

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Profil Lokasi Penelitian**

#### **4.1.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termaksud didalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitas pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Berdasarkan undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perbankan syariah atau perbankan Islami adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan prinsip Islam. Prinsip utama Bank Syariah adalah hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits. Kegiatan Bank Syariah harus memperhatikan perintah dan larangan dalam Al-Qur'an dan sunnah Rasul Muhammad SAW. Perbedaan utama

antara Bank Umum dan Bank Syariah terletak pada sistem pemberian imbalan atau jasa dari dana.

Secara fungsi Bank Syariah memiliki peran yang sama dengan bank konvensional, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun, satu hal yang membedakan adalah prinsip kehati-hatian yang menjadi pedoman untuk sistem operasi dari Bank Syariah itu sendiri.

Perbankan syariah saat ini sudah banyak kantor-kantor cabang yang berada dimana-mana, bank syariah kini jumlahnya semakin terus bertambah karena disebabkan adanya kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi, menabung dan lain-lainnya. BRI Syariah berada dinaungan PT. Bank Indonesia pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi pada tahun 2013 berdiri berlokasi di jalan Abdullah Silondae 2 Kendari. PT. Bank Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga.

Sehingga Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, tiga Bank Syariah telah resmi melakukan merger dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu entitas baru yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) ini di resmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa

Keuangan (OJK). Surat yang dikeluarkan dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021. Dengan dikeluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dengan penggabungan dari 3 bank pembentuknya.

Penggabungan ini akan menyatuhkan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Serta didukung sinergi dengan perusahaan induk (BRI, BNI, Mandiri) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Namun Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah.

Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari ini sebelumnya yaitu PT. BRI Syariah Tbk (BRIS) sebuah bank ritel modern dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah

dengan syariah. Setelah merger menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) ini bertujuan untuk menjadi sinergi yang baik demi meningkatkan layanan-layanan untuk nasabah Bank Syariah, sinergi yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh sejalan dengan visi dan misi Bank Syariah di Indonesia untuk di masa yang akan datang, dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, tentu akan tergantung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan mengembangkan layanan produk-produk inovasi baru perbankan syariah di Indonesia.

Proses merger ini Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

**Gambar 4.1**

Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari



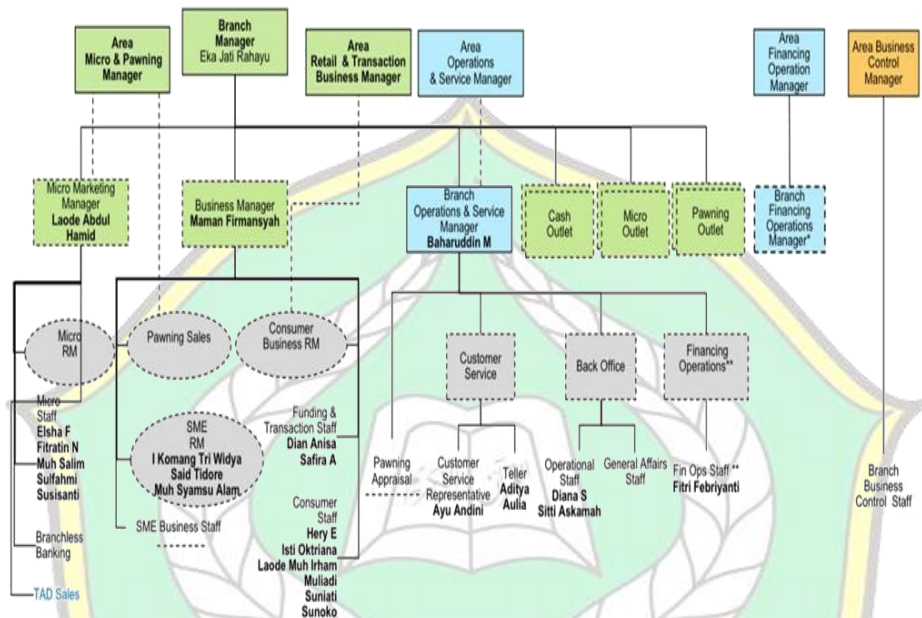
*Sumber: Dokumentasi Pribadi Yang Diperoleh Pada Tanggal 06 Juni 2022 (Jl. H. Abdullah Silondae Kel. Korumba, Kec. Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara)*

**a. Struktur Organisasi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari**

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari.

Gambar 4.2

Struktur Organisasi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari



sumber: dokumentasi dari pihak BSI tanggal 07 juni 2022

## b. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

VISI :

MENJADI 10 TOP GLOBAL ISLAMIC BANK

Hasil Mergers Bank Syariah adalah upaya kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menggabungkan dari ketiga Bank Syariah BRI Syariah Tbk (BRIS), PT BNI Syariah (BNIS) dan juga PT Bank Syariah Mandiri (BSM), menjadi satu

entitas baru yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki Visi tertentu untuk menjadi salah satu dari sepuluh Top Bank Syariah terbesar.

**MISI :**

1. Menjadi akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi Bank yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 Bank yang paling Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Berikut ini peneliti akan menampilkan dan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan terkait dengan masalah yang ada, mengenai Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari).

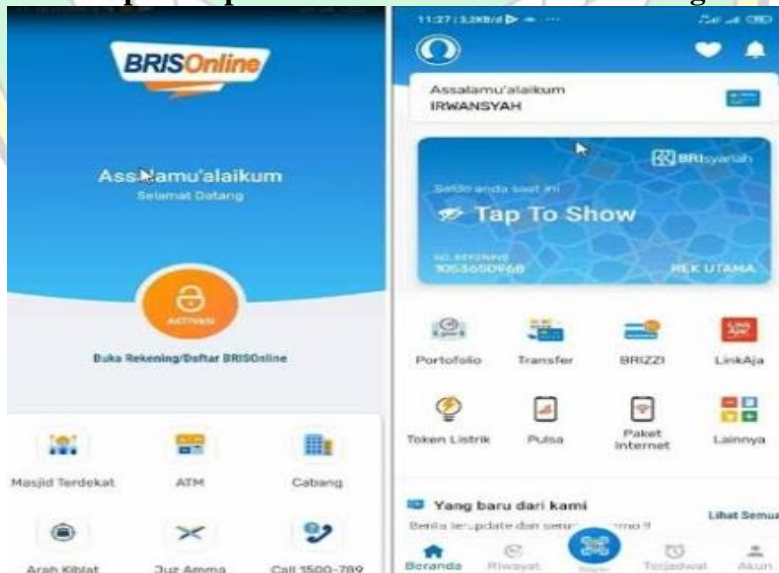
## 4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 4.2.1. Hasil Penelitian

#### 4.2.1.1. Cara BSI Meningkatkan Fitur-Fitur Layanan Digital Yang Ada Di Aplikasi BSI Mobile Setelah Merger

sebelum merger Aplikasi BRIS Online adalah aplikasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus ke banknya langsung dengan memiliki banyak fitur bermanfaat. Mulai dari fitur pembayaran biaya pendidikan, BPJS Kesehatan, Pembelian Sukuk/SBSN, pembayaran pajak e-Samsat, pelunasan haji, ZISWAF, digital marketplace Tokopedia dan Bukalapak, pencarian masjid terdekat, penunjuk arah kiblat, hingga juz amma. Seperti pada tampilan berikut :

**Gambar 4.3**  
**Tampilan Aplikasi BRIS Online Sebelum Merger**

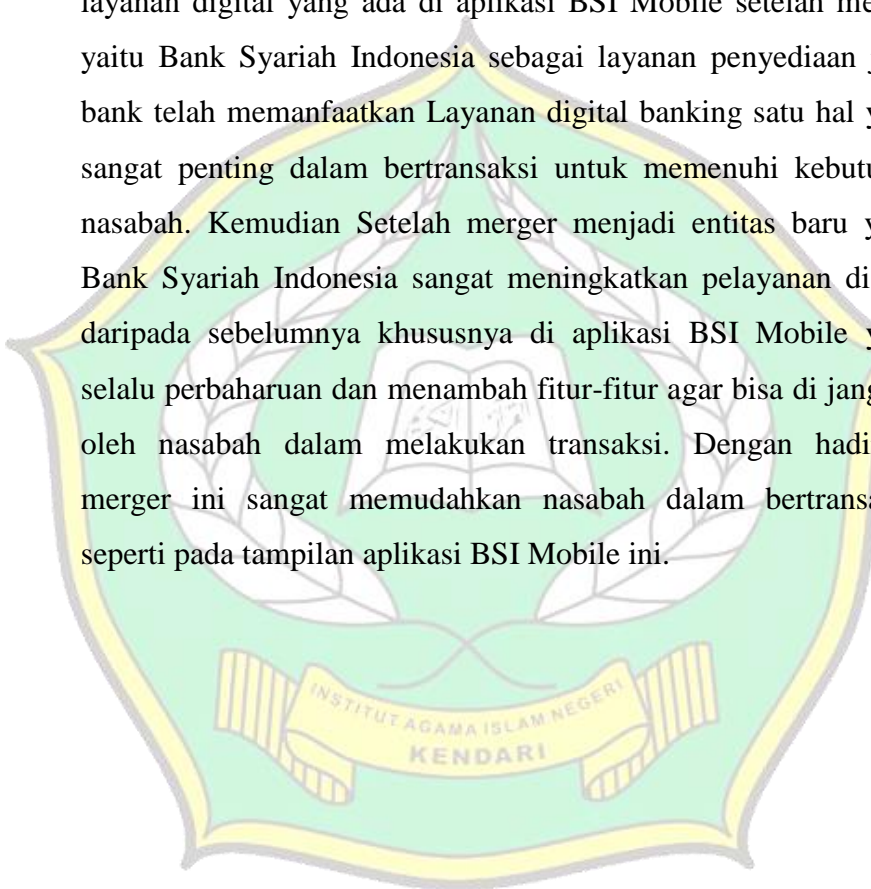


*sumber: dokumentasi pribadi screenshot dari google*

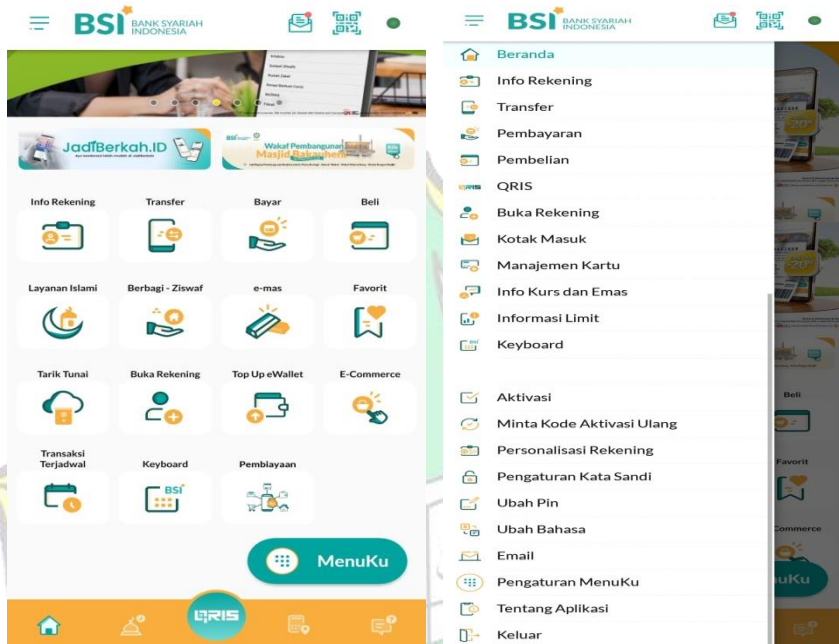


Sebelum adanya merger aplikasi BSI Mobile ini yaitu BRIS Online yang merupakan fasilitas layanan berbasis elektronik yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Hasil penelitian ini mengenai BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger yaitu Bank Syariah Indonesia sebagai layanan penyediaan jasa, bank telah memanfaatkan Layanan digital banking satu hal yang sangat penting dalam bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Kemudian Setelah merger menjadi entitas baru yaitu Bank Syariah Indonesia sangat meningkatkan pelayanan digital daripada sebelumnya khususnya di aplikasi BSI Mobile yang selalu perbaharuan dan menambah fitur-fitur agar bisa di jangkau oleh nasabah dalam melakukan transaksi. Dengan hadirnya merger ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, seperti pada tampilan aplikasi BSI Mobile ini.



**Gambar 4.4**  
**Tampilan Aplikasi BSI Mobile**



*sumber: dokumentasi pribadi screenshot dari aplikasi BSI Mobile*

Aplikasi Mobile Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang telah disediakan oleh operator handphone seluler, adapun kegunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia yang paling utama adalah melakukan berbagai transaksi keuangan dengan cara praktis dan terdapat fitur yang beragam dan biaya yang murah serta dapat bertransaksi dimana saja. Bertransaksi dengan aplikasi BSI Mobile bisa dilakukan dengan santai karena keamanan pemakaian sudah terjamin.

Adanya pembaruan fitur keamanan Pada aplikasi BSI Mobile sehingga Nasabah tidak perlu khawatir Karna keamanan pemakaian sudah terjamin. Aplikasi BSI Mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan Pin untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya.

Adapun fitur-fitur layanan yang ada di aplikasi BSI Mobile yaitu :

### 1. Fitur Buka Rekening Online



Buka Rekening Online bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan tidak repot lagi karena Harus antri di Bank. Adapun layanan yang terdapat di fitur ini adalah :

1. Tabungan Haji Indonesia
2. Tabungan Easy Mudharabah
3. Tabungan Easy Wadiah
4. Tabungan Autosave

Fitur Buka Rekening Online (BUREKOL) bagian dari fitur baru Setelah merger di aplikasi BSI Mobile untuk meningkatkan fitur-fiturnya. Dengan informan S1 yang merupakan Mikro Staff di BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Seperti yang dijelaskan cara membuka BUREKOL yaitu:

“kemudian BSI Mobile sudah bisa buka rekening online (burekol) artinya nasabah yang ingin mempunyai tabungan

di BSI itu tidak perlu datang ke kantor cabang ha itu sudah bisa membuka rekening disitu tapi kalau mau ambil ATMnya kemudian mau ambil tabungannya nanti datang ke CS tapi untuk transaksi punya nomor rekening tidak perlu datang ke cabang ke CS”

“Di menu BSI mobile itu ada menu untuk membuka rekening ketikan download BSI Mobile nanti ada pilihan ketika kita buka ada sudah memiliki reking atau belum memiliki rekening kalau sudah hanya ingin aktivasi contoh mba ada tabungannya di BSI tapi belum aktif di BSI Mobilenya nah itu sisa aktivasi saja biar rekening mba bisa terkoneksi ke BSI Mobile aktivasinya itu kalau mba ada kenalan bisa di call center pusat bisa juga lewat kenalan yang ada disini nanti bisa dimintakan ke CS kode aktivasi tapi kode aktivasinya sekang itu maksimal 5 menit kalau tidak kadaluarsa biar tidak trhindar dari penyalahgunaan supaya ndah banyak yang pake tipu-tipu kan dulu itu bisa sampai sehari tapi sekarang maksimal 5 menit kodenya dikirimkan sama CS kadaluarsa kemudian kalau misalkan belum memiliki rekening itu bsa di buka di situ jika ada junior yang mau membayar SPP itu sudah bisa membayar disitu hanyakan masih banyak yang belum tau kalau saya rasa”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Informan Selaku Mikro Staff MS mengatakan bahwa:

“pada saat kita download aplikasi BSI Mobile di playstory tinggal di download terus buka open nanti setelah di open itu nanti ada di tanya sudah punya rekening atau belum nanti tinggal tulis saja belum nanti ikuti petunjuk saja simpel sebenarnya petunjuknya saya ndah terlalu hafal juga

nanti ada di tulis isi nama nasabah, alamat, terus pilih tabungan yang mana kan ada tipe 2 tipe tabungan ada tipe tabungan mudharabah dan ada juga tabungan tipe wadiah sesuai namanya kan wadiah itu titipan kalau tabungan mudharabah itu yaitu tadi bagi hasil dan disitu tinggal pilihmi tabungan lain dan sebagainya terus sampai sampai di tahap ATM nya nanti pilih mau ATM yang mana ada ATM Silver, terus Gold, itumi tinggal pilihmi yang biasa atau yang di atasnya karekan tergantung limit berapa mau di tarik kalau yang biasakan itu yang di pakai yang Silver sampai disitu saja jadi tidak terlalu bikin ribet jadi lebih bagus begitu nanti kalau selesai semua tinggal keluar kode sama nomor rekeningnya nanti tinggal ambil menuju ke BSI terdekat minta buat kode aktivasinya sama nomor rekening dan buku tabungan dan sudah nanti dikasihkan”(wawancara kepada pihak bank cabang *abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022*)

Kemudian Informan PB juga mengatakan bahwa:

“Fitur baru banyak-banyak sekali fitur baru nya ada kayanya itu fitur buka rekening yang saya liat disitu tapi saya tidak tau bagaimana sistemnya”(wawancara kepada *pihak nasabah tanggal 28 juni 2022*)

## 2. Fitur Info Rekening



Fitur info rekening ini berfungsi untuk nasabah bisa melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile seperti melihat Info saldo, Daftar mutasi, Informasi pertofolio,

Daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi. Agar nasabah bisa melihat sisa saldo di rekening dengan fitur ini nasabah tidak perlu lagi ke bank atau ke ATM untuk mengecek sisa saldo di rekening tabungan. Seperti hasilwawancara dengan Informan TA yang dijelaskan bahwa:

“Kalau untuk saya dalam sehari-hari cuman mutasi rekening sama ada yang transfer, bayar kartu kredit yang biasa saya pake beli pulsa, isi token listrik di aplikasi BSI Mobile kalau dominan ini pake transfer sama mutasi rekening, saya juga sering menggunakan layanan islaminya bisa mengaji langsung biasa saya di mana berada saya sering buka aplikasi BSI Mobile yang layanan islaminya ini”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 14 juni 2022)

Kemudian juga Informan DP mengatakan bahwa:

“Untuk fitur yang saya gunakan yang pertama itu hanya untuk mengecek saldo dan yang kedua hanya untuk mentransfer uang itu saja kalo menurut fitur-fitur yang saya gunakan”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 21 juni 2022)

### 3. Fitur Bayar, Beli dan Transfer



Fitur ini untuk memudahkan bagi nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan nasabah dari segala pembayaran harian, mingguan

ataupun bulanan fitur ini bisa dilakukan dimana saja kapan saja dan tanpa harus keluar rumah dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile menjadi lebih mudah, cepat dan lebih gampang.

Adapun layanan fitur Bayar yang bisa dilakukan di fitur ini yaitu PLN Postpaid, PLN Non Taglis, Telpon/HP/ Telkom Pay, Akademik, Institut, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, E-Commerce, Berbagi – Ziwaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, Dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Fitur Transfer yang bisa dilakukan yaitu transfer sesama bank dan transfer antar bank.

Sedangkan fitur Pembelian yang biasa dilakukan yaitu Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money, Paket Data, TOP UP, Streaming Video & Musik, Aqiqah, Hewan Kurban, SBN, Kartu Kredit OTP, Voucher Google Play.

Fitur-fitur ini sangat dibutuhkan dan memudahkan para nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan harian, mingguan, bahkan bulanan, seperti pembayaran SPP bagi mahasiswa yang sedang kuliah, pembelian pulsa atau paket data, token listrik, bisa juga melakukan transfer ke keluarga ataupun pembelian keperluan yang dibutuhkan dan masih banyak lagi pembayaran-pembayaran di aplikasi BSI Mobile ini yang bisa dilakukan oleh nasabah.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah informan Informan MS Selaku Mikro Staff BSI terkait dengan pembaruan fitur pembayaran ini setelah merger menjelaskan bahwa:

“Merger itu bukan hanya bentuk tapi penggabungan dari 3 bank syariah, kalo layanan itu ya fitur-fiturnya kayak tadi saya bilang ada pembayaran SPP dan lain-lain mau beli token kah beli pulsa dan lain sebagainya toh intinya satu aplikasi dalam satu genggam jadi semuanya bisa di pake lah di BSI Mobile begitu”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022)

Informan EZ juga mengatakan bahwa:

“Kalau yang baru-baru tidak hanya transfer, pembayaran begitu atau pembelian token itu yang biasa saya lakukan kalau zakat kadang juga sering”(wawancara kepada nasabah tanggal 13 juni 2022)

Kemudian Informan LH juga mengatakan bahwa:

“Yang sering saya gunakan transfer, pembayaran kalo menari biasanya saya kan pake kartu lain begitu dan juga saya transfer ke rekening anak untuk kebutuhan dan itu cepat sekali di aplikasi BSI Mobile”(wawancara kepada pihak nasabah 23 juni 2022)



Informan MTY juga mengatakan bahwa:

“Menurut saya lebih sering menggunakan pembayaran ukt kan, kemudian pembelian pulsa sama eh isi saldo OVO”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 17 juni 2022)

Informan HH juga mengatakan bahwa:

“Saya lebih sering menggunakan aplikasi BSI Mobile itu info saldo, transfer, pembayaran listri itu kalau saya”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 25 juni 2022)

Fitur Transfer ini memudahkan nasabah untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia maupun rekening lain, baik transfer online dan transfer online dan transfer SKN (Kliring) tanpa harus keluar rumah apaliagi disaat tengah malam.

#### 4. Fitur Layanan Islami



Fitur layanan Islami ini nasabah bisa membaca Jus Amma, Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban, dan Layanan Peningat Waktu Shalat Beserta Arah Kiblat dan lokasi mesjid terdekat. Bank syariah kini tidak

hanya memberikan layanan dalam hal bertransaksi keuangan tetapi juga Bank Syariah menyediakan fitur layanan ini tinggal buka fitur ini nasabah yang ingin melakukan ibadah bisa dimana saja kapan saja dengan Layanan Islami ini.

Bank syariah setelah merger teknologi ini tidak kalah bagus dibandingkan dengan bank konvensional, karena di dalam aplikasi BSI Mobile ada fitur baru yaitu Layanan Islami yang tidak dimiliki bank lain. Seperti dari Hasil Wawancara yang peneliti dapatkan dilapangan dengan Informan SI menjelaskan bahwa:

“kemudian di BSI itu ada layanan aplikasi islami, ada kalkulator zakat jadi contoh misalkan ada keluarga yang mau bayar zakat mall tapi ndah tau hitung-hitungannya itu ada kalkulator kurban, ada kalkulator kurban ada kalkulator zakat itu bisa ada simulasinya nanti insya allah BSI Mobile ini sangat membantu kemudian ada layanan shalat, ada jus amma, ada asmaul husna itu mungkin perbedaannya Mobile banking dengan bank-bank konvensional” (*wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022*)

Informan MS Selaku Mikro Staff BSI juga mengatakan :

“Layanan Islami kan tinggal pilih ada beberapa item yang bisa digunakan kalkulator kurban pun ada berapa kita punya uang nanti kurban sapi atau kambing nanti itu di kalkulator itu jelas jadi kalau kita mau berkorban itu sebenarnya enak lagi tinggal digitalisasi aplikasi BSI Mobile bisa juga kita menggunakan infak, wakaf enak semua kayak misalkan zakat terbagi lagi kita mau

menggunakan zakat apa profesi, tabungan emas, zakat mall,itu ada kalkulatornya jadi kalau mau tau hitungan berapa yang kita keluarkan di fitur itu bisa kata liat jadi sebenarnya enak kita gunakan lebih gampangkalkulatornya sudah ada di situ”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022)

Informan TA juga mengatakan bahwa :

“layanan islaminya bisa mengaji langsung biasa saya di mana berada saya sering buka aplikasi BSI Mobile yang layanan islaminya ini” (wawancara kepada pihak nasabah tanggal 14 juni 2022)

## 5. Fitur E-mas



Fitur Emas merupakan prodak layanan digital yang tersedia di aplikasi BSI Mobile Nasabah bisa menabung dalam bentuk emas. Selain itu, prosesnya tergolong mudah dan murah. Dimana saldo kepemilikan emas milik nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui menggunakan BSI Mobile, sehingga Nasabah tanpa repot ke gerai/toko emas, cukup melalui BSI Mobile, tanpa biaya transfer dan virtual account. Yang terpenting adalah nyaman dan aman.Seperti yang dijelaskan oleh Informan SI menjelaskan bahwa:

“kalau di BSI Mobile itu ada emas kita bisa menabung emas kita bisa mempersi tabungan kita dari yang rupiah

kenilai emas saat hari ini bisa di cek sendiri bisa gadai pengajuan gadai disini bisa gadai emas” (*wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022*)

Informan MS Selaku Mikro Staff mengatakan bahwa :

“Kalau emas ini kita buka tabungan emas jadi antara berapa salso yang kita mau nanti itu di hitung emas jadi contoh saldo kita misalnya 1 juta itu dihitung nanti dia masuk berapa gram hitungannya kalo emas kalo gadai emas ada juga hitungannya jadi fungsi gadai emas itu sebenarnya adalah bagaiman caranya kita menghitung berapa kitapunya porsi untuk bisa di masukkan terkait yang kita punya harta yanguntuk gadai emas kalo tabungan emas itu tadi uang kita itu senilai berapa emas 1 gram 2 gram dan lain sebagainya.Nanti diliat berapa nanti ada kalkulatornya terkhususnya jadi dihitung secara otomatis.”(*wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022*)

Kemudian Informan SR juga mengatakan bahwa:

“ada juga itu yang saya liat produk bank ada namanya gadai emas nah gadai emas itu bisa kita gunakan di BSI Mobile nah ini fiturnya salah satunya ada E-emas namanya elektronik emas ada 2 ada e-emas ada gadai emas dalau tidak salah yah saya liat”(*wawancara kepada pihak nasabah tanggal 29 juni 2022*)

Keunggulan BSI Tabungan Emas ini yang pertama yaitu nasabah dapat memiliki rekening tempat menyimpan emas yang dapat di top-up, ditarik dan ditransfer cukup dari BSI

Mobile. Yang kedua, solusi untuk melindungi nilai tabungan nasabah, dan yang terakhir nasabah yang telah mempunyai emas di rekening emas tersebut, dapat memberikan emas kepada orang lain dengan cara transfer antar rekening emas secara real time.

## 6. Fitur E-Commerce



Setelah merger fitur E-Commerce ini dapat membantu nasabah dalam bertransaksi pembayaran secara online yang bisa dilakukan yaitu Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Lazada, Doku, BUMDes, dan Bhinneka. Fitur ini juga lebih lengkap dari sebelumnya. Seperti hasil wawancara dengan Informan TA mengatakan bahwa:

“Kalau sebelum merger banyak yang pembayaran-pembayaran belum bisa contohnya kayak e-commerse-ecommerce yang belum terdaftar setelah merger lebih bagus karena sudah lebih lengkap fitur-fiturnya dalam aplikasi BSI Mobile” (wawancara kepada pihak nasabah kendari tanggal 14 juni 2022)

Cara pembayaran E-Commerce langsung dari BSI Mobile yaitu pertama, buka aplikasi dan dimenu awal ada berbagai macam layanan dan pilih E-Commerce setelah itu masukkan password dan setelah itu pilih E-Commerce mana yang akan kita lakukan pembayaran selanjutnya masukkan kode virtual

account dari marketplace tersebut dan ketik pin maka proses pembayaran akan berhasil. Pastikan juga nominal yang akan dipotongkan pada saldo anda.

## 7. Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu



Fitur ini adalah solusi untuk memudahkan dalam penarikan uang tunai tanpa kartu, Apabila nasabah ingin melakukan tarik tunai di ATM namun lupa membawa kartu ATM, nasabah dapat menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk tarik tunai tanpa kartu.

Mengenai hasil wawancara fitur ini juga dijelaskan oleh informan SI bahwa :

“Rekening BSI Mobile itu sudah penarikan tanpa ATM jadi misalkan lupa ATMnya di kost kemudian tidak ada uang bisa ke atm BSI tanpa harus pake ATM contohnya itu nanti menu ATM di paling bawah ada di belah kanan pojok itu penarikan tunai tanpa ATM klik saja itu kemudian masuk di menu BSI Mobile tapi limitnya 500 sampai 1 juta ribu perhari bisa penarikan di ATM BSI atau di indomaret bisa di pilih atm BSI kemudian dipilih nomor rekeningnya nah pilih nominalnya satu kali penarikan maksimal 500 ribu tapi ini bisa dilakukan dua kali minitnya sampai 1 juta insya allah itu kemudahannya, Ini pilihannya di aplikasi BSI Mobile bisa di atm BSI kemudian di indomaret nanti sistemnya itu muncul ketika kita melakukan penarikan sudah kita pilih nominalnya nantikan ada bukti transfer penarikannya nanti kan ada kode yang munculkode itu kita masukan ke ATM nanti pertama yang diminta itu di menunya kita masukkan ke atm kemudian di minta nomor

telpon setelah nomor telpon itu diminta kodenya seperti itu.”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Informan MS Selaku Mikro Staff mengatakan bahwa :

“Kalau menggunakan ATM BSI misalnya kamu punya rekening ATM BSI terus kamu mau tarik berapa nanti ada pilihannya kalo mau tarik misalnya menggunakan ATM BSI nanti mau tarik berapa nanti ada pi misalnya 100 nanti pakai pin nanti ada tulisan nasabah terhormat menarik tunai tanpa kartu BSI sebagai berikut ada nomor HP apabila setuju silahkan klik selanjutnya nah nanti kalo sudah tekan selanjutnya itu akan ada kita liat kode yang akan dikirim nanti kamu screenshot saja nanti pas di ATM itu nanti kamu pilih tarik tunai tanpa kartu nanti disuruhkan masukkan kode nanti masukkanmi kodenya nanti otomatis keluar uangnya sesuai nominal yang yang ingin ditarik di ATM cuman kalo di indomaret itu kendalanya biasanya di jaringan karena ada beberapa indomaret yang belum menggunakan fitur tersebut kalo indomaret kayak di jawa sumatra itu mungkin tapi kalo di sulawesi begini di lawata, baruga itu belum bisa kayaknya ada beberapa indomaret yang belum bisa dan ad bebrapa yang bisa apalagi kan kalo pegawai indomaretnya masih baru belum terlalu tau digitalisasinya seperti itu”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022)

Kemudian Informan TA juga mengatakan bahwa:

“sama satu lagi sekarang sudah bisa inikan tarik tunai tanpa harus ada ATM dulu itu belum bisa sebelum merger”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 14 juni 2022)

Melalui aplikasi BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu ini bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret. Bank Syariah Indonesia sangat memahami kebutuhan masyarakat disaat ini khususnya di era digital ini.

#### 8. QRIS (*Quick Responden Indonesia Standard*)



QRIS ini adalah fitur layanan transaksi dengan cara Scan Kode yang menggunakan QR Code Indonesia standard (QRIS) Bank Indonesia, dengan memanfaatkan teknologi QR Code, pembayaran jadi lebih cepat, aman, dan tentunya mudah.

Cara bayar menggunakan fitur QRIS di BSI Mobile yaitu: pertama, Buka aplikasi BSI Mobile. (2) Pilih menu QRIS yang berada di bagian tengah bawah layar utama BSI Mobile. (3) Arahkan kamera untuk melakukan scan ke kode QR di outlet atau merchant untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS BSI Mobile. (4) Masukkan password BSI Mobile, klik 'selanjutnya'. (5) Masukkan nominal pembayaran sesuai total yang harus dibayar di merchant, dan klik 'selanjutnya'. (6) Pada halaman konfirmasi cek data yang ditampilkan, jika sudah sesuai klik 'selanjutnya'. (7) Tunggu sebentar sampai muncul keterangan bahwa transaksi menggunakan QRIS di BSI Mobile berhasil.



Berdasarkan hasil wawancara fitur QRIS ini dijelaskan oleh informan SI Selaku Mikro Staff bahwa :

“banyak orang yang dulu pake ATMnya sekarang menggunakan aplikasi BSI Mobile dulukan orang pikirpake ATMnya saja tidakperlu pake aplikasi BSI Mobilnya sekarangkan sumber digitalisasi orang malas bawa-bawa kemana-mana tidak perlu bawa tunai sekarang toko-toko yang kecil pun sekarang sudah Pasang QRIS yang penjual thai tea itu rata-rata semua ada QRISnya itu bisa kita bayar tanpa ATM kalau misalkan bawa uang tunai 500 ribu minta bayar thai tea 5 ribu 10 ribu kadang kembalinya tidak tau habis kemana kalau orang pikir mending di tabungan saja kalau kita bayar di tempat kuliner 10 ribu kita bayar 10 ribu saja saya rasa orang mulai perhatian sama BSI mobile”(wawancara kepada pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Sehingga fungsi fitur QRIS ini mudah dan aman fitur ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan QR code agar lebih cepat, selain itu transaksi menjadi sistematis, otomatis dan terjaga keamanannya dan juga tanpa harus menunggu uang kembalian.

## 9. Fitur Berbagi– Ziswaf



Fitur berbagi ini memudahkan nasabah dalam melakukan salah satu kewajiban beribadah sebagai umat muslim yaitu donasi online dalam membantu orang lain. Fitur ini juga bagian dari salah satu merger BSI Mobile.

Layanan fitur berbagi ini yang bisa dilakukan yaitu Zakat, Infak, Wakaf, Warteg Mobile, Jadiberkah.Id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Domper Dhufa, Rumah Zakat, BAZNAS, dan Fidyah. Dari hasil wawancara terkait fitur berbagai – Ziswaf kepada nasabah Informan TA mengatakan bahwa:

“Biasanya kalau habis bertransaksi kita itu di arahkan berinfak untuk BSI kalau bank-bank lain tidak ada saya jugakan punya aplikasi bank lain kalau BSI kan kita habis melakukan transaksi mungkin transfer ke rekening lain itu kita di arahkan untuk berinfak berapa tergantung kita saja mau infak atau tidak itu kalau bertransaksinya.” (wawancara kepada pihak nasabah tanggal 14 juni 2022)

Kemudian Informan M juga menyatakan bahwa:

“Iya mungkin selesai transaksi ada kita disuruh untuk berinfak atau tidak itu tergantung dari kita sendiri kalau menurut saya karena sebelum merger itu belum ada infak nanti setelah merger baru ada.” (wawancara kepada nasabah tanggal 23 juni 2022)

Di dalam aplikasi BSI Mobile dimana ada fitur yang tidak dimiliki oleh bank lain yaitu salah satunya juga fitur Layanan Islami. Di fitur ini juga bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja secara online. Ada juga kalkulator zakat yang bisa menghitung besar yang di keluarkan untuk zakat sesuai pendapatan nasabah.

### **Biaya-Biaya Transaksi Yang Ada Di Aplikasi BSI Mobile Setelah Merger**

Jika nasabah ingin bertransaksi pasti akan dikenakan biaya transaksi namun ada juga beberapa jenis transaksi yang tidak dikenakan biaya di aplikasi BSI Mobile, seperti halnya pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Biaya-Biaya Transaksi Di Aplikasi BSI Mobile**

<b>Transaksi</b>	<b>Biaya</b>
Cek Saldo	Gratis
Tarik Tunai	Gratis
Transfer Sesama BSI	Gratis
Top up OVO Gopay Shopeepay	Rp. 1.500
Bayar Listrik	Rp. 3.000
Biaya Pembayaran BPJS	Rp. 2.500
Transfer antar Bank	Rp. 6.500
Biaya to up link aja	Rp. 1000
Top up E-wallet	Rp. 1000

sumber: wawancara dan website <https://www.portalilmu.com>

tanggal 06 juni 2022

Digitalisasi yang di alami BSI tidak terlepas dari semakin membaiknya fitur-fitur dan layanan yang di kembangkan oleh BSI tentunya fitur-fitur ini sangat membantu nasabah dalam

memenuhi kebutuhan, apalagi nasabah selalu melakukan transaksi perhari, perminggu, atau perbulan bahkan ada juga yang jarang membuka aplikasi BSI Mobile karena hanya transaksi transfer, info saldo atau pembayaran lainnya. Seperti dari hasil wawancara dengan Informan NA bahwa:

“Kadang-kadang tidak terlalu menggunakan tapi kadang biasa 2 kali dalam seminggu”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 11 juni 2022)

Informan TA juga mengatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi pake aplikasi BSI Mobile itu sekitar 2 minggu sekali karena saya di BSI bukan rekening utama ada juga dari rekening lain jadi 2 kali seminggu”(wawancara kepada nasabah tanggal 14 juni 2022)

Informan DP juga mengatakan bahwa:

“Untuk pemakaian saya dalam seminggu tidak menentu sekitar 2-3 kali seminggu” (wawancara kepada nasabah tanggal 21 Juni 2022)

Di saat nasabah melakukan transaksi jarak jauh seperti ingin mentrasfer ke keluarga yang di luar kota yang sedang membutuhkan uang untuk keperluan membayar sesuatu. Apalagi disaat mau transfer di hari libur bank atau sudah tengah malam pasti itu akan agak ribet harus keluar rumah. Sehingga dengan adanya aplikasi BSI Mobile sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi jarak jauh. Dari hasil wawancara Informan NA terkait memudahkan transaksi jarak jauh mengatakan bahwa:

“Iya pasti dalam bertransaksi apalagi jika kita mau bertransaksi di luar kota jadi sangat memudahkan bagi saya”(wawancara kepada pihak nasabah tanggal 11 juni 2022)

Informan M juga menjelaskan bahwa:

“Iya sangat memudahkan dan tidak perlu lagi ke bank toh jadi sewaktu-waktu bertepatan hari libur atau sudah tenggah malam itu kan sudah tertutup bank kita bisa bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile”(wawancara kepada nasabah tanggal 23 juni 2022)

Kemudian Informan LH juga menjelaskan bahwa:

“Iya tentu sangat membantu sekali itu karena sekarang kita tidak perlu kemana-mana kebutuhan kita semua sudah di BSI Mobile ini awalnya sebelum-sebelumnya kalau transfer uang harus ke bank sekarang bisa di rumah saja tinggal di buka aplikasinya saja apa yang kita inginkan bisa”(wawancara kepada nasabah tanggal 23 juni 2022)

Dalam hal pelayanan Online Bank sangat berkomitmen menjaga kenyamanan nasabah untuk itu Bank terus memaksimalkan layanan nasabahnya di aplikasi BSI Mobile. Melalui aplikasi ini nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi-transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ke ATM. Setelah merger banyak nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile karena fitur-fiturnya mengingkat dan lebih banyak bahkan lebih bagus lagi daripada sebelumnya.

#### **4.2.1.2. Dampak Merger BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di Aplikasi BSI Mobile**

Hasil penelitian mengenai Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari). Sehingga peneliti mengetahui Bagaimana dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile, sebagai berikut:

##### **1. Dampak Adanya Merger BSI di aplikasi BSI Mobile**

Bank syariah memegang yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi indonesia, hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan sektor investasi melalui dana pihak ketiga dan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada nasabah. Dampak yang diperoleh setelah merger berdampak positif untuk menciptakan suatu sinergi yaitu nilai keseluruhan bank syariah setelah merger yang lebih besar daripada penjumlahan nilai masing-masing bank syariah sebelum merger.

Keputusan pemerintah menggabungkan tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah merupakan strategi yang sangat tepat. Merger yang terbentuk Bank Syariah Indonesia ini menciptakan bank yang lebih baik yang dapat memberikan dampak signifikan dan positif pada sistem perbankan yang efisien, tangguh dan mampu berkompetisi di kancah perekonomian global dan pasar bebas yang semakin ketat dan kompetitif.

Seperti hasil wawancara dengan Informan SI Selaku Mikro Staff BSI yang menyebutkan bahwasannya dampak dari merger BSI menjelaskan bahwa :

“Dampak merger ini insya allah bisa memudahkan tiga legensi bank yang kemarin dijadikan satu sehingga lebih mudah bertransaksi kemarinkan kalau misalkan transaksi antar bank syariah ini pasti memiliki biaya transaksi sekarang tidak ada biaya transaksi yang dampak itu karena sudah menjadi satu rekening kalau kemarin kalau mau transfer ke BSM lah pasti biaya admnya itu 6.500 kalau sekarang sudah satu rekening jadi BSI saja” (*wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022*)

Kemudian Informan MS Selaku Mikro Staff mengatakan :

“Dampak merger iyapasti positif terkait pelayanan BSI Mobile seperti bisa bayar SPP lewat aplikasi BSI Mobilejadi tidak perlu repot-repot lagi ke teller atau ke ATM jadi kalau nasabah mau membayar UKT dan mau bertransaksi bisa lewat aplikasi BSI Mobile saja.” (*wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 22 juni 2022*)

## **2. Peningkatan Fitur-Fitur Di Aplikasi BSI Mobile**

Bank Syariah Indonesia cabang abdullah silondae 2 sebelumnya yaitu BRI Syariah dimana BRI Syariah memiliki fitur-fitur yang mudah di pahami oleh nasabah dan sering digunakan dalam melakukan transaksi dengan mudah. BSI telah meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di

aplikasi BSI Mobile setelah merger seperti yang dijelaskan pihak BSI selaku mikro staff Informan SI mengatakan bahwa:

“aplikasi BSI Mobile itu insya allah sekarang itu aplikasi yang sangat meringankan kalau kita mentransfer beli pulsa, beli token, terus tidak perlu lagi misalkan dana, shoppie pay sudah bisa top up sudah bisa disitu bukan hanya melayani transfer bank bisa juga bayar belanjaan pake QRIS menggunakan barkod tanpa tambahan biaya admin di QRIS di BSI Mobile itu sudah bisa”

“Kalau saya rasa setelah merger saya dari legensi BRI Syariah dulu kalau BRI Syariah tidak ada layanan emas cuman ada transfer, kemudian layanan islami, layanan top up klw di BSI Mobile itu ada emas kita bisa menabung emas kita bisa mempersi tabungan kita dari yang rupiah kenilai emas saat hari ini bisa di cek sendiri bisa gadai pengajuan gadai disini bisa gadai emas pembukaan rekening dan tarik tunai tanpa kartu ATM”(wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Kemudian juga nasabah Informan TA menjelaskan bahwa:

“Iya karena setelah merger ini aplikasi BSI Mobile bagus makin banyak fitur-fiturnya sudah lebih berkembanglah BSI.

“Kalau fiturnya iya ada kayak e-commers, emas, sama ini yang layanan islami, sama ini e-commersnya lebih lengkap lagi dulu ada beberapa ecommer yang belum terdaftar sekarang sudah ada”(wawancara kepada nasabah tanggal 14 juni 2022)



Keunggulan BSI setelah merger tidak kalah jauh dari aplikasi bank konvensional karena Bank Syariah Indonesia memiliki fitur-fitur yang tidak dimiliki bank konvensional. Seperti yang dijelaskan oleh nasabah Informan SI Selaku Mikro Staff BSI menjelaskan bahwa:

“Kalau itu pertama pasti emas karena itu tidak ada layanan operasionalnya kemudian layanan islaminya, net banking berbagi gizwaf, di situ nanti muncul zakat, infak, wakaf kemudian kalkulator zakat kemudian ada BASNAS”

Dengan adanya fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening, tarik tunai tanpa kartu ATM, layanan islami dan e-commerce yang lebih lengkap, memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa ke kantor cabangnya. Dan fitur-fiturnya pun bertambah dan lebih lengkap dibandingkan aplikasi sebelumnya.

### **3. Peningkatan Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi BSI Mobile**

Peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile setelah merger ini jumlah nasabah selalu bertambah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile karena membantu para nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat dan mudah tanpa harus ke bank. Seperti yang dijelaskan Informan SI jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile mengatakan bahwa :

“Dari seluruh nasabah ini tidak pasti dari beberapa laporan kemarin seluruh nasabah di KC Silondae 2 Kendari itu hampir sekitar 70% karena kita sektor khususnya saya misalkan ada nasabah menggunakan pembiayaan KUR itu wajib dulu membuka BSI Mobile dan wajib punya aplikasi BSI Mobile baru kita proses akad itu dari pimpinan jadi sebelum nasabah dicairkan maka wajib suami istri membuka tabungannya kemudian membuka BSI Mobile terkecuali dia memang tidak menggunakan HP Android contohnya orang tuanya tidak ada android bisa kita alternatifnya punya anak dan sudah cukup bisa buka tabungan anak pake BSI Mobile, kalau berapa persennyasaya kurang tau data pasti itu.”(wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Kemudian Informan MS juga mengatakan bahwa :

“Secara keseluruhan tidak pernah di hitung secara akurat tapi kalau di hitung paling sekitar 90% sampai 95% pakai aplikasi BSI Mobile dan paling 5% nya orang tua karena hpnya yang sudah mungkin tidak bisa dan juga masalah umur dan terkait teknologi”(wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022)

Peningkatan jumlah nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile dengan adanya gaya tren masyarakat aktivitas transaksi pembayaran belanja oleh nasabah seperti tokopedia, shopee, dan e-commers lainnya bisa dilakukan tanpa harus keluar rumah lagi.

#### 4. Peningkatan Keuangan BSI

Setelah merger dari eks BRIS ke Bank Syariah Indonesia peningkatan keuangan BSI setiap bulannya meningkat Tetapi pihak bank tidak bisa menyebutkan data peningkatan keuangan BSI secara pasti. Peneliti telah beberapa kali mencoba untuk meminta data tersebut tapi pihak bank tidak memperizinkan untuk peneliti melihat data keuangan BSI dikarenakan bersifat privasi BSI. Seperti yang dijelaskan Informan MS mengatakan bahwa:

“Pasti berdampak, mulai dari pemasukan dan lain sebagainya” (*wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari tanggal 06 juni 2022*)

#### 5. Peningkatan Pelayanan Digital Aplikasi BSI Mobile

Dengan adanya merger saat ini Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan pelayanan digital dari penggabungan tiga bank. Seperti hasil wawancara dengan Informan SI menjelaskan bahwa :

“Kalau untuk meningkatkan pertama sosialisasi di cabang-cabang misalkan ini kendalanya ke nasabah biasanya nasabah kalau ke CS pasti ada komplek dari komplek-komplek itu selalu dicatat harian kemudian tiap hari briefing itu kita di CS laporkan kepada semua karyawan cabang bahwa kendala aplikasinya ini terus di rekap dilampirkan ke pusat biar jadi perbaikandari itu, menjadi patokan kita di BSI itu hitungannya masih beberapa tahun jadi Bank Syariah Indonesia makanya ini sekarang kita bagaimana bisa sosialisasikan bahwa BSI ini hadir menjadi solusi orang yang perbankan untuk menjadi syariah dan syariah

bukan syariah saja harus mendapatkan nilai-nilai positif”  
(wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah silondae 2  
kendari tanggal 06 Juni 2022)

Informan MS Selaku Mikro Staff juga mengatakan bahwa:

“BSI Mobile itu lahir setelah merger jadi saat BSI Mobile  
sudah lahir itu sudah meningkat setiap saat setelah merger”  
(wawancara kepada pihak BSI cabang abdullah siondae 2  
kendari tanggal 22 juni 2022)

Kemudian Informan TA juga mengatakan bahwa:

“Iya karena setelah merger ini aplikasi BSI Mobile bagus  
makin banyak fitur-fiturnya sudah lebih berkembanglah  
BSI” (wawancara kepada pihak nasabah tanggal 14 juni  
2022)

Dengan adanya merger dalam meningkatkan pelayanan  
digital ada sebagian nasabah yang memahami fitur-fitur baru  
di aplikasi BSI Mobile dan masih banyak juga nasabah yang  
belum mengetahui adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI  
Mobile, karena kurangnya sosialisasi dari bank kepada  
nasabah. Dari hasil wawancara yang dijelaskan terkait nasabah  
yang belum mengetahui atau belum paham adanya fitur-fitur  
baru di aplikasi BSI Mobile dengan Informan DP mengatakan  
bahwa:

“Untuk fitur-fiturnya itu sendiri saya kurang faham karena saya menggunakan aplikasi BSI Mobile mengecek saldo ataupun mentrasfer uang dan lainnya saya tidak faham dan kurang di mengerti” (*wawancara kepada pihak nasabah tanggal 21 juni 2022*)

Kemudian hasil wawancara juga dengan Informan M mengatakan bahwa:

“Yang saya pahami hanya fitur-fitur yang saya gunakan transfer, pembayaran itu saja kalo fitur-fitur barunya saya kurang tau atau saya kurang memahami” (*wawancara kepada pihak nasabah 23 juni 2022*)

Hasil wawancara dengan Informan PB juga mengatakan bahwa:

“Iya memahami tapi hanya sebagian saja” (*wawancara kepada pihak nasabah tanggal 28 juni 2022*)

#### **4.2.2. Pembahasan**

##### **4.2.2.1. Cara BSI Meningkatkan Fitur-Fitur Layanan Digital Yang Ada Di Aplikasi BSI Mobile Setelah Merger**

Sebelum merger fitur-fitur aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya BRIS Online yang hanya beberapa saja fiturnya seperti fitur pembayaran biaya pendidikan, BPJS Kesehatan, Pembelian Sukuk/SBSN, pembayaran pajak e-Samsat, pelunasan haji, ZISWAF, digital marketplace Tokopedia dan Bukalapak, pencarian masjid terdekat, penunjuk arah kiblat, hingga juz amma. Pada saat merger menjadi BSI dari ketiga bank syariah

digitalisasi di jadikan satu aplikasi yaitu BSI Mobile yang semakin meningkat atau bertambah fitur-fiturnya.

Layanan fitur baru digital di aplikasi BSI Mobile setelah merger :

### **1. Fitur Pembukaan rekening Online**

Fitur Pembukaan Rekening Online atau BUREKOL ini bisa di akses dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke banknya langsung. Fitur ini yang memudahkan nasabah dalam membuka burekol dan bagian dari satu merger yang baru ada di bancingkan sebelumnya yang tidak fitur ini.

### **2. Fitur Info Rekening**

Fitur info rekening ini adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pengecekan saldo atau mutasi rekening tanpa harus lagi ke bank untuk mutasi rekening karena di aplikasi BSI Mobile sudah menyediakan fitur ini bisa digunakan kapan saja.

### **3. Fitur Bayar, Beli, dan Transfer**

Di fitur ini kebanyakan nasabah itu selalu menggunakan fitur ini dalam melakukan transaksi tanpa ribet. Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Bagi Nasabah Untuk Melakukan Transaksi transfer, pembelian, atau pembayaran berbagai kebutuhan Nasabah, Segala kebutuhan Harian, Mingguan bahkan Bulanan Bisa dilakukan Dari Mana saja dengan Menggunakan Mobile Banking BSI.

#### **4. Fitur Layanan Islami**

Fitur Layanan Islami ini nasabah bisa melakukan ibadah, dan menjalani kewajiban sebagai umat muslim seperti membayar zakat, infak, sedekah. Dan juga bisa membaca Jus Amma atau membaca per ayat dan jika mau shalat ke mesjid juga ada lokasi mesjid yang terdekat yang bisa dilihat di aplikasi BSI Mobile. Dan fitur ini salah satu fitur yang tidak dimiliki bank konvensional.

#### **5. Fitur Emas**

Fitur Emas ini bisa dilakukan di aplikasi BSI Mobile ada 2 pilihan yaitu Emas dan Gadai Emas, yang memberikan Fasilitas Kepada nasabah Untuk dapat memiliki logam mulia dalam bentuk emas batangan dengan menggunakan Akad Murabahah (Jual-beli) yang pembayarannya dilakukan secara cicilan.

#### **6. Fitur E-Commerce**

Fitur E-Commerce ini membantu nasabah dalam melakukan transaksi online untuk membayar segala kebutuhan yang dibutuhkan, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada. Dan fitur ini lebih lengkap dibandingkan sebelumnya.

#### **7. Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu**

Fitur ini membantu nasabah dalam penarikan uang tunai tanpa kartu melalui ATM dan di indomart. Jika nasabah lupa membawa kartu ATM nasabah bisa menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu hanya kasih

masuk nomor telpon dengan kodenya dan di ATM ada keterangannya tarik tunai tanpa kartu ATM tinggal kasih masuk kode nanti uangnya keluar.

#### **8. Fitur QRIS (*QuickResponden Indonesia Standard*)**

Fitur QRIS ini adalah layanan yang membantu transaksi dengan cara Scan Kode tanpa harus menunggu uang kembalian. Dan sudah banyak masyarakat yang menggunakan QR Code yang memudahkan dan lebih cepat, aman, dalam melakukan transaksinya.

#### **9. Fitur Berbagi**

Fitur ini yang mempermudah nasabah penggunaan BSI Mobile untuk berbagai kepada orang lain seperti Zakat, Infaq, Wakaf, BAZNAS, dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu di fitur ini ada kalkulator yang bisa digunakan untuk menghitung secara benar berapa Zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.

Setelah merger fitur-fitur aplikasi BSI Mobile ini memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap dibandingkan fitur-fitur sebelumnya yaitu aplikasi BRIS Online. Dengan adanya pelayanan digital ini para nasabah bisa merasakan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan transaksinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapati terhadap kemudahan bertransaksi dengan hadirnya pelayanan digital berpengaruh positif rata-rata informan mengatakan dengan adanya



aplikasi digital mobile banking ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi online.

Dengan hadirnya BSI dari tiga legensi dari anak BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah membuat perubahan bagi nasabah yang ingin bertransaksi menjadi lebih mudah dan cepat. BSI juga bukan untuk menyusahkan tapi mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Kelebihan dalam bertransaksi yaitu untuk BSI Mobile banking untuk transaksi perhari 200 juta dimana 100 juta antar bank Rekening BSI dan untuk 100 juta ke bank Lain.

#### **4.2.2.2. Dampak Merger BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di Aplikasi BSI Mobile**

Pada pembahasan point ini terkait dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile sebagai berikut:

##### **1. Dampak Adanya Merger BSI di aplikasi BSI Mobile**

Dampak bagi nasabah penggabungan tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada rekening nasabah, yang mengharuskan untuk migrasi rekening nasabah dari bank asal ke rekening Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya merger BSI telah meningkatkan pelayanan apalagi digitalisasi yang sekarang banyak digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi di aplikasi BSI Mobile yang fitur-fiturnya lebih lengkap daripada sebelumnya. Bank

syariah memegang yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan sektor investasi melalui dana pihak ketiga dan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada nasabah, semenjak pasca merger ini Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan.

## **2. Peningkatan Fitur-Fitur Di Aplikasi BSI Mobile**

Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan digitalisasi produk untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat Indonesia secara umum. BSI Mobile akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah baik kebutuhan finansial, sosial, maupun spiritual. Saat ini BSI telah memperkuat digitalisasi Mobile Banking untuk melayani transaksi nasabah. Ini sejalan dengan teknologi yang semakin berkembang pesat, sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi mobile dibandingkan datang ke kantor cabang. Adanya merger dan fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile masih ada sebagian nasabah yang belum mengetahui fitur-fitur baru karena kurangnya sosialisasi kepada nasabah terkait fitur-fitur yang yang diberikan oleh bank dan ada beberapa fitur-fitur ini yang tidak dimiliki bank lain seperti Layanan Islami.

Aplikasi Mobile Banking menjadi layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan Transaksi, layanan digital sangat mem

bantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas bagi nasabah. Aplikasi BSI Mobile merupakan hasil merger yang mengalami peningkatan dengan fitur-fitur yang baru daripada fitur-fitur sebelumnya.

### **3. Peningkatan Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi BSI Mobile**

Menurut pihak bank yang telah peneliti dapatkan bahwa *“Dari seluruh nasabah tidak pasti kalau dari beberapa laporan kemarin seluruh nasabah di kc kendari itu hampir 70%”*, Peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile setelah merger ini jumlah nasabah selalu bertambah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile karena membantu para nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat dan mudah tanpa harus ke bank.

Jumlah penggunaan aplikasi BSI Mobile yang semakin meningkat diakibatkan perubahan perilaku masyarakat yang mulai menggunakan BSI Mobile, ATM, maupun internet banking. Dimana secara keseluruhan lebih dari 90 % sampai 95% nasabah sudah mulai menggunakan aplikasi BSI Mobile. BSI Mobile juga memudahkan nasabah dalam satu genggaman aplikasi melalui fitur-fitur inovasi yang akan terus dikembangkan seperti transaksi yang lengkap, buka rekening online, fitur layanan Islami, pelunasan haji dan pembayaran umroh, gadai dan pembiayaan emas serta QRIS.

#### **4. Peningkatan Keuangan BSI**

Setelah merger dari eks BRIS ke Bank Syariah Indonesia peningkatan keuangan BSI setiap bulannya meningkat dari pertumbuhan aset bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) pada tahun 2021. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat aset perbankan syariah meningkat dan menorehkan kinerja positif, dengan perolehan laba bersih mencapai triliunan dari tahun ke tahun.

Akan tetapi pihak Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Syahid 2 Kendari tidak bisa menyebutkan secara detailnya data peningkatan keuangan BSI secara pasti. Peneliti telah beberapa kali mencoba untuk izin meminta data tersebut tapi dari pihak BSI tidak memperizinkan untuk peneliti melihat data keuangan BSI dikarenakan bersifat privasi BSI.

#### **5. Peningkatan Pelayanan Digital Aplikasi BSI Mobile**

Dengan adanya merger saat ini Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan pelayanan digital dari penggabungan tiga bank yaitu bank BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu perusahaan yaitu Bank Syariah Indonesia. Sehingga layanan aplikasi BSI Mobile sangat menjaga kenyamanan nasabah melalui aplikasi fitur-fitur ini nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi penting tanpa harus pergi ke bank.

Dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile Setelah adanya merger bank selalu melakukan merekapan operasional dari Costomer Service atau CS perharinya setiap nasabah yang aktiva di aplikasi BSI Mobile atau ada komplek itu selalu bank mencatat harian kemudian tiap hari briefing di SC laporkan ke semua karyawan dan akan terus direkap dan itu akan dilaporkan ke kantor pusat agar diperbaiki dan menjadi lebih bagus kedepannya, dan dalam hal pelayanan berbagai fasilitas layanan perbankan melakukan penyesuaian jam operasional sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Syahid 2 Kendari melakukan perubahan jadwal pelayanan seperti jam operasional yang semulanya BSI sebelum merger dan covid-19 yaitu BRI Syariah mulai beroperasi dari pukul 09:00 sampai pukul 15:00 sore namun setelah adanya merger dan covid-19 jam operasionalnya yakni dari jam 09:30 sampai jam 14:00 dan jam 14:00 itu sudah tidak melakukan lagi kegiatan pelayanan-pelayanan yang ada di bank. Dan pada saat covid-19 sudah meredah maka operasional BSI sudah mulai normal lagi seperti biasanya.