



Pengambilan Keputusan Dalam Menyelesaikan Pembukaan Rekening Online Bermasalah Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun

Adelia Natasya Daulay

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : minadelia.natasya@gmail.com

Abstrak Opening an online account is a banking service provided by the bank to make it easier for customers who want to open an account at a bank. However, in operation, there are also those who experience problems opening online accounts. The purpose of this research is to determine the decision-making process of Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun in resolving the opening of online accounts for problematic customers. The matters described include the factors causing online account openings, the bank's decision-making mechanism in resolving problematic online account openings. This research uses qualitative methods while the data collection methods used are interviews, observation and documentation. The results of this research indicate that to overcome problems in opening online accounts for customers of Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun by authorizing the customer's account through the bank supervisor. Before opening an online account, customers should pay attention to the condition, both of the smartphone used and the data that will be used registered.

Keyword : Online Account, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia.

Abstrak Pembukaan rekening online merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin membuka rekening di suatu bank. Namun dalam pengoperasiannya ada juga yang mengalami masalah dalam pembukaan rekening online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengambilan keputusan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun dalam menyelesaikan pembukaan rekening online nasabah yang bermasalah. Hal-hal yang diuraikan meliputi faktor penyebab terjadinya pembukaan rekening online, mekanisme pengambilan keputusan pihak bank dalam menyelesaikan pembukaan rekening online yang bermasalah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengatasi permasalahan dalam pembukaan rekening online nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun dengan meng-otorisasi akun nasabah melalui Supervisor bank, Sebelum pembukaan rekening online, nasabah sebaiknya memperhatikan kondisi, baik smartphone yang digunakan ataupun data-data yang akan di daftarkan.

Abstrak : Rekening Online, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia.

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang berbentuk konvensional dan syariah yang memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian suatu negara. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjadi sarana bertransaksi di era globalisasi ini semakin memudahkan nasabah dengan munculnya teknologi baru ini karena efisiensi dan keakuratan informasi yang terkandung di dalamnya membuat masyarakat lebih nyaman dan sangat terbantu untuk beralih dan menggunakan layanan dengan teknologi fintech ini. Perkembangan teknologi juga menjadi salah satu cara atau sarana bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana suatu bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa memiliki banyak nasabah yang membutuhkan dana yang akan digunakan untuk nasabah tersebut, baik konsumtif maupun untuk

pengembangan usaha. Selain itu, bank juga memiliki nasabah yang menyalurkan dananya di bank dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau, bank juga harus memiliki integritas dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Oleh karena itu dengan diperolehnya kepuasan nasabah, maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan umpan balik yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah. Loyalitas dapat terbentuk jika pelanggan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dan berniat melanjutkan hubungan, maka penerapan kualitas pelayanan yang baik kan dapat memuaskan pelanggan dan pada akhirnya akan membuat pelanggan menjadi loyal sehingga memiliki pelanggan yang loyal merupakan aset dan kunci keberhasilan suatu bank karena dapat meningkatkan keuntungan.

Persaingan dalam industri perbankan di Indonesia merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Sehingga setiap bank harus berusaha untuk bertahan dalam situasi persaingan, agar bank dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan yaitu dengan tetap memperoleh keuntungan maka bank harus terus berusaha untuk mempertahankan nasabah melalui produk dan fasilitas yang diinginkan nasabah.

Layanan berbasis mobile banking juga semakin diminati oleh nasabah karena memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan 24 jam sehari dengan biaya yang relatif lebih murah. Hal ini berdampak pada peningkatan jumlah nasabah dan pengguna mobile banking. Mobile banking sangat diminati karena memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi di bank dan nasabah tidak perlu membuang banyak waktu untuk melakukan transaksi karena transaksi dapat dilakukan dimana saja. Dengan membuka rekening secara online, calon nasabah dapat memotivasi orang lain untuk membuka rekening tabungannya sendiri. dan membuatnya mudah bagi mereka untuk melakukannya. Pembukaan rekening online melalui mobile banking juga melalui proses yang lebih sederhana.

Oleh karena itu, industri perbankan semakin gencar menciptakan sebuah sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan keuangan. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala aspek kegiatan di Bank Syariah Indonesia untuk mencapai targetnya. Salah satu caranya adalah dengan meng-upgrade sistem mobile banking lama dengan sistem yang lebih baru. Bank Syariah Indonesia resmi meluncurkan aplikasi mobile banking baru bernama BSI Mobile pada 1 Februari 2021. Mobile banking adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi melalui internet. Fasilitas mobile banking dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman,

murah, dan tersedia setiap saat. BSI Mobile adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh seluruh pengguna, baik nasabah maupun non nasabah. Melalui aplikasi mobile banking BSI Mobile juga dapat mengurangi jumlah antrian nasabah di kantor bank.

BSI Mobile dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial dan non finansial secara real time. Bank Syariah Indonesia menambah kebutuhan nasabah dengan memperbaharui sistem keamanan pada mobile banking sebelumnya dan menambah fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening secara online dan berbagai sistem pembayaran yang dapat diakses oleh nasabah. BSI Mobile juga telah dilengkapi dengan fitur terbaru seperti biometric login dan auto readOne Time Password (OTP). Oleh karena itu, dengan bertambahnya sistem mobile banking diharapkan nasabah tetap nyaman dan semakin terbantu dengan fitur-fitur yang telah mengalami perubahan dan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dari fee based income di Bank Syariah Indonesia.

Namun dari kelebihan yang telah dipaparkan pada uraian diatas, sering juga ditemui masalah pada pembukaan rekening online melalui mobile banking BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun. Masalah yang ditemukan yakni terjadi nomor rekening yang seringnya tidak dapat keluar pada pendaftaran online, lambatnya aplikasi, dan sebagainya.

Berdasarkan dari fenomena yang sudah disampaikan diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun mengatasi permasalahan pembukaan rekening online nasabahnya. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan yang sebagaimana seharusnya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Maka dari itu peneliti tertarik dan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul “Pengambilan Keputusan Dalam Menyelesaikan Pembukaan Rekening Online Bermasalah Melalui Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun”.

KAJIAN TEORI

Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne (2008) adalah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan. Pengambilan keputusan juga didefinisikan oleh Sweeney dan McFarlin (dalam Sarwono & Meinarno, 2009) sebagai suatu proses evaluasi

pilihan-pilihan yang ada untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Pengambilan keputusan merupakan sebuah proses dinamis yang dipengaruhi oleh banyak kekuatan termasuk lingkungan organisasi dan pengetahuan, kecakapan dan motivasi.

Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan untuk mengikuti kegiatan berarti suatu pendekatan yang sistematis dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan aktivitas atau kegiatan guna menyelesaikan masalah baik permasalahan individu, kelompok, maupun organisasi.

Rekening Online

Rekening adalah rekening yang dikelola oleh nasabah pada bank untuk tujuan mengumpulkan dana selama periode waktu tertentu. Hanya pemilik rekening atau pihak berwenang saja yang dapat menarik dana yang disimpan oleh nasabah di rekening tabungan (Putri, 2019).

Reservasi online juga disebut registrasi online adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan pembukaan rekening melalui website atau aplikasi mobile banking yang dapat diakses langsung melalui komputer ataupun handphone nasabah. Reservasi Online ini merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang ke bank kecuali untuk verifikasi data dan pengambilan buku tabungan. Keunggulan resevasi online yaitu nasabah dapat melakukan pembukaan rekening dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di bank dalam jangka waktu yang lama, lebih leluasa dalam memilih produk karena penjelasan macam-macam produk lebih rinci dan prosesnya lebih cepat dan mudah.

Mobile Banking

Mobile banking yang biasa disebut m-Banking merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah dengan basis teknologi informasi. Menurut Wardhana, dalam tulisannya dinyatakan bahwa layanan ini (mobile banking) memberikan peluang bagi nasabah sebaai penggunaanya untuk bertransaksi dalam aktivitas perbankan melalui perangkat elektronik handphone dan sejenisnya. Selanjutnya dalam tulisan Kurniawati,dkk mobile banking adalah sebuah fasilitas yang disediakan bank dan mengikuti perkembangan teknologi yang ditujukan untuk memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa batasan ruang dan waktu.

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung berbagai macam transaksi perbankan guna memperoleh efektifitas dan Mobile Banking ini merupakan sebuah layanan yang telah disediakan untuk memudahkan dan lebih mendukung nasabah dalam melakukan transaksi perbankan guna lebih efektif dan juga lebih efisien.

METODE

Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari individu atau kelompok serta perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini untuk meneliti dan menemukan secara spesifik tentang keputusan dalam menyelesaikan pembukaan rekening online bermasalah pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini digunakan teknik wawancara yang tak terstruktur, yaitu melakukan wawancara dengan membawa serentetan pertanyaan yang dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara. Metode wawancara atau interview digunakan untuk memperoleh data tentang pengambilan keputusan manajemen dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah dan data-data penunjang penelitian. Sedangkan observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses penyelesaian masalah yang ada pada obyek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembukaan rekening online, terdapat beberapa hambatan yang terjadi. Hambatan atau kendala dirasakan oleh nasabah saat sedang melakukan pembukaan rekening online melalui aplikasi BSI mobile banking. Berdasarkan hasil wawancara pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun terkait kendala dalam pengoperasian Mobile Banking pada nasabah yaitu sebagai berikut:

Menurut Julian Daulay (55 Tahun) yang mengatakan bahwa “Sangat sulit untuk melakukan pembukaan rekening secara online, terdapat banyak masalah seperti verifikasi wajah yang tidak terdeteksi, kode yang tidak masuk dan aplikasi yang sering error yang mengakibatkan proses pembukaan rekening terulang kembali.

Menurut Eka Adelistin (35 Tahun) yang mengatakan bahwa “saat bertransaksi pada mobile banking sering keluar sendiri dan harus login kembali pada aplikasi mobile banking”. Oleh karena itu saat proses pembuatan rekening sering keluar sendiri dan harus login kembali menjadi kendala dalam pengoperasian mobile banking bri syariah.

Melalui hasil wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi BSI mobile banking, diketahui kendala yang dirasakan berbeda-beda. Seperti halnya pada tempat pembukaan rekening online, terkadang tempat tersebut adalah tempat yang susah akan akses sinyal. Tak hanya itu, smartphone milik nasabah juga menjadi

salah satu hambatan. Memori yang penuh menyebabkan pembukaan rekening menjadi lama dan terkadang sering error.

Ada juga ketika nasabah diminta verifikasi foto wajah, namun saat berfoto, wajah nasabah menjadi blur atau tidak terdeteksi. Hal itu juga menjadi kendala pembukaan rekening online. Dari uraian tersebut diketahui bahwa ada beberapa kendala yang menyebabkan pembukaan rekening online bermasalah. Masalah yang biasa timbul adalah nomor rekening yang tidak muncul, sedangkan nasabah telah melakukan pendaftaran rekening melalui aplikasi BSI mobile banking. Kendala tersebut sering dieluhkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun yang melakukan pembukaan rekening diluar kantor. Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun pun juga sering mendapat keluhan dari para nasabah yang datang ke kantor untuk menanyakan hal tersebut.

Selain itu seringnya terjadi error dari server pada aplikasi, yang membuat nasabah harus mengulang lagi untuk verifikasi dengan video call dengan karyawan bank, tentu hal ini membuat nasabah merasa gelisah dikarenakan pengulangan yang dilakukan terus menerus. Jika dilihat dari strategi yang sudah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun sudah sesuai dengan bauran pemasaran, namun dengan kendala-kendala tersebut dapat menghambat pertumbuhan atau strategi dari bank untuk memperbanyak jumlah nasabah.

Relationship Manager Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun mengatakan bahwa hal tersebut memang sering kali terjadi, namun nasabah diharapkan tidak khawatir dikarenakan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun akan senang hati membantu nasabah dalam pembukaan rekening online melalui aplikasi BSI mobile banking hingga pembukaan rekening selesai serta nomor rekening telah muncul.

Keputusan dan strategi Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun dalam mengatasi kendala yang dirasakan oleh nasabah

Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun menjaga intensitas atau citra perusahaan dengan memberikan suatu pelayanan yang optimal. Karena dengan memberikan pelayanan yang optimal akan memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang akan didapatkan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti lakukan bahwasannya pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun mengalami naik turun atau fluktuatif. Hal demikian terjadi lantaran kurang maksimalnya suatu pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun. Adapun dalam melakukan strategi pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun berupaya untuk memberikan suatu

pelayanan yang baik kepada calon nasabahnya agar dapat menarik minat masyarakat untuk melakukan pembukaan rekening online diantaranya sebagaimana berikut:

Bersikap ramah, sopan dan santun, setiap karyawan perbankan harus bersifat ramah, sopan, dan santun terhadap para nasabahnya dalam melaksanakan suatu pelayanan. Karena dengan sikap yang ramah, sopan dan santun nasabah akan merasakan nyaman ketika melakukan transaksi seperti melakukan pembukaan rekening, konsultasi mengenai kendalakendala yang dihadapi dan lain sebagainya. Bersikap ramah, sopan, dan santun yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut konsep ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Assurance (Kepastian atau Jaminan) dimana kemampuan untuk menangani keluhan para pelanggan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan suatu pelayanan yang ramah dan sopan, dan meningkatkan karakteristik yang kredibel.

Melakukan promosi, di era yang semakin pesat ini semua serba canggih, dengan adanya teknologi ini tentunya sangat bermanfaat bagi perbankan agar memperluas jaringan dalam melakukan suatu promosi salah satunya seperti promosi dalam pembukaan rekening online yang dilakukan lewat televisi, Facebook, Instagram dan juga menyebar brosur agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Realibility (Keandalan) dimana kemampuan untuk mengukur kredibilitas perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan program promosi yang telah disosialisasikan.

Mampu menangani segala keluhan, Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun berusaha semaksimal mungkin memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para nasabahnya agar merasa nyaman. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Responsiveness (Daya Tangkap) dimana kemampuan staf yang bertugas untuk menanggapi pertanyaan pelanggan, selalu siap, bersedia membantu pelanggan dalam kesulitan mereka, menyelesaikan keluhan pelanggan.

Sehingga dapat diketahui bahwa strategi pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun sudah sesuai dengan dimensi kinerja pelayanan. Dengan kelima dimensi kinerja pelayanan tersebut dapat membuat pelanggan merasa senang, nyaman dan puas dalam melakukan transaksi. Hal inilah yang dapat membuat bank dapat bersaing

dengan bank lainnya dan bank telah membuktikan bahwa bank mampu memaksimalkan kepuasan nasabah dan meminimalkan kekecewaan.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh bahwasannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pembukaan rekening online di Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah dan pengambilan keputusan serta solusi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun untuk mengatasi permasalahan tersebut :

- 1) Sinyal yang tidak mendukung, merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penyebab adanya kendala dalam melakukan pembukaan rekening online ini.

Dengan adanya kendala tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun berupaya untuk memberikan kenyamanan kepada calon nasabahnya, sehingga dalam hal ini solusi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun untuk menindaklanjuti kendala tersebut yaitu dengan memberikan fasilitas wifi yang memadai bagi calon nasabah yang terdapat gangguan sinyal.

- 2) Masih banyak masyarakat yang tidak memahami bagaimana tata cara dalam melakukan pembukaan rekening tabungan secara online.

Dalam menindaklanjuti adanya kendala tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun menyediakan brosur tata cara pembukaan rekening online untuk disebar luaskan agar banyak masyarakat yang paham bagaimana tata cara dalam melakukan pembukaan rekening secara online.

- 3) Banyak masyarakat yang tidak paham dalam mengaplikasikan Android.

Sedangkan dalam menindaklanjuti kendala tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun berupaya untuk membantu masyarakat yaitu dengan membantu dalam memasukkan data-data yang dibutuhkan dalam pembukaan rekening online tersebut. Selain itu, untuk menjaga layanan prima pada perusahaan, terdapat satpam, customer service dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun yang bersedia dan dapat memberikan pengertian dengan baik kepada nasabah mengenai tata cara pembukaan rekening secara online melalui aplikasi BSI Mobile. Para nasabah akan di dampingi dan dibimbing sampai tuntas dalam proses pembukaan rekening online.

Manfaat Pembukaan Rekening Online melalui BSI Mobile

Di era yang serba digital ini tentunya semua hal dilakukan dengan sistem digital, salah satunya dalam melakukan pembukaan rekening tabungan yang dilakukan secara online. Dalam melakukan pembukaan rekening yang dilakukan secara online tentunya tidak luput dari suatu kendala atau masalah yang dihadapi.

Dalam pembukaan rekening online ini bagi nasabah selain memberikan kemudahan juga membuka peluang lain adanya kejahatan dalam perbankan. Biasanya nasabah yang mengalami akan kerugian tersebut ialah nasabah yang lemah akan teknologi.

Dampak positif yang dapat dirasakan adanya pembukaan rekening online ini ialah meningkatkan kemudahan dan kelancaran operasional perbankan sehingga dapat memberikan kualitas layanan yang bermutu tinggi kepada nasabah, secara internal dapat mendorong peningkatan produktivitas kerja, mempermudah nasabah bertransaksi dalam segi efisiensi waktu dan tempat, memperluas jaringan bank dalam pemanfaatan teknologi digital secara efektif.

Walaupun ada beberapa kendala yang mungkin dihadapi, tetapi nasabah dihibau untuk tetap melakukan mencoba pembukaan rekening secara online. Hal ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan rekening dan beberapa manfaat lainnya, yaitu:

- Mengikuti perkembangan teknologi, sehingga Bank Syariah Indonesia dapat menambah branding bank di kalangan masyarakat karena dapat mengikuti era digital.
- Mempersingkat standar layanan (mempersingkat waktu), pembukaan rekening melalui reservasi online lebih menghemat waktu karena semua proses pengisian formulir sudah dilakukan melalui aplikasi BSI Mobile Banking.
- Memperkecil terjadinya kesalahan (error) pada saat pengisian formulir secara manual.
- Mekanisme pembukaan rekening yang cukup simple dan praktis hanya dengan menggunakan gadget langsung mendaftar secara online dengan menggunakan koneksi internet.
- Dapat meminimalisir antrian nasabah dan mempermudah pekerjaan Costumer Service.

KESIMPULAN

Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan menabung oleh nasabah Bank. Hal tersebut menjadi menjadi bukti nyata bahwa citra merek Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun menjadi salah satu aset berharga yang dapat membawa perusahaan menuju puncak kesuksesan bank. Semakin baik citra merek dari Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun, maka akan semakin banyak peluang bagi bank untuk mengembangkan diri dan mendapatkan loyalitas dan kepercayaan dari nasabah. Dari hasil penelitian mengenai kendala dalam pengoperasian Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

Adapun kendala dan pengoperasian dalam mobile banking yang dihadapi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun yang biasa muncul saat pembukaan rekening online berasal dari beberapa hal, seperti smartphone yang biasanya terlalu banyak aplikasi sehingga membuat lambat, sinyal yang buruk, foto nasabah yang blur, serta adanya data nasabah yang kurang valid.

Jika hal ini terus dibiarkan, tentu akan menjadi dampak yang negatif bagi perusahaan. Nasabah akan menganggap bahwa proses pembukaan rekening online merupakan hal yang sangat sulit, bahkan bisa membuat nasabah beralih ke bank bank lain. Menurut penulis, ini adalah masalah kecil yang akan berdampak besar jika tidak segera ditangani. Untuk itu harus dilakukan berbagai upaya perbaikan.

Namun permasalahan pembukaan rekening online ini nampaknya dapat diatasi dengan baik oleh Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun. Nasabah akan diarahkan dengan baik saat melakukan pembukaan rekening online pada aplikasi mobile banking BSI Mobile. Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, begitu juga saat mengatasi masalah pembukaan rekening online melalui aplikasi mobile banking BSI Mobile. Melihat bagaimana tanggapnya Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun dalam mengatasi berbagai masalah membuat para nasabah dan calon nasabah menjadi tenang Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Limun telah berhasil mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Pertiwi, A. Brawijaya, and A. Dewi, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor," *Nisbah J. Perbank. Syariah*, vol. 7, no. 1, pp. 15–22, 2021.
- Rahmadani and Z. Azmi, "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai," *J. Sist. Informasi, Akuntansi*, vol. 2, no. 2, 2022.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking." *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139-159, 2020.
- Iffah, L. "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang". *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79-96, 2018.
- Dwitya Pratiwi Wulandari. 2018. faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Skripsi. Sumatra Utara:Universitas Negeri Sumatra Utara.

Heru Sagita. 2021. Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)). Skripsi. IAIN. Tulungagung.

Ary Muthia. (2017). Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.

PT. Bank Syariah Indonesia. Bankbsi.co.id. Diakses pada <https://ir.bankbsi.co.id/> (22 Agustus 2023).

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (2023). Tentang Bank Syariah Indonesia. Diakses pada www.bankbsi.co.id, (15 Agustus 2023).