

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Layanan Berbasis Online Di Bank 9 Jambi Syari'ah

Ada beberapa layanan berbasis online yang ditawarkan di bank 9 jambi syariah antara lain sebagai berikut:

1. *Internet banking*

Internet Bank Jambi adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online kapan saja dan di mana saja. (Yurike, 2023)

2. *Mobile banking*

Layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi secara langsung melalui smartphone. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain. Untuk menggunakan mobile banking, nasabah perlu mendaftar terlebih dahulu di bank. Mobile banking yang menawarkan berbagai kemudahan, seperti :

- a. *E-form* pengajuan kredit UMKM, PNS, PPPK, dan pensiunan Juragan 9 Bank Jambi.
- b. Layanan informasi, seperti saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat.
- c. Layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa.
- d. *Top up e-wallet OVO, DANA, Shopeepay, Gopay, dan Link Aja.*

3. *Virtual account*

Virtual account adalah rekening buatan yang tidak benar-benar nyata. Setiap transaksi, pelanggan akan mendapatkan satu ID yang biasa dikenal sebagai *virtual account number*. Pembayaran rekening *virtual account* juga bisa dilakukan melalui *Internet Banking* atau *ATM*.

4. *QRIS E-from 9*

QRIS Bank Jambi adalah metode pembayaran menggunakan *QR Code* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang dibuat oleh Bank Indonesia. QRIS Bank Jambi bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan menjaga keamanan transaksi menggunakan *QR Code*.

5. *SMS Banking*

SMS banking Bank Jambi adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service (SMS)*. Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah. (Yurike, 2023)

5.1.1 Syarat pengajuan fasilitas layanan Berbasis Online di Bank 9 Jambi Syari'ah

Bank Jambi *Mobile* adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan Anda untuk bertransaksi langsung melalui smartphone Anda dengan aman, mudah, dan cepat. Bank Jambi *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, PLN *Prepaid*, melayani Pembayaran tagihan telepon, pembelian pulsa, PLN, PLN Non taglist, TV, Internet, PDAM, Gas, Universitas, PBB e-SAMSAT, Samsat Nasional, Pajak daerah dan lain-lain. (Bankjambi, 2024)

Ada beberapa syarat yang harus diipenuhi untuk dapat menggunakan layanan *E-banking* di Bank Bank 9 Jambi Syari'ah yaitu:

- a. Mendaftarkan diri menjadi nasabah
- b. Memiliki ATM Bank 9 Jambi Syari'ah
- c. Memiliki *handphone*

d. Nasabah harus mempunyai aplikasi *e-banking* Nasabah dapat mengunduh aplikasi yang ada pada E-banking melalui *playstore* untuk android dan ios, atau melalui AppStore untuk Blackberry. Nasabah hanya tinggal masuk ke *Playstore* atau *AppStore*. Setelah semua syarat

terpenuhi, *Customer Service* akan menjelaskan tentang E-banking serta berbagai fungsinya untuk membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

5.2 Teori Perilaku Konsumen atau Nasabah.

Berikut beberapa teori perilaku konsumen dan nasabah dalam menggunakan layanan berbasis online:

a. Teori Perilaku Konsumen

1. Teori Ekonomi Klasik: Nasabah bertindak rasional untuk memaksimalkan keuntungan.
2. Teori Utilitas: Nasabah memilih produk/jasa yang memberikan kepuasan maksimal.
3. Teori Biaya-Manfaat: Nasabah mempertimbangkan biaya dan manfaat sebelum membuat keputusan.
4. Teori Perilaku Terencana (TPB): Nasabah dipengaruhi oleh persepsi, sikap, dan kontrol perilaku.
5. Teori Penerimaan Teknologi (TAM): Nasabah menerima teknologi berdasarkan kemudahan penggunaan dan kegunaan.

b. Teori Psikologi

1. Teori Kognitif: Nasabah dipengaruhi oleh proses berpikir dan pengetahuan.
2. Teori Emosi: Nasabah dipengaruhi oleh perasaan dan emosi.
3. Teori Sosial: Nasabah dipengaruhi oleh interaksi sosial dan norma.
4. Teori Motivasi: Nasabah dipengaruhi oleh kebutuhan dan motivasi.
5. Teori Kepuasan: Nasabah menilai kepuasan berdasarkan pengalaman.

c. Teori Perilaku Nasabah

1. Teori Nasabah Rasional: Nasabah membuat keputusan berdasarkan informasi yang tersedia.
2. Teori Nasabah Emosional: Nasabah dipengaruhi oleh perasaan dan emosi.
3. Teori Nasabah Sosial: Nasabah dipengaruhi oleh interaksi sosial dan

norma.

4. Teori Nasabah Kognitif: Nasabah dipengaruhi oleh proses berpikir dan pengetahuan.
5. Teori Nasabah Teknologi: Nasabah dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi.
6. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah
 1. Demografi (usia, pendidikan, penghasilan)
 2. Psikografi (persepsi, sikap, motivasi)
 3. Teknologi (kemudahan penggunaan, keamanan)
 4. Promosi dan iklan
 5. Kualitas layanan
 6. Kepercayaan dan kepuasan
 7. Risiko dan ketidakpastian

5.3 Faktor- Faktor Yang Mendorong Nasabah Menggunakan Layanan Berbasis Online

Berdasarkan hasil dari wawancara Faktor yang mendorong Nasabah Bank 9 Jambi Syari'ah yakni ada 3 :

- a. Faktor kebutuhan dari dalam.

Dari beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan *E-banking* karena karna sebuah faktor ini diantaranya :

Ibu Sherly Damayanti, Menggunakan *e-Banking* “*Saya menggunakan karena inisiatif dari diri sendiri dan tentunya sangat mempermudah dalam transaksi serta bisa memajukan bank lokal*” Sedangkan Bapak Nanda aprianda, Menggunakan *E-Banking* “*Karena inisiatif dari diri saya sendiri karena mempermudah saya dalam transaksi dan lebih efisien karena tidak perlu ke atm untuk melakukan transfer. Akan tetapi saya menyarankan adanya penambahan fitur untuk layanan tersebut agar setara dengan bank lain*” Dari beberapa Nasabah menyatakan karena faktor kebutuhan agar bisa menggunakan *E-Banking* dimanapun dan kapanpun berada.

- b. Faktor motif sosial.

Dari beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan *E-banking* karna sebuah faktor ini diantaranya :

Bapak M. Arifin, Menggunakan *E-Banking* “*Karena awalnya mendapat tawaran dari pihak bank. Ketika digunakan ternyata mempermudah saya dalam bertransaksi namun terkadang terkendala oleh jaringan kalau sedang di tempat-tempat tertentu yang jaringan internet nya kurang bagus seperti di kampung halaman saya. Ketika saat saya sedang dikampung halaman. Dan juga perlu ada penambahan fitur untuk tiket pesawat karena saya sendiri suka keluar kota.*” Bapak Agil, Menggunakan *E-Banking* “*Karena rekomendasi dari keluarga saya. Keluarga bsaya mengatakan bahwa E-Banking lebih efisien dan gampang digunakan dimanapun.*” Bapak Daman, “*Karena teman saya bilang mempermudah untuk transaksi, Setelah saya coba memang mempermudah saya dalam bertransaksi sehingga saya sangat puas, saya tidak perlu banyak membawa uang lagi ketika saat sedang berpergian.*” Bapak Randi, “*Saya menggunakan karena tentunya saya mendapatkan tawaran dari pihak bank atau pegawai yang bekerja disana, Setelah digunakan ternyata cukup mempermudah saya. Namun, Untuk trankasksi ke bank lain biaya cukup tinggi dari bank lain. Kalau biasa di bank lain admin 2.500 di bank ini admin ke bank lain yakni 6.500. harapannya semoga pihak bank bisa menurunkan harga admin ke bank lain tersebut.*” Dari beberapa nasabah menyatakan karena faktor sosial karena kebutuhan mendapat sebuah pengakuan dilingkungan.

c. Faktor emosional

Dari beberapa nasabah yang menyatakan bahwa mereka mau menggunakan *E-banking* karna sebuah faktor ini diantaranya :

Bapak Ulil Amri, Menggunakan *e-Banking* “*Awalnya saya tidak punya aplikasi tersebut tapi saya mendapatkan notifikasi sms yang membuat saya tertarik untuk menggunakan. Kalau untuk bertransaksi mudah, Karena tidak semua orang menggunakan aplikasi yang sama. Layanan cukup mudah digunakan namun ada rasa ingin beralih ke bank lain yang biasa*

dugunakan. Dan satu lagi saya menyarankan harus adanya kerja sama oleh pihak bank 9 jambi dengan kantor-kantor agar menggunakan layanan tersebut dalam mengirim gaji atau menerima gaji demi kemajuan Bank 9 Jambi Syari'ah.” Bapak Sofian, Menggunakan *e-Banking* “*Karena lebih gampang untuk digunakan dan tentunya sangat mempermudah saya dalam bertransaksi. Namun, Terkadang sistem error.*” Bapak Amin, Menggunakan *E-Banking* “*Karena menurut saya lebih canggih dan sangat efisien untuk digunakan dan sesuai dengan kebutuhan saya.*” Bapak M. Renaldi syaputra, Menggunakan *e-Banking* “*Karena lebih mudah digunakan dalam bertransaksi lebih gampang tentunya sangat mempermudah saya. Namun perlu diperbaiki di sistem BI Fast nya.*”

Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti dapat dari kebanyakan orang, Faktor yang mendorong nasabah menggunakan fasilitas E-banking dengan alasan dan jawaban yang hampir sama yaitu karna Faktor minat, Yang menimbulkan minat pada diri seseorang diantaranya adalah karena Faktor kebutuhan dari dalam, Faktor motif sosial dan Faktor emosional. Sedangkan faktor yang mempengaruhi nasabah Faktor sosial, Faktor Budaya, Faktor personal dan Faktor Psikologi. (Mirawati, 2017)

Faktor yang mendorong Nasabah :

a. Minat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Minat bakat ditunjukkan dengan ketertarikan, kesenangan, gairah serta perhatian lebih terhadap bidang tersebut. Selain itu, minat juga sering kali timbul dari dalam diri seseorang secara naluriah tanpa unsur paksaan dan merupakan hasil pemikiran.

Dilansir dari buku Deteksi Minat Bakat Anak, minat yang dimiliki seseorang merupakan hasil dari proses pemikiran, emosi, serta pembelajaran sehingga menimbulkan suatu keinginan untuk mendalami objek atau kegiatan tertentu. Umumnya, minat seseorang akan mulai terlihat pada usia prasekolah sampai dengan usia sekolah. Di usia

prasekolah, minat ditunjukkan dengan mengeksplorasi hal-hal baru di sekitarnya dan memiliki inisiatif untuk mempelajari hal baru tersebut. (Puspita Marcella & Aprillia Adriana, 2020)

b. Faktor yang mendorong munculnya minat

Crow dan Crow dalam yuwono dkk (2008), menyebutkan ada tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu:

1. Dorongan dari dalam untuk memenuhi kebutuhan diri sebagai penggerak untuk melakukan sesuatu.
2. Kebutuhan untuk berhubungan dengan lingkungan sosialnya yang akan menentukan posisi individu dalam lingkungan.
3. Perasaan individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya.

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang :

1. Faktor kebutuhan dari dalam. Timbul minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
2. Faktor motif sosial. Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.
3. Faktor emosional. Faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.

5.4 Strategi Bank 9 Jambi Syari'ah Dalam Peningkatan Layanan Berbasis Online

1. Promosi

Promosi merupakan strategi komunikasi dari pemberi layanan kepada penerima layanan untuk memperkenalkan layanan dan mengingat jasa layanannya. Proses promosi merupakan strategi pemasaran layanan Bank Jambi Syariah. Promosi juga digunakan untuk mengubah tingkah laku dan

sikap pembeli, dimana semula belum mengenal menjadi mengenali produk dan mengingatnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber *“Betul, kami melakukan promosi secara massif. Melalui berbagai media, pertama menggunakan layanan sms, dan beriklan melalui benner dan baliho yang kami pasang di tempat strategis”*. Promosi yang dilakukan oleh Bank 9 Jambi secara massif. Upaya yang dilakukan dalam bentuk promosi dilakukan secara fisik hingga memberikan kepercayaan kepada Bank Jambi secara umum kepada masyarakat jambi. Bank Jambi Syariah dipromosikan oleh Bank 9 Jambi yang diawali dengan kegiatan pemasaran dalam memperkenalkan layanan jasa dan mempertahankan nasabah. Kegiatan promosi Bank Jambi Syariah juga dapat menjadi bagian dari mempertahankan nasabah. Kemudahan dalam layanan keuangan juga dapat juga dapat meningkatkan kuantitas transaksi nasabah. Promosi yang dilakukan Bank Jambi bermula dari masalah-masalah yang dialami oleh nasabah, dengan adanya permasalahan atau kesulitan yang dialami nasabah, bank jambi memberikan solusinya. Sebagai solusi atas menabung dan kemudahan dalam transaksi berbasis syariah maka, kedudukan Bank Jambi Syariah akan melekat di masyarakat Jambi. Bank Jambi KCP Sipin sudah menerapkan layanan syariah. Sebagai layanan yang basis syariah juga harus menerapkan promosi secara syariah. *“Label kita syariah sehingga proses promosi juga syariah. Dalam menawarkan barang yang Rasulullah praktikkan yang tidak melebihi-lebihkan produk untuk tujuan memikat konsumen. Hal ini diperkuat oleh narasumber, karena mereka sudah melihat demo yang diberikan oleh costumer services kami”*. Upaya pengenalan ke masyarakat luas bank jambi juga sering memberikan testimoni dan demo *mobile banking*. Berkembangnya teknologi demo juga dilakukan diyoutube dengan memberikan cuplikan wawancara kepada nasabah sehingga penguatan-penguatan lewat testimoni masyarakat yang menggunakan *mobile banking* syariah semakin terpicu banking (Ulfi Wawancara, 18 September 2024).

1. Tarif

Tarif memberikan dampak yang besar pada dunia bisnis. Tarif memberikan nilai pertimbangan bagi nasabah dalam menabung. Tarif juga menjadi pembahasan khusus dalam strategi layanan dalam sebuah bisnis. Begitu juga pada strategi layanan Bank 9 Jambi Syariah KCP Simpang IV Sipin. Tarif memberikan porsi yang cukup baik dalam menarik perhatian nasabah *mobile banking* pada Bank 9 Jambi Syariah. dengan sifat terfleksibel, makannya berubah secara cepat sesuai ketentuan yang berlaku. Jasa layanan di Bank 9 Jambi syariah cukup terjangkau. Dilihat dari storan minimum saat membuka tabungan adalah Rp. 100.000,- dan Rp.50.000, untuk minimal saldo ditabungan. Bank 9 jambi juga menentukan biaya admin saat pembukaan tabungan sejumlah Rp. 10.000,-serta untuk penutupan tabungan Rp. 30.000,-. Selain itu, Tarif yang di tetapkan untuk layanan *mobile banking* pada Bank 9 Jambi adalah Rp. 2.000,- untuk transaksi di bawah Rp. 5.000.000,- dan tarif Rp. 3.000,- untuk transaksi lebih dari Rp. 5.000.000,-. Tarif tersebut di sertakan ketika nasabah membuka layanan Bank 9 Jambi Syariah. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber secara tersirat, “*Untuk tarif itu relative, tergantung layanan apa yang gunakan. Sangat terjangkau*”. Keterjangkauan tarif pada layanan *mobile banking* memberikan efek yang baik pada loyalitas nasabah, walaupun penentuan tarif merupakan wewenang Bank Syariah pusat banking (Ulfi Wawancara, 18 September 2024). Sistem tarif yang ditawarkan oleh mobile banking syariah sangat transparan sehingga, nasabah dapat memilih dalam bertransaksi. Tarif adalah istilah harga yang ditetapkan dari pemberi layanan kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi yang digunakan. Harga yakni termasuk unsur pemasaran “*Semua Nasabah Baru Kami rata-rata menggunakan Bank 9 Jambi Syariah.*”

2. Proses

Proses yakni suatu rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan akhir. Proses yang dimaksudkan bagian ini adalah proses nasabah dalam menggunakan dan menginstall layanan Bank 9 Jambi Syariah. Strategi pemasaran layanan jasa Bank 9 Jambi Syariah menjadi perhatian didalam penelitian ini. Peneliti menilai proses yang rumit, akan mengurungkan niat nasabah dalam

menggunakan jasa layanan. Pernyataan peneliti diperkuat oleh narasumber, *“layanan yang mudah dan proses yang cepat selalu menjadi pilihan masyarakat.”* Sesuai tuntutan dunia digital ini pergerakan layanan keuangan harus cepat, transparan dan aman. Kemudahan yang diberikan Bank 9 Jambi akan memberikan kepercayaan dari nasabah. Layanan Bank 9 Jambi Syariah memiliki fitur yang beragam. Upaya mendapatkan fitur-fitur tersebut diharuskan meng-instal aplikasi Bank 9 Jambi Syariah. Aplikasi tersebut dapat diunduh dengan gratis di *play store* dengan *key word* “Bank 9 Jambi Syariah”. Proses mendapatkan layanan Bank 9 Jambi Syariah melewati proses Registrasi dan Aktivasi Bank 9 Jambi Syariah, dengan media dan dokumen pendukung seperti :

- a. Buku Tabungan Bank 9 Jambi.
- b. KTP asli
- c. Nomor HP yang masih aktif serta tersedia pulsa minimal 500 rupiah di dalamnya.
- d. Mengisi formulir registrasi yang sudah disiapkan.

Empat dokumen tersebut menjadi syarat yang memudahkan nasabah untuk melakukan registrasi Bank 9 Jambi Syariah. Syarat tersebut merupakan syarat yang sudah melekat dengan nasabah, sehingga prosesnya cukup mudah. KTP merupakan sumber keterangan yang menyatakan bahwa nasabah merupakan warga Negara republik Indonesia. KTP yang sudah tersinkron dengan data lain maka, pihak bank lebih mudah dalam mengimput datanya. Buku tabungan merupakan syarat yang dapat ditunjukkan kepada tiap nasabah, hal ini ditujukan untuk mengetahui bahwa nasabah memang benar nasabah Bank 9 Jambi. Nomor HP digunakan untuk proses registrasi dan untuk *OTP* dimana kode *OTP* tersebut bersifat sangat penting dan rahasia. Pada tahap mengisi formulir diharapkan nasabah dapat mengikuti ketentuan dan syarat yang berlaku. Setelah dokumen yang menjadi syarat sudah terpenuhi maka nasabah dapat melakukan registrasi *mobile banking*. Langkah yang dilakukan untuk melakukan registrasi adalah :

- a. Mendatangi kantor Bank 9 Jambi dan membawa empat persyaratan sebelumnya.
- b. Menyerahkan persyaratan yang di butuhkan kepada *Costumer Service* ketika sudah mendapatkan giliran.
- c. Mengisi formulir Registrasi Bank 9 Jambi Syariah.
- d. *Customer service* melakukan proses permintaan Registrasi Bank 9 Jambi Syariah.
- e. *Username* Bank 9 Jambi Syariah akan diberikan oleh *customer service* serta di kirim ke email aktif nasabah untuk kode aktivasinya. Setelah mengikuti tahap (e) nasabah dinyatakan telah selesai melakukan registrasi. Lima langkah tersebut dapat dilakukan kepada setiap nasabah bank 9 jambi. Setelah melewati langkah-langkah tersebut nasabah dapat menggunakan menginstal aplikasi Bank 9 Jambi Syariah banking (Ulfi Wawancara, 18 September 2024).