

Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia(Bsi) Kcp Gombang Kebumen

M. Al Aziz¹, Mukhsinun², dan Niken Lestari³

^{1,2,3}Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen
alazizbasoka@gmail.com¹, mukhsinun.kebumen@gmail.com²,
sayanikenlestari@gmail.com³

ABSTRACT

In the current era of information technology, the behavior of customers or consumers has changed a lot in conducting banking transactions, Mobile Banking is one type of service provided by banks to their customers so that they can carry out banking transactions anywhere and anytime where customers prioritize the convenience aspect that encourages customers to want to use Mobile. Banking. The purpose of this study was to determine the features and forms of services provided by BSI Mobile, the factors that influence customers to use BSI Mobile and the benefits of using BSI Mobile. This research is a field research using a qualitative research approach. Data collecti on techniques using observation, interviews, and documentation. Meanwhile, data analysis was carried out by reducing data, presenting data, then drawing conclusions. The technique of examining the data in this study used the triangulation method. The results of this study indicate that the benefits of customers in using BSI mobile or Mobile Banking have been very helpful for customers in online transactions. The form of Mobile Banking transactions at Bank Syariah Indonesia (BSI) is almost the same as Mobile Banking applicable to other commercial banks, the forms of transactions such as balance information, transfers, purchases, payments, cash withdrawals without ATM cards, as well as other Islamic features. The difference here is the features and services available in each application, where the BSI Mobile application provides Islamic service features and infaq services that do not exist in conventional banks. The features and services that are often used by customers are transfers, balance checks, purchases, and payments. The benefits of using BSI Mobile for customers are as follows: (a) Make Payment Transactions Earsy, (b) Speed Up Payment Transactions (c) Provide Additional Benefits When Completing Transactions, (d) Provide a Sense of Security when Making Payment Transactions, (e) Improve Efficiency in Conducting Payment Transactions.

Keywords: *Mobile Banking, Benefits, Bank Syariah Indonesia KCP Gombang*

ABSTRAK

Di era teknologi informasi saat ini perilaku nasabah atau konsumen

sudah banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, Mobile Banking merupakan salah satu jenis layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya agar dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja yang menjadi prioritas nasabah. aspek kenyamanan yang mendorong pelanggan ingin menggunakan Handphone. Perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fitur dan bentuk layanan yang diberikan oleh BSI Mobile, faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menggunakan BSI Mobile dan keuntungan menggunakan BSI Mobile. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan. Teknik pemeriksaan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat nasabah dalam menggunakan mobile BSI atau Mobile Banking sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi secara online. Bentuk transaksi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) hampir sama dengan Mobile Banking yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM, serta fitur Islami lainnya. Yang membedakan disini adalah fitur dan layanan yang tersedia di setiap aplikasi, dimana aplikasi BSI Mobile menyediakan fitur layanan syariah dan layanan infak yang tidak ada di bank konvensional. Fitur dan layanan yang sering digunakan nasabah adalah transfer, cek saldo, pembelian, dan pembayaran. Manfaat penggunaan BSI Mobile bagi pelanggan adalah sebagai berikut: (a) Mempermudah Transaksi Pembayaran, (b) Mempercepat Transaksi Pembayaran, (c) Memberikan Keuntungan Tambahan Saat Menyelesaikan Transaksi, (d) Memberikan Rasa Aman Saat Melakukan Transaksi Pembayaran, (e) Meningkatkan Efisiensi dalam Melakukan Transaksi Pembayaran.

Kata kunci: Mobile Banking, Manfaat, Bank Syariah Indonesia KCP Gombong

PENDAHULUAN

Bank adalah salah satu lembaga keuangan bertujuan untuk mencari keuntungan. Perbankan saat ini mudah berkembang dan dapat dibagi menjadi 2 golongan, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Keberadaan Bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja, baik oleh Kreditur dan Debitur.¹ Perbankan Syariah

¹ Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is, dkk (2021). "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional & Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified". Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 3 No. 1. Issue Maret, hal. 62.

mempunyai strategi perkembangan yang diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan sistem Perbankan Konvensional yang dilakukan dengan mengacu pada analisis kelemahan dan kekuatan Perbankan Syariah di Indonesia saat ini. Perkembangan zaman yang semakin pesat mendorong banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan mulai dari perubahan pola pikir, tingkah laku, maupun tindakan. Selain itu juga, Revolusi Industri 4.0 mengakibatkan berubahnya cara berpikir sebagian orang mengharuskan seorang maupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa tetap eksis di era globalisasi ini.²

Kemajuan teknologi yang sangat pesat mempunyai efek yang menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu contoh adalah sistem pembayaran. Tidak hanya itu kemajuan teknologi juga dirasakan pada bidang komunikasi telepon genggam yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Era ini akan memudahkan berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya teknologi saja, namun juga bidang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik. Saat ini teknologi yang paling populer adalah teknologi internet. Fenomena sekarang membuktikan bahwa semua elemen menjadikan internet untuk mempermudah suatu pekerjaan, karena internet merupakan alat yang menjadikan seseorang mendapatkan sebuah informasi dengan cepat.³ Penggunaan teknologi digital di zaman yang serba canggih dan maju ini dapat dikatakan tidak dapat dihindari lagi, segala kemudahan dari berbagai aspek diberikan agar penggunanya dapat beraktivitas dengan lebih efektif dan efisien. Dapat dilihat dan dirasakan bahwa teknologi

² Heni Sukmawati, Joni, dkk (2021). "Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model". Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Vol. 7, No. 3, hal. 2.

³ Yuni Septia, Edo Arribe, dkk (2020). "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Semqual (Study Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru Baru)". Jurnal Teknologi & Open Source, Vol. 3, No. 1, Issue Juni, hal. 132.

digital telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap manusia, hal ini dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari manusia yang tidak dapat terpisahkan dari teknologi, mulai dari bangun tidur hingga hendak kembali beristirahat manusia tidak dapat lepas dari penggunaan teknologi *digital*, baik itu televisi, *smartphone*, *smart tablet*, *smart watch*, dll.

Perkembangan teknologi *digital* yang kian pesat ini telah melahirkan aplikasi yang menawarkan layanan perbankan dengan basis internet. Pada era seperti sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat memprioritaskan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan.⁴ Adapun yang telah sampai pada industry Perbankan yang tidak terkecuali Perbankan Syariah adalah *Digital Banking*. *Digital Banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh Bank termasuk Bank Syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat tanpa harus datang ke Bank yang bersangkutan. Layanan *Digital Banking* meliputi: *Internet Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM.⁵ *Digital Banking* mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Di dalam *Digital Banking* terdapat layanan *Mobile Banking (M-Banking)*.

Mobile Banking itu sendiri mempunyai beberapa fitur yang disediakan antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening Bank, untuk membayar tagihan *telephone* rumah, listrik, angsuran kredit, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi *non-financial* lainnya.⁶ Lahirnya *Mobile Banking* ke dalam setiap

⁴ Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is, dkk (2021). "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional & Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified". Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 3 No. 1. Issue Maret, hal. 62.

⁵ *Ibid.*, hal 62.

⁶ Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dkk. (2017). "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Teknologi Acceptance Model (TAM) Yang

pribadi yang menggunakannya telah menumbuhkan banyak kemudahan dalam setiap pribadi yang menggunakannya telah menumbuhkan banyak kemudahan dalam setiap transaksi yang dilakukan. *Mobile Banking* atau biasa disebut dengan *m-banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank.⁷ Layanan *Mobile Banking* kini menjadi *trend* yang sangat terkenal karena memberikan kemudahan bagi para nasabah bank. Banyak masyarakat Indonesia yang sudah menggunakan *Mobile Banking* sebagai penunjang kemudahan bertransaksi itu yang mendorong masyarakat berperilaku konsumtif yang cenderung kepada sifat boros yang dimana perilaku boros sangat dilarang dalam Islam. Penggunaan *Mobile Banking* adalah salah satu bukti bahwa penggunaan teknologi *digital* di dunia perbankan merupakan sebuah inovasi perbankan yang membutuhkan jaminan akan pemberian manfaat dalam melakukan transaksi jarak jauh bagi nasabah yang menggunakannya.⁸ Fenomena ini mengartikan bahwa dengan hadirnya fitur layanan perbankan jarak jauh menggunakan *Mobile Banking*. Kini bank-bank tidak hanya berlomba-lomba untuk memberikan layanan *mobile banking* yang terdepan dengan mempertimbangkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Dari sekian banyaknya Bank yang ada di Kabupaten Kebumen, peneliti memilih tempat penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gombang. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gombang merupakan Bank syariah yang baru berdiri 1 Tahun, dimana BSI mempunyai layanan *Mobile Banking* sesuai dengan apa yang ingin peneliti teliti. Penelitian ini selain ingin

Telah Dimodifikasi (*Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking*). Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi, Vol. IV (1), hal. 24.

⁷ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Taringan, dkk. (2021). "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan M-Banking (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)". Global Jurnal of Islamic Banking and Finance, Vol. 3 No 1, hal. 57.

⁸ *Ibid.*, hal. 60.

mengetahui apa saja manfaat dari penggunaan *Digital Banking* tetapi juga ingin mengetahui sistem *Mobile Banking* itu sendiri, apakah sudah memuaskan dan memudahkan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) atau malah semakin mempersulit nasabah, Jika memang benar aplikasi *Mobile Banking* tersebut memudahkan nasabah mengapa masih banyak nasabah masih suka bertransaksi langsung dengan *Teller* yang harus rela meluangkan banyak waktu untuk mengantri.⁹ Selain itu, peneliti juga mendapatkan informasi dari nasabah bahwa *Mobile Banking* masih sering terjadinya gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong (*debit*).¹⁰ Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau bahkan tidak lagi menggunakan *Mobile Banking* karena akan merepotkan ketika akan mengurus hal tersebut. Hal tersebut berdampak kepada nasabah yang baru menggunakan layanan *Mobile Banking*, nasabah lebih memilih melakukan transaksi langsung ke kantor atau ATM. Namun hal tersebut tidak semua nasabah lain beranggapan seperti demikian, masih banyak nasabah lain yang menggunakan *Mobile Banking* karena transaksi yang mereka lakukan membutuhkan waktu yang cepat untuk keperluan bisnis dan lainnya.

Sebagai bukti dan memperkuat hasil observasi peneliti di bawah ini disajikan tabel jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gombang yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI dan yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI, yaitu:

Tabel 1. Jumlah Data Nasabah BSI KCP Gombang¹¹

Bulan	Jumlah User BSI Mobile	Jumlah CIF Tidak Aktif
--------------	-------------------------------	-------------------------------

⁹ Hasil Observasi pada tanggal 26 September 2022, pukul 13.51 WIB.

¹⁰ Hasil Observasi dengan Bayu Septian, Customer Service BSI Kcp Gombang pada Tanggal 25 Agustus 2022 Pukul 14.49 WIB.

¹¹ Hasil Observasi, Dimas Rio Ramadhan Funding and Transaction Staff, pada tanggal 25 Agustus 2022, Pukul 14.49 WIB.

Januari	2.421	1.784
Agustus	2.791	1.423

Dari hasil data di atas dapat di tarik kesimpulan sekaligus permasalahan bahwa masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, dimana aplikasi tersebut diciptakan untuk mempermudah nasabah dan mengefisienkan waktu tetapi masih banyak nasabah yang enggan memakai aplikasi BSI *Mobile* karena sering terjadinya gangguan atau nasabah belum paham betul aplikasi BSI *Mobile* tersebut sehingga masih banyak nasabah lebih memilih bertransaksi langsung dengan *Teller* di Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia.¹² Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apasaja manfaat dari penggunaan layanan *Mobile Banking* bagi Nasabah dan apakah layanan *Mobile Banking* tersebut sudah memudahkan Nasabah BSI.

KAJIAN LITERATUR

Digital Banking

Digital Banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah dengan mempertimbangkan aspek berbagai pengamanan.¹³ Di dalam *Digital Banking* terdapat layanan *Mobile Banking (M-Banking)*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang ingin penulis gunakan adalah pendekatan penelitian Kualitatif dengan desain penelitian yang digunakan

¹² Hasil Observasi pada tanggal 26 September 2022, pukul 13.51 WIB.

¹³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif, dengan spekulasi penelitian *field research* (penelitian lapangan). Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan.¹⁴ Dalam penelitian ini istilah yang digunakan untuk subjek penelitian adalah informan, adapun informan yang akan diteliti yaitu 10 Nasabah BSI yang menggunakan BSI *Mobile* dan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gombong. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dengan teknik analisis data menggunakan 3 metode yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Bank Syariah Indonesia juga menyediakan aplikasi *Mobile Banking* atau yang lebih di kenal dengan sebutan BSI *Mobile*. BSI *Mobile* adalah suatu fasilitas *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya, BSI *Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara *online*. Sebagaimana yang dikatakan oleh Saudari Ade Fajar Kusuma Selaku nasabah *Mobile Banking* yang mengatakan bahwa:¹⁵

“Menurut aku si ya *Mobile Banking* adalah salah satu fitur BSI *Mobile* untuk mempermudah kita yang pengaktifannya cukup lewat HP aja, memudahkan kita untuk bisa transfer dimana aja jadi, nggak perlu cape-cape ke ATM atau Kantor Bank”.

Berikut data nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gombong yang menggunakan BSI *Mobile*:

¹⁴ W. Gulo (2002), *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia, hal. 19.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ade Fajar Kusuma, Nasabah BSI Kcp Gombong, pada 10 September 2022 pukul 12.20 WIB.

Tabel 3. Jumlah Data Nasabah BSI KCP Gombang¹⁶

Bulan	Jumlah User BSI Mobile	Jumlah CIF Tidak Aktif
Januari	2.421	1.784
Agustus	2.791	1.423

Penggunaan fitur pada *Mobile Banking* tidak akan bisa diakses apabila nasabah belum membuka akun *Mobile Banking*. Berikut hasil wawancara dengan karyawan KCP Gombang bagaimana cara mengaktifkan *Mobile Banking* bagi nasabah yang sudah memiliki rekening maupun belum memiliki rekening BSI.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Misbahul Munir selaku nasabah *BSI Mobile*, menyampaikan bahwa:¹⁷ “Waktu itu aku si masuk aplikasi *BSI Mobile* terus pas masuk langsung ada *notice* apakah anda sudah mempunyai rekening atau belum, klik belum mempunyai rekening terus disuruh pilih jenis tabungan ada 2 macam *Easy mudharabah* sama *Easy wadiah*, aku si milih tabungan wadiah ya yang ngga bayar. Terus isi data diri dan foto KTP sama selfie pegang KTP, terus ikuti langkah dan tinggal verifikasi”.

Sedangkan menurut Bapak Dimas Rio Ramadhan selaku FTS (*Funding and Transaction Staff*) BSI KCP Gombang, beliau menyampaikan bahwa:¹⁸

“Buka Rekening di *BSI Mobile* atau aktivasi ada du acara yaitu datang ke cabang dan juga *online* yaitu dengan cara *download BSI Mobile* di *Playstore* atau *Appstore*. Kemudian, pada saat *BSI Mobile* itu muncul langsung pilih

¹⁶ Hasil Observasi, Dimas Rio Ramadhan Funding and Transaction Staff, pada tanggal 25 Agustus 2022, Pukul 14.49 WIB.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Dimas Rio Ramadhan, Funding and Service Staff BSI Kcp Gombang, pada 5 September 2022 pukul 19.45 WIB.

¹⁸ Dr, Kasmir, (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Depok: Rajawali Pers, hal. 130.

“Buka Rekening” tetapi syarat untuk membuka rekening secara *online* belum pernah menjadi nasabah BSI dan belum pernah membuat rekening syariah entah itu BRI Syariah, BNI Syariah, atau Mandiri Syariah”.

Berikut cara aktivasi atau pendaftaran pembukaan rekening melalui aplikasi BSI *Mobile*:

1. Unduh aplikasi BSI *Mobile* di *Playstore* atau *Appstore*
2. Lalu “klik” pembukaan rekening
3. Calon nasabah akan diberikan pilihan antara tabungan Haji Indonesia, tabungan *Easy Mudharabah*, tabungan *Wadi’ah*, tabungan *Autosave*, atau Deposito. “Klik” salah satu pilihan tersebut.
4. Kemudian siapkan data diantaranya KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (jika ada).
5. Kemudian isi data diri dengan lengkap dan benar
6. Unggah foto KTP, foto diri sendiri sembari memegang KTP dan foto kartu NPWP.
7. Setelah itu tinggal *verifikasi* lewat layanan video call dengan petugas Bank Syariah Indonesia
8. Setoran pertama minimal Rp. 100.000
9. Setelah itu tunggu sampai pembukaan rekening disetujui.

Pasar yang semakin kompetitif dan tuntutan nasabah yang semakin tinggi dan berkembang terus, pemahaman terhadap perilaku nasabah menjadi semakin penting. Perbankan yang ada berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Fitur yang disediakan oleh BSI *Mobile* yaitu Informasi Rekening, *Transfer*, berbagai *Ziswaf*, Fitur *Favorite*, Layanan Islami, Pembelian, Pembayaran, *E-mas*. Dibawah ini dijelaskan secara mendalam tentang fitur-fitur layanan BSI *Mobile*, yaitu sebagai berikut:

1. Informasi Rekening

Melalui fitur ini, pengguna dapat melihat informasi transaksi

rekening, seperti informasi jumlah saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, dan registrasi notifikasi.

2. *Transfer*

Trasfer merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota, atau luar negeri.¹⁹ Menu *transfer* memfasilitasi pengguna untuk mengirim uang antar rekening BSI atau rekening bank lain baik *transfer online* maupun *transfer* Sistem Kliring Nasional (SKN). Selain itu, BSI juga mendukung *transaksi* via QRIS.

3. Pembayaran

Pembayaran menurut Hasibuan merupakan perpindahan hak kepemilikan atas sejumlah dana dari pembeli kepada penjual, baik secara langsung maupun melalui layanan perbankan.²⁰ Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi pembayaran seperti: PLN pascabayar, Layanan internet dan TV kabel, seperti Indihome, MNC/Indo/Oke Vision, *Transvision*, MNC Play, CBN, Net1, dan My Republic, Biaya akademik/Pendidikan, Asuransi, *E-commerce*, BPJS, PDAM, Haji, dan Umrah, Hasanah Card, Perusahaan Gas Negara (PGN).

4. Pembelian

Menu pembelian menawarkan berbagai fasilitas transaksi bagi nasabahnya, yakni meliputi jenis pembelian *Voucher* HP, Token Listrik, *E-money*, Paket data, *Top Up*, Layanan *streaming* video dan musik, dll.

5. Layanan Islami

Menu Layanan Islami pada BSI *Mobile* menyediakan beberapa pilihan, yaitu: Juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator

¹⁹ Dr, Kasmir, (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Depok: Rajawali Pers, hal. 130.

²⁰ Hasil Wawancara dengan Ade Fajar Kusuma, Nasabah BSI Kcp Gombang, pada 10 September 2022 pukul 12.20 WIB.

Kurban.

6. *Berbagi Ziswaf*

Bank Syariah Indonesia memberikan sarana bagi nasabahnya yang ingin melakukan berbagai jenis donasi, seperti *zakat, infak, fidyah, dan wakaf*. *BSI Mobile* jugadisertai opsi transaksi lainnya antara lain *Warteg Mobile, JadiBerkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Dompot Dhuafa, dan Donasi Bantuan Covid-19*.

7. *E-mas*

Bagi nasabah BSI yang tertarik untuk berinvestasi emas *online* melalui *e-mas, BSI Mobile* juga telah menambahkan fitur ini pada aplikasinya. Sehingga pengguna dapat membeli, menjual, dan menggadaikan emas langsung pada aplikasi perbankan ini.

8. *Favorite*

Walaupun bentuk transaksi pada *BSI Mobile* sangat beragam, dilihat dari beberapa fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi *BSI Mobile*, tetapi tidak semua fitur yang ada selalu digunakan oleh para nasabah pengguna *BSI Mobile*, ada beberapa fitur yang sering digunakan oleh nasabah ada pula yang jarang mereka akses.

9. *Tarik Tunai Tanpa Kartu*

Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki *BSI Mobile* yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.

Faktor-Faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* bagi Nasabah BSI KCP Gombang

Menurut *Kotler dan Keller*, Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya yang

pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga diklasifikasikan menjadi 2 bagian, yaitu didasarkan dari orang-orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Berikut hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan *Mobile Banking* atau *BSI Mobile*. Hasil wawancara dengan Saudara Ade Fajar Kusuma selaku nasabah *BSI Mobile* yang mengatakan bahwa:²¹

“Yang pertama sih karena mudah digunakan terus juga mempersingkat waktu nggak usah antri-antri lama untuk bertransaksi, terus juga keunggulan lain dari *BSI Mobile* si ada fitur *infaq*. Kalau kita selesai bertransaksi biasanya disitu muncul *notice* “Apakah anda ingin berinfaq”, nah kalo di *Mobile Banking* lain kan nggak ada ya mas jadi ya memudahkan kita lah buat berinfaq”.

Hal serupa juga disampaikan oleh pihak *BSI KCP Gombang* oleh Bapak Dimas Rio Ramadhan selaku *Funding and Transaction Staff* (TFS) dari pihak Bank Syariah Indonesia, beliau mengatakan bahwa:²²

“Keunggulannya ya mudah bertransaksi selama ATM ada uangnya tanpa harus datang ke kantor ibu bisa terlayani. Sebenero *BSI Mobile* itu sebagai sahabat nasabah, nah dibagi menjadi 3 yaitu sahabat *financial*, sahabat *social*, dan sahabat *spiritual*. Maksudnya sahabat *financial* yaitu bisa digunakan untuk bertransaksi contoh *transfer*, cek informasi rekening, akademik, pembayaran, pembelian. Sedangkan sahabat sosial itu kana ada fitur berbagi *Ziswaf* nah itu ada buat zakat, *infaq*, *wakaf* dan itu sudah ada lembaga-lembaga yang bekerjasama atau mitra. Jadi, dimanapun dan kapanpun kita punya rejeki bisa ber zakat atau *infaq*. Terus sahabat *spiritual* yang dimaksud disini yaitu memudahkan nasabah dalam hal spiritual contoh mencari masjid terdekat dari lokasi nasabah, cek arah kiblat, Juz Amma, Al-Qur’an, dan masih banyak lagi”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *Mobile Banking* *BSI*

²¹ Hasil Wawancara dengan Dimas Rio Ramadhan, *Funding and Transaction Staff* *BSI Kcp Gombang*, pada 5 September 2022 pukul 19.45 WIB.

²² Hasil Wawancara dengan Putri Aprilia Dwi Setyani, Nasabah *BSI Kcp Gombang*, pada 30 Agustus 2022 pukul 08.33 WIB.

atau BSI *Mobile*, sebagai berikut:

1. Keunggulan

a. Layanan 24 jam

Penggunaan layanan bisa dilakukan kapan saja, dimana saja, bahkan tengah malam sekalipun. Dalam keadaan mendesak layanan ini tentu saja sangat dibutuhkan, misalnya dalam berbelanja jika tidak punya cukup waktu untuk pergi ke pusat perbelanjaan kita hanya perlu belanja *online* yang pembayarannya pun lebih mudah hanya dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

b. Transaksi Lebih Aman

BSI Mobile menerapkan dua sistem keamanan, yaitu *password* untuk masuk ke akun rekening *BSI Mobile* dan PIN bila pengguna ingin masuk kesetiap fitur yang ada dan juga melakukan transaksi. Apabila PIN atau *password* tidak sesuai maka secara otomatis *BSI Mobile* akan terblokir. Tidak hanya itu, pengguna pun biasanya akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang atau transfer antar rekening. Dengan begitu, dari sisi keamanan layanan ini sudah cukup aman.

c. Layanan Islami

Layanan fasilitas yang menampilkan informasi terkait jadwal sholat, kalkulator qurban, Asmaul Husna, Arah kiblat dan lain sebagainya, memudahkan kita sebagai orang muslim dalam beribadah.

d. Infaq

Fitur ini memudahkan para nasabahnya untuk berinfaq kapanpun dan dimanapun tanpa bersusah susah lagi, cukup dengan sekali Klik kita bisa berinfaq. Layanan ini biasanya akan muncul setelah kita selesai bertransaksi, dengan sendirinya akan muncul pertanyaan `apakah anda ingin berinfaq?` jika nasabah ingin berinfaq maka cukup tekan Ya, kemudian ikuti alurnya.

e. Mudah digunakan

Mobile Banking kini menjadi alternatif mudah digunakan untuk melakukan transaksi perbankan. Seperti *transfer*, cek saldo, cek mutasi, dan lainnya. Cara

penggunaan yang mudah hanya dengan membuka aplikasi *Mobile Banking* yang terdapat pada *smartphone*, pengguna hanya perlu memasukan ID dan *password* lalu pilih transaksi yang ingin dilakukan.

2. Kemudahan

Selain keunggulan, aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia juga terdapat beberapa kekurangan, hal ini dijelaskan oleh beberapa Nasabah BSI *Mobile* yaitu Saudara Putri Aprili Dwi Setyani selaku nasabah BSI *Mobile* yang menyatakan:²³

“Sangat mempermudah nasabah untuk bertransaksi apalagi ATM BSI belum begitu banyak tersebar di daerah terpencil, fleksibel juga, mudah dipelajari”.

Sejalan dengan pendapat para Nasabah yang mengeluhkan beberapa keluhan tersebut, pihak Bank Syariah Indonesia membenarkan adanya keluhan tersebut yang disampaikan oleh Bapak Andrian Wibisono selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM) di BSI

²³ Hasil Wawancara dengan Andrian Wibisono, Branch Office Service Manajer BSI Kcp Gombang, pada 7 September 2022 pukul 17.08 WIB.

KCP Gombong, beliau menyampaikan:²⁴

“Yang pasti fiturnya yah misalkan *Mobile Banking* lain belum ada fitur *E-mas*, Layanan Islami nah di *BSI Mobile* itu ada. Kemudian keamanan *BSI Mobile* juga *double PIN* dimana untuk meminimalisir kesalahan transaksi, kemudian layanan yang 24 Jam bisa terlayani dengan sekali “Klik” memudahkan pekerjaan, mudah dipelajari, fleksibel bisa digunakan dimana aja kapan aja asal sinyal bagus”.

Lain dengan yang disampaikan oleh Bapak Dimas Rio Ramadhan, hal lain disampaikan oleh Saudara Bayu Septian Selaku *Customer Service* di BSI KCP Gombong, beliau menyampaikan:²⁵

“Mudah digunakan, *fleksibel* mau dipakai dimana aja kapan aja, bisa juga buat mengontrol pekerjaan, disitu kan ada banyak fiturnya tinggal pilih keperluannya apa contoh, bisa bayar sekolah, *transfer*, cek saldo, *mutase transfer*, infaq, danlain-lain”.

Dari hasil wawancara tersebut terkait kelemahan *BSI Mobile* dapat di ambilkesimpulan diantaranya sebagai berikut:

a. Mudah Digunakan

Mobile Banking kini menjadi alternatif mudah digunakan untuk melakukan transaksi perbankan. Seperti *transfer*, cek saldo, cek mutasi, dan lainnya. Cara penggunaan yang mudah hanya dengan membuka aplikasi *Mobile Banking* yang terdapat pada *smartphone*, pengguna hanya perlu memasukkan ID dan *password* lalu pilih transaksi yang ingin dilakukan.

b. Mudah dipelajari

Mobile Banking aplikasi yang mudah dipelajari untuk

²⁴ Hasil Wawancara dengan Bayu Septian, Customer Service BSI Kcp Gombong, pada 7 September 2022 pukul 17.08 WIB.

²⁵ Hasil Wawancara dengan Wafa Nisa Lestari, Nasabah BSI Kcp Gombong, pada 30 Agustus 2022 pukul 08.52 WIB.

melakukan berbagai transaksi perbankan. Seperti *transfer*, cek saldo, cek mutasi, dan lainnya. Cara penggunaan yang mudah hanya dengan membuka aplikasi *Mobile Banking* yang terdapat pada *smartphone*, pengguna hanya perlu memasukkan ID dan *password* lalu pilih transaksi yang ingin dilakukan. Selain itu di dalam aplikasi setiap akan melakukan transaksi juga disediakan arah-arahan untuk nasabah yang baru belajar, menjadi memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

c. Dapat Mengontrol Pekerjaan

Menggunakan *Mobile Banking* dapat membantu mempercepat pekerjaan penggunanya, seperti yang sudah dijelaskan bahwa *Mobile Banking* ini dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga dapat mempercepat transaksi perbankan yang dilakukan.

d. *Fleksibel*

Penggunaan *Mobile Banking* ini dapat disesuaikan dengan penggunaannya. Dengan adanya *Mobile Banking*, maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan.

Manfaat Menggunakan BSI *Mobile*

Faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan *m-banking* dapat dilihat dari kualitas layanan *m-banking* menurut Gummesson dan Lovelock ada 4 Indikator yaitu Kemudahan, Keamanan, Ketepatan, dan Kepercayaan. Adapun beberapa manfaat menggunakan BSI *Mobile* menurut penggunanya, hasil wawancara dengan Wafa Nisa Lestari Selaku

nasabah BSI *Mobile* beliau mengatakan bahwa:²⁶

“Manfaatnya banyak si mas, kaya bisa *transfer* kapan aja sama dimana aja terus juga kalo misalkan pake metode pembayaran *BI Fast* potongan Cuma 2,500 aja, mudah digunakan, 24 jam”.

Tidak hanya itu menurut Setiani Nur Aisyah selaku nasabah BSI *Mobile* beliau juga menyampaikan bahwa:²⁷

“Mempermudah cek saldo atau transferan masuk, *transfer-transfer*, bebas jam kerja, bisa dimana aja sama kapan aja selama sinyal juga mendukung. Terus juga ada kelebihan juga di BSI *Mobile* yaitu bisa Infaq setelah transaksi, yaa jadi keuntungan lakita sebagai nasabah bisa terus inget infaq, shadaqah setiap saat dan mudah juga digunakan”.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Bapak Andrian Wibisono selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM) di BSI KCP Gombong beliau menyampaikan bahwa:²⁸

“Manfaatnya ya mempermudah transaksi, mempermudah aktifitas sehari-hari untuk bayar-bayar, *transfer*, cek saldo atau informasi rekening, terus *fleksibel* si dimana aja dan kapan apa bisa terlayani”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat menggunakan BSI *Mobile* yaitu sebagai berikut:Mempermudah Transaksi Pembayaran

Dalam era sekarang ini yang serba *digital*, dengan adanya *Mobile Banking* di Hp maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor. *Mobile Banking* atau BSI *Mobile* di rancang sedemikian rupa agar memudahkan nasabah dalam menggunakannya dengan harapan dapat di pahami dan di pelajari dengan mudah oleh berbagai kalangan. Tidak jarang banyak masyarakat yang tidak membawa uang

²⁶ Hasil Wawancara dengan Setiani Nur Aisyah, Nasabah BSI Kcp Gombong, pada 9 September 2022 pukul 11.20 WIB.

²⁷ Hasil Wawancara dengan Setiani Nur Aisyah, Nasabah BSI Kcp Gombong, pada 9 September 2022 pukul 11.20 WIB.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Andrian Wibisono, Branch Office Service Manajer BSI Kcp Gombong, pada 7 September 2022 pukul 17.08 WIB.

tunai saat bepergian melainkan hanya dengan membawa smartphone karena lebih praktis.

a) Mempercepat Transaksi Pembayaran

Penggunaan BSI *Mobile* bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun, transaksi saat ini tidak terbatas dengan tempat dan waktu. BSI *Mobile* dapat dinikmati masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi dengan *merchant-mercant* yang sudah bekerjasama dengan BSI *Mobile* tersebut.

b) Memberikan Keuntungan Tambahan saat Menyelesaikan Transaksi

Mobile Banking BSI selain memang manfaatnya yang banyak juga mempunyai keuntungan lain setelah menggunakan BSI *Mobile*, dimana fitur ini menyediakan banyak promo salah satunya KODE-IN yang dapat menambah saldo nasabah sebesar Rp. 20.000 setiap mendaftarkan calon nasabah membuka rekening BSI dengan BSI *Mobile*.

c) Memberikan rasa aman ketika sedang melakukan transaksi pembayaran

Sebelum adanya teknologi sistem pembayaran seperti sekarang ini, masyarakat masih menggunakan uang tunai untuk bertransaksi pada saat bepergian. Aplikasi BSI *Mobile* tersedia berbagai fitur keamanan yang disediakan oleh pihak BSI *Mobile*. Terlebih lagi pada saat registrasi pengguna harus memasukkan data diri sesuai dengan identitas seperti KTP/SIM dan NPWP yang nantinya akan di *verifikasi* oleh pihak bank. *Mobile Banking* juga memberikan jaminan keamanan dimana di dalamnya terdapat 2 jenis sistem keamanan yaitu *double PIN* ketika ingin bertransaksi.

d) Meningkatkan Efisien dalam Melakukan Transaksi Pembayaran

Mobile Banking BSI selain memberikan kemudahan dalam

bertransaksi, mempercepat waktu dan dimanapun tempatnya, manfaat lain yaitu juga ditambah dengan

segala transaksi tercatat secara urut sehingga pengguna dapat melakukan pembukuan pribadi perihal pengeluarannya. Bagi masyarakat yang biasa mencatat pengeluaran secara manual pasti akan senang dengan fitur tersebut, karena tidak perlu repot-repot mencatat di tambah lagi transaksi yang tercatat dalam aplikasi lebih akurat. Efisiensi yang diberikan juga sangat membantu para nasabahnya karena cukup menggunakan *smartphone* bisa bertransaksi apa saja yang terdapat di fitur *BSI Mobile*.

Dari hasil wawancara dan berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mereka menggunakan *Mobile Banking* karena kesukaannya terhadap pemesanan secara online yang dimana *Mobile Banking* ini memberikan kemudahan apabila ingin melakukan pembayarannya, mereka mengatakan bahwa dengan adanya *Mobile Banking* ini mereka tidak dipusingkan lagi ketika ingin memesan secara *online*, adapun jenis transaksi yang sering mereka gunakan yaitu *transfer* antar bank maupun pembayaran melalui layanan *e-commerce*. Selain itu mereka juga menggunakan *Mobile Banking* dikarenakan efisien waktu, memudahkan pekerjaan, dan layanannya yang full 24 jam artinya dalam keadaan mendesakpun mereka tetap bisa melakukan transaksi apapun dengan cepat tanpa harus menunggu jam kerja kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk transaksi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) itu hamper sama dengan *Mobile Banking* yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksinya seperti informasi saldo, *transfer*,

pembelian, pembayaran, Tarik tunai tanpa kartu ATM, dan juga fitur islam lainnya. Yang membedakan disini yaitu fitur dan layanan yang ada di setiap aplikasinya dimana pada bank BSI *Mobile* menyediakan fitur layanan islami dan layanan infaq yang tidak ada pada bank konvensional. Adapun fitur dan layanan yang sering digunakan nasabah yaitu *transfer*, cek saldo, pembelian, dan pembayaran.

2. Sebagian besar nasabah akhirnya memilih untuk mengaktifkan *BSI Mobile* pastinya ada beberapa manfaat yang didapatkan, adapun beberapa manfaat penggunaan *BSI Mobile* bagi nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Mempermudah Transaksi Pembayaran

Aplikasi *BSI Mobile* mempermudah nasabah dalam bertransaksi, hal ini menjadi salah satu faktor juga nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

- b. Mempercepat Transaksi Pembayaran

BSI Mobile aplikasi yang *fleksibel* dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu dapat bertransaksi *online*, kecepatan dalam bertransaksi yang disediakan aplikasi ini menjadikan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

- c. Memberikan Keuntungan Tambahan Saat Menyelesaikan Transaksi

Tersedianya banyak promo salahsatunya *KODE-IN* dimana nasabah mendapatkan saldo dana Rp 20.000 per mendaftarkan calon nasabah membuka rekening baru melalui kode *refeal*, dalam hal ini *BSI Mobile* yang menjadi keuntungan bahkan kelebihan tersendiri untuk *BSI Mobile*, hal tersebut menjadi salah satu faktor nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

- d. Memberikan Rasa Aman Ketika Sedang Melakukan Transaksi Pembayaran

BSI *Mobile* mempunyai dua pin *control* atau *double* PIN yang menjadikan jaminan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi, tersedianya jaminan keamanan nasabah menjadi salah satu faktor juga nasabah selalu ingin bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*.

e. Meningkatkan Efisiensi Dalam Melakukan Transaksi Pembayaran

BSI *Mobile* dapat megefisienkan waktu nasabah untuk kebutuhan sehari-hari, pekerjaan, bahkan pada saat waktu mendesak sekalipun. Meningkatkan *efisien* nasabah terhadap aplikasi *BSI Mobile* ini menjadi salah satu faktor juga nasabah selalu ingin bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Faqih, N. I. H. (2018). MODEL IMPLEMENTASI FUNGSI INTERMEDIASI BANK SYARIAH DI INDONESIA. LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, 1(02), 17-33.
- Aliefah, A. N. (2021). PENGARUH INFLASI, TINGKAT SUKU BUNGA, NILAI TUKAR, PDB, BAGI HASIL TERHADAP DEPOSITO MUDHARABAH BANK SYARIAH BUKOPIN. LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, 4(02), 155-181.
- Almahmudi, N. M. T. (2022). Transformasi Akad Mudharabah dari Konsep Fikih ke Akad Perbankan. LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, 5(02), 148-162.
- Astika, Hanif Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dkk. (2017). "Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan Teknologi *Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (*Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking*". *Jurnal Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, Vol. IV (1).
- Anggita, Dyah Febriyati. (2018). Pengaru Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Online pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora. *Jurnal Ekobis Dewantara*. Vol. 1 No. 11, hal. 10-19.
- Ardianto & Anang Firmansyah (2019). *Manajemen Bank Syariah : Implementasi Teori dan Praktik*. Surabaya: Qiara Media.

- Bank Syariah Indonesia, www.bsi.co.id. Diakses pada 24 Juli 2022 Pukul 14.00 WIB.
- Bank Syariah Indonesia. 2020. Sejarah Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id> , Diakses pada tanggal 23 Februari 2022 Pukul 16.00 WIB.
- Bustari, Muchtar, Rahmadani Rose, dan Kurnia Menik Siwi (2016). *Bank Dan Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana.
- Cantika, Febi Sari, dkk (2022). *Tinjauan Layanan Keuangan Digital Perbankan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gigih, Harnida Aryanti, Oni Inung Setiadi, dan Rismi Irian Hastyorini (2015). *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Cempaka Putih.
- Indrasari, Meitthiana (2019). *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press Ismail (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- J, Lexy Moleong (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Kasmiati, K. (2021). Dinamika Pembiayaan Perbankan Syariah dalam Mengembangkan Dunia Usaha. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 5(01), 56-66.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Depok: Rajawali Pers
- Kirom, Bahrul (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*. Jakarta: Pustaka Reka Cipta.
- Laksana, Fajar (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, N. (2018). Membangun Pasar Ekonomi Digital Perspektif Syariah. *Labatila: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 1(02), 80-103.
- Lestari, N., & Surya, A. (2021). BAHAYA PRAKTIK RIBA DAN ETIKA UPAYA PENCEGAHANNYA. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 4(02), 119-133.
- Maulana, Rian dan Iskandar. (2018). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informsai*. Vol. 2, No. 2, hal. 146-155.
- Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Taringan, dkk. (2021). "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *M-Banking* (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)". *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3.
- Mukhsinun, M. (2017). EVALUASI MANAJEMEN RISIKO PRODUK MUDHARABAH DAN MUSYARAKAH DALAM MEMINIMALISIR RISIKO PEMBIAYAAN BAGI HASIL. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 1(01), 41-61.

- Naqiah, Z. (2022). Perbandingan Kualitas Audit di Perbankan Syariah Malaysia dan Indonesia. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 5(02), 87-111.
- Nurastuti, Wiji (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- PBI Nomor 9/1/PBI/2007 Tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.
- Septia, Yuni., Edo Arribe, dkk. (2020). "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Semqual (Study Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)". *Jurnal Teknologi & Open Source*, Vol. 3, No. 1, Issue Juni.
- Soelistya, Djoko., Heni Agustina, dkk. (2017). Analisis Teknologi Informasi *Mobile Banking* dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya). *Jurnal Accounting and Manajemen*, Vol. 1, No. 1, Issue Desember.
- Suyatno, Thomas (1997). *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Sutedja, Wira (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is , dkk. (2021). "Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Bank Konvensional & Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol. 3 No. 1. Issue Maret.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Waid, A. (2017). BUNGA BANK DALAM PANDANGAN ISLAM. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 1(01), 74-88.
- Wulandari, N., & Mangole, A. (2021). "PERAN FINTECH SYARI'AH UNTUK PEMULIHAN EKONOMI MASA PANDEMI COVID-19"(UMKM DI INDONESIA). *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 4(02), 182-193.A)
- Yamit, Yamit.(2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Zulkifli, Sunarto (2007). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.