

## ANALISIS EFEKTIVITAS DAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN MINAT DAN KEPUASAN NASABAH BSI KC PAMEKASAN

\*<sup>1</sup>Fatun, <sup>2</sup>Ummu Habibah, <sup>3</sup>Siti Zubaidah

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: <sup>1</sup>[fatun@alkhairat.ac.id](mailto:fatun@alkhairat.ac.id), <sup>2</sup>[Abibre\\_11@gmail.com](mailto:Abibre_11@gmail.com), <sup>3</sup>[Sittizubaidah159@gmail.com](mailto:Sittizubaidah159@gmail.com)

### Abstrak

Dalam menjalankan tujuan perusahaan untuk mencapai perusahaan Top Ten Global, tentunya PT Bank Syariah Indonesia memiliki produk-produk yang memajukan perusahaan. Salah satunya di era sekarang ini mobile banking marak diperbincangkan sebab menjadi acuan para nasabah akan kemudahan dan segudang manfaat lainnya. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas Penggunaan Layanan Mobile banking dalam Menarik Minat dan kepuasan Nasabah dan juga memiliki tujuan untuk mengetahui proses efektivitas layanan mobile banking yang dilakukan PT Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dalam sistem layanan m-banking agar menarik minat dan kepuasan nasabah untuk menggunakannya. dan apa saja kendala yang ada disertai solusinya. *Mobile banking* di harapkan semakin maju dan semakin baik agar para nasabah minat dan puas dengan layanan *mobile banking* namun pada kenyataannya presentasi transaksi nasabah yang lebih banyak datang ke bank dan nasabah yang tidak mampu menggunakan teknologi lebih percaya transaksi langsung di bank ketimbang bertransaksi langsung di aplikasi *mobile banking*. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas *mobile banking* dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif dimana mengumpulkan dan menemukan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, website dan buku guna mendapatkan informasi dan bukti dalam proses penelitian.

**Kata kunci:** *Mobile Banking, Minat, Kepuasan Nasabah.*

### Abstract

*In carrying out the company's goals to achieve a Global Top Ten company, of course PT Bank Syariah Indonesia has products that advance the company. One of them is that in the current era, mobile banking is widely discussed because it is a reference for customers for convenience and a myriad of other benefits. carried out by PT Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan in the m-banking service system in order to attract customer interest and satisfaction to use it. and what are the existing obstacles along with solutions. Mobile banking is expected to be more advanced and better so that customers are interested in and satisfied with mobile banking services, but in fact the presentation of customer transactions is that more customers come to the bank and customers who are unable to use technology trust more transactions directly at the bank instead of transacting directly on the mobile banking application. the purpose of this research is to determine the effectiveness of mobile banking in increasing customer interest and satisfaction.*

**Keywords:** *Mobile Banking, Interest, Customer Satisfaction.*

## Pendahuluan

Manusia manapun dalam kehidupan sehari-hari tidak akan terlepas dari transaksi, apa pun itu transaksinya mulai membeli barang, membayar gaji karyawan, membayar iuran dan lain sebagainya. Saat bertransaksi yang diperlukan adalah uang sebagai alat tukar atau alat bayar dan saat bertransaksi kedua belah pihak yang bertransaksi harus bertemu secara langsung. Akan tetapi Zaman sekarang semua orang dapat dengan mudah mengakses maupun transaksi menggunakan basic aplikasi khususnya dalam *mobile banking* dalam perbankan.

Perbankan adalah apa pun yang ada sangkut pautnya dengan bank, kegiatan usaha, kelembagaan, proses dan juga cara dalam melakukan kegiatan usaha. Sedangkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Tiana, Prihatiningrum, dan Rafani 2019). Dengan adanya perbankan semua orang yang memiliki bank dapat bertransaksi dengan mudah dengan menggunakan atm, internet banking ataupun dengan mobile banking. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, segala bentuk transaksi sudah dapat dilakukan dengan menggunakan smartphone tanpa bertemu secara langsung. Dengan adanya Mobile banking, Internet Banking dan SMS Banking para nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi dengan mudah dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan smartphone dan internet. Dikarenakan persaingan bisnis yang semakin lama semakin ketat dan juga tajam, perusahaan diharuskan untuk putar kepala agar dapat bersaing dan tidak ketinggalan dengan perusahaan lainnya, terutama dibidang teknologi. Apabila perusahaan terus mengabaikan teknologi yang berkembang seperti saat ini, maka lama kelamaan nasabah akan berpindah ke perusahaan lainnya (Kaltsum dan Muslichah 2022). Selain itu kepuasan nasabah juga harus diperhatikan, dalam hal ini perusahaan harus pandai pandai dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

Di zaman sekarang ini menggunakan mobile banking bukanlah hal yang terdengar asing lagi. Setiap orang sekarang pasti memiliki mobile banking atau apa pun yang bisa digunakan untuk transaksi mobile seperti Dana, LinkAja dan lain sebagainya. Pada dasarnya sekarang beberapa orang sudah tidak mau ataupun malas untuk memegang duit cash dengan berbagai macam alasan salah satunya adalah tidak ingin ribet dalam hal transaksi ataupun sebagainya. Hal ini sesuai dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat, personal maupun rumah tangga harus mengikuti perkembangan tersebut (Rahman, F, Sudarmiati, Hermawan, 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi ini menjadi suatu tugas untuk perbankan dalam mengikuti perkembangan teknologi, dimana sekarang pemerintah atau pun banyak perbankan sedang gencarnya melakukan program gerakan nasional non tunai. Dimana gerakan ini mengajak para masyarakat agar memakai mobile banking dalam kegiatan transaksi (Fauji et al., 2021b). Mobile banking memberikan kemudahan dalam setiap transaksi, hal itu terjadi dikarenakan tuntutan teknologi yang semakin lama semakin meningkat yang menuntut agar dapat memberikan kesederhanaan dan juga kemudahan dalam setiap prosedurnya. Hal ini dikarenakan masyarakat sekarang enggan menghabiskan banyak waktunya hanya untuk menjalankan banyak sekali prosedur dari bank jika melakukan secara manual, hal ini juga dapat menghemat waktu para nasabah. Keefisienan dan juga keefektifan menjadi nilai lebih dari nasabah untuk mobile banking itu sendiri (Marginingsih 2020). Banyak dampak yang terjadi dikarenakan adanya mobile banking, dampak positif yang terjadi adalah nasabah bisa gampang melakukan transaksi apa pun, nasabah juga bisa membayar tagihan listrik, air dan lain sebagainya dengan fitur-fitur yang disediakan oleh mobile banking tersebut, nasabah juga bisa langsung melakukan Tarik tunai tanpa memakai kartu debit dan

nasabah juga bisa melakukan pembayaran melalui scan QR sebagai alat pembayaran non-tunai yang praktis. Selain dampak positif ternyata ada juga dampak negative adanya mobile banking seperti dikarenakan adanya penipuan smishing yaitu penipuan yang berbentuk phishing dimana pihak penipu bakal menyamar sebagai pihak bank untuk menanyakan data data pada rekening bank, berisiko terkena pencurian data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Sari, t.t).

Terlepas dari dampak negative dari adanya mobile banking, mobile banking tentunya memberikan segala kemudahan kepada para penggunanya mulai dari mengecek saldo yang ada di dalam rekening, membayar segala jenis tagihan yang ada mulai dari tagihan listrik, tagihan air, bayar paket internet dan lain sebagainya dan bisa mentransfer kapan saja dan dimana saja.

Namun dengan demikian tetaplah tingkat keamanan dalam penggunaan mobile banking harus selalu diutamakan agar nasabah yang menggunakan mobile banking tidak khawatir atau pun cemas akan data data mereka ataupun cemas akan banyaknya khusus penipuan, hal ini tentunya akan sangat berdampak pada kepuasan nasabah, berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan penulis merasa tertarik untuk mengkaji sebuah karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)”

## **Metode Penelitian**

Teori penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yg dilakukan untuk menganalisis serta memahami suatu fenomena yg terjadi pada suatu permasalahan. Metode ini digunakan untuk mencari dan memperoleh data yg sebenar-benarnya dan lebih mendalam (Sugiono 2013). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataannya yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang muthakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah (Fauji et al., 2021a). Metode kualitatif digunakan karena menyajikan hubungan antara peneliti dan responden secara langsung, sehingga informasi serta fakta-fakta yang diperoleh lebih mudah dan akurat. Penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan fakta-fakta yang berhubungan dengan efektivitas penggunaan mobile banking Penerapan pendekatan kualitatif dengan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan selama masa praktikum terhitung dari tanggal 01 sampai 28 februari 2022, selain meneliti penulis juga ikut andil dalam membantu pelayanan yang ada di BSI KC Pamekasan Untuk menyempurnakan hasil penelitian. Pendekatan dan strategi dalam penelitian ini sebagaimana penelitian beberapa studi kasus seperti store atmosphere dalam penciptaan performance pelayanan kepada konsumen (Riskiyah dkk. 2020) dan bagaimana kemudahan akses atau lokasi terhadap kepuasan (Mubayyanah dkk. 2020).

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan**

Pada penelitian ini berlokasi tepatnya di Jl. KH Agus Salim No 3A Pamekasan memiliki sejarah singkat didirikannya kantor cabang pembantu tersebut. Mulanya pada tahun 2012 kantor perbankan ini berdiri dengan menjadi bagian dari BSM Syariah lalu saat adanya permergeran dengan BNIS dan Bank Syariah Mandiri pada tahun 2021 tepatnya tanggal 01 Februari, kantor ini berdiri menjadi bagian dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Perbankan syariah ini adalah gabungan dari tiga merger syariah yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN) meliputi Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), BRI Syariah (BRIS).

### **Analisis Efektivitas penggunaan layanan mobile banking untuk meningkatkan minat dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan**

#### **1. Sistem *Mobile banking* Memberikan Kemudahan**

*Mobil Banking* yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan menurut nasabah yang menggunakan *m-banking*, merasa sangat dimudahkan dengan adanya aplikasi ini untuk memperlancar transaksi online. Selain itu dalam setiap *mobile banking* yang disediakan oleh bank sudah pasti memiliki fitur - fitur menarik dan mudah dipahami. Disamping untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, *mobile banking* juga bertujuan untuk meningkatkan minat dan kepuasan nasabah dan memanjakan para nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangan mereka.

Disisi lain, bagi nasabah yang memiliki kepribadian konsumtif, maka dengan adanya *mobile banking* ini terkadang ada konsekuensinya. Salah satu konsekuensinya menurut nasabah ialah sering berbelanja dan menjadikan sebagai pribadi yang konsumtif. Bank Syariah Indonesia juga menawarkan fitur - fitur tersebut dengan tampilan yang menarik. Hanya saja kurangnya fitur untuk top- up shoppe pay belum ada. Sehingga memerlukan pembaharuan fitur supaya lebih lengkap.

Kesulitan yang dialami oleh nasabah juga minim karena jika terjadi kesulitan terdapat layanan yang terhubung langsung dengan customer service-nya, sehingga memudahkan para nasabah jika mengalami kendala dengan aplikasi *mobile banking*nya.

#### **2. Strategi Layanan *Mobile banking* Untuk meningkatkan Minat Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan**

Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan memiliki strategi khusus dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan - pelayanan yang diberikan merupakan perencanaan yang benar - benar sudah dirancang oleh Bank Syariah Indonesia, karena pada dasarnya bisnis dibidang perbankan hal utama yang dijual atau ditawarkan yakni berupa jasa. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan selalu menerapkan prinsip tersebut dalam menjalankan bisnisnya Terbukti dengan konsistensi.

#### **3. Memperbanyak Fitur-Fitur yang Dibutuhkan oleh Nasabah**

Optimalisasi *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan juga memperbanyak fitur - fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Pengadaan fitur - fitur yang diperbanyak oleh pihak bank, hal tersebut akan memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah

sehingga dapat menarik ketertarikan nasabah lama dan baru untuk selalu menggunakan layanan mobile banking. Nasabah lebih sering melakukan transaksi non-tunai sehingga memerlukan fitur - fitur tertentu dalam mobile banking untuk melakukan transaksi tersebut. Berikut adalah sistem layanan./ fitur yang ada di BSI Mobile yang membuat nasabah loyal menggunakan BSI Mobile, yaitu :

Tampilan utama BSI Mobile ialah beranda yang sangat lengkap. Berbagai fitur yang ada di aplikasi ini diantaranya :

Info rekening, Transfer, Bayar, Beli, Layanan Islami, Berbagi Ziswaf, E-mas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top Up eWallet, E- Commerce, Pembiayaan.

#### **4. Sistem Mobile banking Senantiasa Mengadakan Update Layanan**

Sistem optimalisasi mobile banking di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan juga harus selalu melakukan inovasi - inovasi agar layanan kepada nasabaah dari waktu - kewaktu menjadi lebih optimal. Inovasi - inovasi yang diciptakan dengan cara mengadakan update layanan yang ada di mobile banking. Update layanan digunakan untuk memperbaiki sistem agar lebih lengkap memberikan kepuasan kepada para nasabah. Update layanan juga dilakukan secara berkala, sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian sistem mobile banking di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan senantiasa berusaha agar sitem mobile banking menjadi lebih lengkap, update dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

#### **5. Fitur -fitur yang menarik**

Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan menyediakan berbagai fitur yang menarik seperti pada fitur yang menawarkan promo - promo yang ditampilkan pada layanan mobile banking untuk menarik para nasabah. Fitur - fitur yang ditawarkan oleh m-banking Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan adalah sebagai berikut: a) produk dan layanan yang dapat digunakan untuk cek saldo, transaksi online dan lain-lain; b) promo, dalam menu promo ini terdapat beberapa penawaran promo untuk menarik para nasabah seperti top-up dengan bebas biaya admin, voucher belanja, bantuan modal usaha, potongan belanja di toko tertentu dan lain sebagainya; c) konten islami, berisi tentang jadwal sholat, penentuan arah kiblat, dan kalkulator zakat;d) QRIS; e) buka rekening. Dalam fitur ini ada juga layanan isi pulsa, pasca bayar, paket data, listrik PLN, , gopay, OVO, donasi dan lainnya.

#### **Simpulan**

Bedasarkan Pembahasan Di Atas Maka dapat Di Tarik Kesimpulan sebagai berikut, analisis penggunaan layanan *mobile banking* untuk meningkatkan minat dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan ini sangat memuaskan para nasabah. Para nasabah merasa dimudahkan dalam aktifitas perbankan seperti transfer, isi pulsa, cek saldo, dan transaksi *online* lainnya dengan adanya *mobile banking*. Karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga tidak membuang banyak waktu dan tidak perlu repot untuk pergi ke mesin ATM untuk melakukan transaksksi. Dalam prakteknya sistem *mobile banking* juga senantiasa melakukan *update* layanan *mobile banking* agar sistem semakin baik dan semakin nyaman digunakan oleh nasabah.

## Daftar Pustaka

- Sugiyono. 2013. *metode penelitian bisnis*. bandung: alfabeta.
- Fauji, D. A. S., Puspasari, I. D., Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, Fadali, Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, Ega S., Arisman, & Utami, Budi. (2021a). Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*. Retrieved from [http://repository.unpkediri.ac.id/4307/%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/4307/1/Analisis Data Penelitian Manajemen Studi Fokus Analisis Kualitatif.pdf](http://repository.unpkediri.ac.id/4307/%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/4307/1/Analisis%20Data%20Penelitian%20Manajemen%20Studi%20Fokus%20Analisis%20Kualitatif.pdf)
- Fauji, D. A. S., Puspasari, I. D., Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, Fadali, Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, Ega S., Arisman, & Utami, Budi. (2021b). Transformasi Bisnis Digital. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*.
- Kaltsum, Sekar Arum Dewi, dan Istyakara Muslichah. 2022. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan Mobile Banking" 01 (02).
- Marginingsih, Ratnawaty. 2020. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)." *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7 (1): 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.
- Matnin, Matnin, Aang Kunaifi, dan Ach Ubaidillah. 2021. "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6 (2): 176–91.
- Mubayyanah, Mubayyanah, Aang Kunaifi, Fadali Rahman, dan Abd Rosyid. 2020. "Ragam Menu, Harga, Dan Lokasi: Pengaruhnya Terhadap Loyalitas PELANGGAN RESTORAN?" *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* 1 (1): 148–74. <http://dx.doi.org/10.28944/masyrif.v1i1.220>.
- Rahman, F, Sudarmiatin, Hermawan, A. (2023). Marketing Digitalization In Micro, Small, And Medium Enterprises (MSMES) of Pamekasan Regency In Post-Pandemic. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJJSE)*, 6(1), 154–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ijjse.v6i1.1916>
- Riskiyah, Nuer, Aang Kunaifi, Matnin Matnin, dan Qaiyim Asyari. 2020. "Store Atmosphere Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada Restoran Kapal Jodoh Batu Marmar Pamekasan." *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 8 (2): 54–62. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v8i2.158>.
- Sari, Delima Aprilia Novita. t.t. "Efektivitas Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah." Sugiyono. 2013. *metode penelitian bisnis*. bandung: alfabeta.
- Tiana, Ika Maret, RR Yulianti Prihatiningrum, dan Ahmad Rifani. 2019. "Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM)." *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 5 (4): 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>.