

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN BSI *MOBILE* DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH: (Studi Kasus Pada Kelurahan  
Jaya Desa Padang Alipan)**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**Anisa Jasman**

20 0402 0019

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2024**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN BSI *MOBILE* DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH: (Studi Kasus Pada Kelurahan  
Jaya Desa Padang Alipan)**

*Skripsi*

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Oleh**

**Anisa Jasman**

20 0402 0019

**Pembimbing:**

**Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anisa Jasman

Nim : 20 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil penelitian atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



**Anisa Jasman**

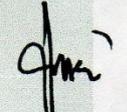
NIM : 2004020019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile dalam Menarik Minat Nasabah: (Studi Kasus pada Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan) yang ditulis oleh Anisa Jasman Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin tanggal 11 November 2024 Miladiyah bertepatan dengan 9 Jumadil Awal 1446 Hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

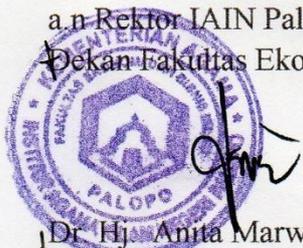
Palopo, 18 November 2024

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.     | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.                | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Wahyuni Husain, S.Sos., M.I.Kom.          | Penguji I         | (  ) |
| 4. Andi Farhami Lahila, M., S.E.Sy., M.E.Sy. | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A.Ek.    | Pembimbing        | (  ) |

### Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.  
NIP 198201242009012006

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah


Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.  
NIP 198912072019031005

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا الذي كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله  
والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وآله الطيبين الطاهرين  
سليماً

للصحة والبرهان (أما بعد)

Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Kasus Pada Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan).” Setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat islam dan semoga menjadi pengikutnya yang senantiasa mengamalkan ajaran dan meneladani akhlaknya hingga akhir hayat. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai doa serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan walaupun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak terkhusus dan istimewa kepada orang tua saya Abidin Jasman dan Hermin Luta yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang hingga saat ini dan selalu mendukung dan mendoakan setiap waktu, yang selalu memenuhi kebutuhan penulis, yang tidak pernah mengeluh, yang menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam menjalani kehidupan dan menjadi pendukung untuk kelancaran

skripsi ini.



1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor Bidang Akademik Dr. Munir Yusuf, M.Pd., Wakil Rektor Bidang Administrasi Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I., yang telah membina dan mengembangkan perguruan tinggi, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Fasiha, M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Muzayyanah Jabani, S.T., M.M., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A., Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Wahyuni Husain, S.Sos., M.I.Kom. selaku penguji I dan Andi Farhami Lahila M, S.E.Sy., M.E.Sy. selaku penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd., selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah terkhusus angkatan 2020 (kelas A), dan teman-teman terdekat saya Miranda Syam, Rahmawati, Nurhikma, Amrita Sari, Diva Aprilianti, yang selama ini membantu dan selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu dengan mengirimkan doa, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama, semoga ALLAH swt. memberikan pahala yang setimpal. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak sempurna, maka dari itu penulis berharap saran dan kritikan yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang memerlukan dan semoga ALLAH swt. Selalu menuntun kearah yang benar. Aamiin.

Palopo, 29 Juli 2024

**Anisa Jasman**

NIM: 20 0402 0019

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di atas)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
ي	Ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengan atau di akhir, maka di tulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal, atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلُ : *haul*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...   ا... 'ى	<i>fathah dan alif atau</i>	ā	a dan garis di atas
ي-	<i>kasrah dan Ya</i>	ī	i dan garis di atas
و°-	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau yang mendapat harakat *fathah, kasrah, dan ḍammah* transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضة أطفال : *rauḍah al-atfāl*

المدينة المنورة : *al-madinah al-fādilah*

الْحِكْمَة : *al-ḥikmah*

## 5. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّانَا : *rabbanā*  
نَجَّيْنَا : *najjainā*  
الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

Jika huruf *ي* ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ي) maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)  
عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. *Kata Sandang*

Kata *sandang* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَة : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الفلسفة : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَامُرُونَا : *ta'muruna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

سَيَائُونُ : *syai'un*

أُمُورْتُ : *umirtu*

## 8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata al-Qur'an (dari al-Qur'an), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarḥ al-Arba ‘īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri’āyah al-maṣlahah*

### 9. *Lafz al-jalālah* (لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دين هلا *dinullāh*

الل *billāh*

Adapun *tā marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

ه ن م ر ح ت هلا  
ني م

: *hum fi raḥmatillāh*

### 10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awaldari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laẓūnzila fihi al-Qur’ān*

*Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī*

*Al-Ṭūfi*

*Al-Maṣlahah fi al-Tasyrī’ al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd Abū al-Walīd Muḥammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu*)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: *Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid* (bukan: *Zaīd Naṣr Ḥāmid Abū*)

## ***B. Daftar Singkatan***

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhānahū wa ta'ālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhū 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat Tahun
QS	= Quran Surah
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
B. Kajian Teori .....	17
C. Kerangka Berfikir.....	51
<b>BAB III.....</b>	<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	54
C. Subjek Penelitian.....	55
D. Sumber Data .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Instrumen Penelitian.....	60
G. Tekhnik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>62</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Informan.....	62
B. Hasil Penelitian .....	67
1. Hasil Observasi.....	67
2. Hasil Wawancara .....	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
1. Pengalaman Pengguna .....	73
2. Fitur Yang Sering Digunakan.....	75
3. Kepuasan Pelanggan .....	77
<b>BAB V.....</b>	<b>81</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Daftar Nama-Nama Informan Penelitian ..... 70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	55
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	91
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	92
Lampiran 3 Hasil Turnitin .....	94
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup .....	95



## ABSTRAK

**Anisa Jasman, 2024.** *“Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile Dalam Menarik Minat Nasabah: (Studi Kasus Pada Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan). Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh DR. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., MA.Ek.”*

Skripsi ini membahas tentang Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile dalam Menarik Minat Nasabah di Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap fitur dan layanan BSI Mobile, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile yang dilihat melalui indikator kemudahan dan kemanfaatan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara dan data pendukung berupa artikel, buku, atau dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi yang menjadi bukti pendukung penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan: bahwa BSI Mobile ini sangat efektif untuk diterapkan karena dapat digunakan oleh semua kalangan yang membutuhkan layanan perbankan yang cepat dan aman. Layanan dan fitur-fitur yang disediakan aplikasi BSI Mobile seperti qris, pembayaran bulanan, dan tarik tunai tanpa kartu sangat memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi masyarakat desa Padang Alipan untuk melakukan transaksi perbankan kapan pun dan dimana saja tanpa harus mengunjungi Bank atau ATM fisik secara langsung, selain itu aplikasi BSI Mobile ini juga memudahkan kaum muslim dengan tersedianya fitur-fitur dengan layanan islami yang memang tidak tersedia pada aplikasi mobile banking lain.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Mobile Banking, Nasabah, Minat

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan langsung oleh industri perbankan khususnya perbankan syariah dengan memunculkan inovasi produk digital yaitu BSI Mobile. BSI Mobile ini merupakan salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021, BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat mempermudah transaksi serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan sekaligus sebagai bentuk penerapan Green Banking di Bank Syariah Indonesia. Pada 7 April 2022 aplikasi BSI Mobile Banking milik PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mendapat penghargaan sebagai mobile banking terbaik untuk kategori bank umum syariah. Penghargaan yang dianugerahkan oleh Info bank Digital Brand Awards 2022 merupakan apresiasi atas kerja keras BSI dalam mengembangkan industri perbankan syariah berbasis digital di Indonesia<sup>1</sup>.

Dalam perkembangan produk digital yang diberikan oleh BSI tentunya memberikan kemudahan-kemudahan yang bisa dirasakan oleh para nasabah seperti melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan hanya dengan menggunakan android dari rumah, melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang, memberikan laporan dan ringkasan aktivitas

---

<sup>1</sup> detikNews, "Aman dan nyaman dengan BSI Mobile Banking," n.d.

keuangan sesuai dengan permintaan nasabah, dan memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan<sup>2</sup>.

Transformasi dunia digital saat ini berkembang pesat. Indonesia masih menyesuaikan diri dengan zaman revolusi 4.0, namun perkembangan teknologi dunia sudah menuju era masyarakat 5.0. Pemanfaatan teknologi pada sektor jasa telah membawa perubahan finansial yang signifikan pada sektor perbankan. Sektor perbankan mulai menyesuaikan diri dalam percepatan digitalisasi teknologi dan layanan, termasuk di Bank Syariah Indonesia (BSI). Salah satu faktor yang mendorong perbankan masuk mempercepat transformasi digital adalah perubahan dalam pola konsumsi masyarakat. Transaksi uang elektronik di Indonesia pada tahun 2020 sebesar Rp 504,96 triliun dan meningkat pesat Rp 786,35 triliun pada tahun 2021. Peningkatannya mencapai 55,73% atau Rp 281,39 triliun. Perkembangan transaksi digital di Indonesia pada tahun 2017-2020 tumbuh sebesar 1556% sedangkan secara total transaksi digital diseluruh dunia dari tahun 2017 hingga 2021 tumbuh sebesar 118<sup>3</sup>.

Layanan perbankan digital kini semakin populer dikalangan masyarakat, seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan smartphone di Indonesia. Tren perbankan saat ini, terutama ditahun 2023 mencakup optimalisasi pemanfaatan big data, bank digital, layanan perbankan digital yang lebih terjangkau, dan peningkatan akseptansi pengalaman pengguna. Selain itu, tren teknologi industry perbankan juga mencakup penggunaan kecerdasan

---

<sup>2</sup> Anita Tri Milza et al., "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking" 3, no. 1 (2021).

<sup>3</sup> Dian Sugiari dan Any Meilani, "Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Mobile Bank Syariah Indonesia" 6 (2023).

buatan (AI), blockchain, open banking, hyper-personalized banking, dan virtual reality (VR) untuk meningkatkan layanan dan pengalaman nasabah. Perbankan juga semakin bergerak ke arah digitalisasi dengan masyarakat yang semakin tertarik pada bank digital seperti yang digandrungi saat ini yaitu mobile banking yang merupakan tren populer di industri perbankan saat ini. Mobile banking merupakan layanan yang disediakan oleh bank yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi smartphone. Mobile banking menawarkan kemudahan dibandingkan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank dan nomor tujuan SMS banking. Fitur mobile banking meliputi layanan informasi (saldo, laporan rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya<sup>4</sup>

Saat ini BSI melakukan transformasi digital secara konsisten dan terarah yang mempunyai tujuan untuk mendorong percepatan pertumbuhan bisnis, transformasi digital ini penting untuk dilakukan karena 85% transaksi industry jasa keuangan itu melalui saluran elektronik. Secara keseluruhan, BSI Mobile ini sangat penting bagi bank modern karena membantu dalam meningkatkan kepuasan nasabah mulai dari menyediakan berbagai fitur yang memudahkan nasabah, meningkatkan efisiensi dan kecepatan bertransaksi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dan pembayaran secara

---

<sup>4</sup> Cermati, "Mengenal Mobile Banking, Apa Keunggulan dan Kekurangannya," n.d.

online<sup>5</sup>, meningkatkan daya tarik produk seperti menawarkan berbagai fitur menarik seperti pembelian pulsa tiket dan produk lainnya, meningkatkan peluang pemasaran dimana BSI Mobile memungkinkan bank untuk menjangkau pasar yang lebih luas dengan membuat produk yang lebih mudah diakses dan menarik bagi masyarakat<sup>6</sup>. Tentunya hal ini membuat Pergeseran preferensi nasabah ke platform perbankan digital karena semakin canggihnya teknologi telah memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang lebih luas seperti aplikasi mobile, perbankan online, dan layanan lainnya, selain itu Pasar juga telah meningkatkan permintaan cara-cara inovatif dalam bertransaksi perbankan dan pergeseran Kawasan<sup>7</sup>.

Semakin canggihnya teknologi tentunya akan membuat Bank mengalami banyak tantangan dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Beberapa studi empiris telah menganalisis pengaruh aktivitas promosi dalam menarik dan mempertahankan nasabah, dengan menunjukkan bahwa promosi yang menarik tentunya akan memiliki pengaruh yang besar dalam hal tersebut. Setiap tahunnya jumlah nasabah mengalami penurunan hal tersebut disebabkan karena dilakukannya cleansing data dalam setiap bulan yaitu menghilangkan data atau menghapus data nasabah yang sudah tidak aktif lagi atau tidak melakukan transaksi selama minimal 12 bulan atau datanya telah tercatat karena memiliki jenis tabungan lebih dari satu jenis hal ini

---

<sup>5</sup> DetikNews, "Kemudahan Transaksi Via BSI Mobile," n.d.

<sup>6</sup> Muzdalipah Musda dan Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta" 12, no. 1 (2023).

<sup>7</sup> Rengga Krishna, "Evolusi digital banking mencakup transformasi perbankan dari operasi konvensional ke layanan berbasis teknologi," n.d.

membuat bank sulit untuk mempertahankan nasabah<sup>8</sup>. Namun Solusi digital mampu dalam mengatasi tantangan yang dihadapi bank merujuk pada penerapan strategi digital marketing yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dengan menjajaki pelanggan di mana mereka berada: Bank harus terhubung dengan pelanggan di platform sosial media, situs web, dan aplikasi mobile yang mereka gunakan, berbagi konten yang relevan dan berguna untuk pelanggan, seperti tips finansial, berita, dan promosi produk dan layanan, menggunakan analitik data: Menggunakan data analitik untuk mengidentifikasi peluang dan area yang perlu ditingkatkan dalam strategi marketing<sup>9</sup> dan menggunakan konten video: Menggunakan video yang menarik dan informatif untuk menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan interaksi<sup>10</sup>.

BSI Mobile adalah layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi. Peran dan dampak potensial BSI Mobile yaitu mendorong green banking: BSI Mobile mendukung BSI dalam menerapkan green banking dengan menyediakan fitur-fitur yang eco-friendly, seperti bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya<sup>11</sup>. BSI Mobile juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah, memeriksa saldo, mentransfer uang antar bank, dan mengelola

---

<sup>8</sup> Indrayanti, "Menarik Dan Mempertahankan Nasabah Di Makassar" 16, no. 1 (2015).

<sup>9</sup> Bankbound, "Panduan Strategi Pemasaran Digital Perbankan," n.d.

<sup>10</sup> By Garret Reich, "Taktik Pemasaran Digital, Tren, dan Tips yang Perlu Diketahui untuk Tahun 2024," n.d.

<sup>11</sup> Milza et al., "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking."

kartu<sup>12</sup>. Selain itu BSI Mobile juga membantu dalam memudahkan pemasaran produk BSI, seperti voucher HP, token PLN, top-up dan update saldo e-money, dengan memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan melalui aplikasi yang mudah dikemukakan<sup>13</sup>. Secara keseluruhan, BSI Mobile memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan nasabah, memudahkan penggunaan layanan finansial, dan membantu dalam pemasaran produk BSI. Selain itu, layanan ini juga dapat membantu dalam perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Dalam memenuhi keinginan nasabahnya, Bank Syariah Indonesia menciptakan Mobile Banking yang dikenal dengan BSI Mobile. BSI Mobile ini dapat mempengaruhi minat dan keterlibatan nasabah melalui berbagai faktor dimana BSI menawarkan layanan perbankan secara digital yang berbasis syariah dan tidak ada pelanggaran dalam hukum islam sehingga hal ini mampu memberikan solusi terhadap masyarakat yang khawatir tentang riba<sup>14</sup> selain itu pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang layanan mobile banking, kemudahan akses, serta bimbingan dan perhatian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah menjadi hal yang dapat mempengaruhi minat nasabah.

Dalam memberikan pelayanan dan fasilitas akan membuat nasabah juga semakin bersemangat dalam melakukan transaksi-transaksinya, sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan M-banking ini sangat diperlukan

---

<sup>12</sup> Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, “Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsicabang Jenggolo,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023): 180–85.

<sup>13</sup> Milza et al., “Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking.”

<sup>14</sup> Suci Fitriani, “Analisis Faktor Demografi, Variasi Layanan dan Reputasi Bank Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile,” 2023, 1–14.

untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan M-banking yang telah tercapai. Bank BSI masih baru dikalangan masyarakat karena merupakan penggabungan (merger) atas Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BRI Syariah (BRIS), dan Bank BNI Syariah (BNIS). Dengan demikian, M-banking dari masing-masing bank syariah tersebut juga telah menjadi satu kesatuan yang bernama BSI Mobile hal ini menjadi pokok utama dalam penelitian ini yang terkait dengan keefektifitas para nasabah dalam menggunakan M-banking setelah terjadinya penggabungan antar beberapa bank syariah. Analisis efektifitas BSI Mobile telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks seperti pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, minat konsumen transaksi, dan loyalitas konsumen, maka dari itu dilakukan analisis efektifitas penerapan BSI Mobile dalam menarik minat nasabah di desa padang alipan kelurahan jaya kecamatan telluwanua, rendahnya minat Masyarakat didaerah ini dalam penggunaan BSI Mobile karena disebabkan masih banyak nasabah yang belum menggunakan smartphone dan keterbatasan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi/teknologi yang meliputi keterbatasan kemampuan, dan pengetahuan daerah tempat tinggal yang belum sepenuhnya didukung jaringan internet, serta budaya nasabah yang tradisional dengan datang ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi<sup>15</sup>.

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian pada desa padang alipan kelurahan jaya kecamatan telluwanua dikarenakan Bank BSI ini masih baru

---

<sup>15</sup> Alvi Hasanah, "Analisi Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah," *Analisi Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah*, 2022.

dikalangan Masyarakat dan belum banyak pengguna bsi mobile didaerah ini sehingga peneliti ingin melihat apakah BSI Mobile ini memang efektif untuk diterapkan dalam menarik minat nasabah sehingga menggunakan aplikasi BSI mobile. Selain itu tentunya peneliti juga ingin memperkenalkan bagaimana cara penggunaan m-banking dengan baik dan benar sebagai salah satu inovasi terbaru dari PT BSI untuk membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke bank. Hal ini tentu akan memberikan dampak yang baik bagi para nasabah sehingga peneliti mempunyai kesempatan untuk meneliti terkait dengan efektivitas penggunaan m-banking yang ditawarkan bank terhadap nasabah. Melalui studi ini tentunya peneliti berharap m-banking ini melekat dikalangan orang-orang yang sudah mengetahui adanya bsi mobile ini sehingga kedepannya nasabah juga dapat membantu mempromosikan tentang aplikasi BSI Mobile yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menyangkut dengan efektivitas pelayanan pada M-banking pada hasil yang berbeda penelitian yang dilakukan oleh Syifa Noer Faturrozhah (2021) “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan M-banking KCP Pacitan” Peneliti menyimpulkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan m-banking di bank syariah kcp pacitan sangat membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpah jauh-jauh datang ke bank. Maka dari itu peneliti juga menyadari bahwa analisis tentang efektivitas penerapan BSI Mobile dalam menarik minat nasabah ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah dengan adanya penerapan m-

banking ini benar-benar efektif dalam membantu bank untuk menarik minat nasabah agar lebih mempermudah nasabah dari berbagai kalangan Masyarakat baik itu orang tua maupun anak muda untuk melakukan transaksi dari rumah saja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa m-banking ini memang bermanfaat bagi kalangan masyarakat dalam mempermudah melakukan transaksi namun terlepas dari itu masih adanya kendala yang didapatkan nasabah dalam menjalankan aplikasi mobile banking ini, maka dari itu diperlukan kajian yang mendalam untuk memperoleh hasil yang akurat sehubungan dengan latar belakang masalah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile Dalam Menarik Minat Nasabah : Studi Kasus Pada Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap fitur dan layanan yang disediakan oleh BSI Mobile di Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas BSI Mobile dalam menarik minat nasabah di Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan?

### C. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui apakah dengan diterapkannya BSI Mobile ini efektif dalam menarik minat nasabah di desa Padang Alipan.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan bagi penulis serta pembaca mengenai efektivitas penerapan BSI Mobile dalam menarik minat nasabah. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi tambahan literature atau referensi untuk pembaca dan peneliti selanjutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan memberikan bantuan kepada pihak pengembangan produk dan strategi pemasaran sebagai acuan terhadap kendala-kendala yang dialami nasabah selama menggunakan inovasi baru yang dikembangkan yaitu aplikasi BSI Mobile.

##### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti mendalami dan memahami dinamika persepsi nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile yang tentu membantu dalam pembuatan kebijakan hingga tepat sasaran.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tujuan adanya penelitian terdahulu yang relevan ini adalah sebagai acuan atau bahan perbandingan dengan penelitian yang sedang diteliti ini. Disamping itu sebagai referensi yang dapat mengembangkan wawasan peneliti. Adapun penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dengan judul "*Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan.*" Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan layanan BSI Mobile, termasuk fitur-fitur seperti tarik tunai tanpa kartu, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan akses yang mudah dan efisien ke layanan perbankan. BSI Mobile ini juga dapat mempermudah akses pelanggan ke akun mereka melalui teknologi jaringan 3G/4G dan WiFi, yang meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan perbankan yang efisien.<sup>16</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas tentang fitur-fitur dari BSI Mobile yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu

---

<sup>16</sup> Lutfiah D Dalimunte A, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan," *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2, no. 2 (2022): 205–12.

menggunakan penelitian kuantitatif dengan tempat dan waktu penelitian yang berbeda.

2. Selain itu, penelitian tentang *"Effect Of Service Quality And Product Quality Of Electronic-Based Applications (Bsi Mobile) On Customer Satisfaction At Pt Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S.Parman 2."* Mengemukakan bahwa kualitas layanan dan produk berbasis aplikasi elektronik (BSI Mobile) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2. Setiap peningkatan kualitas layanan dan produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan masing-masing sebesar 4,55% dan 3,19%.<sup>17</sup>

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan pengguna BSI Mobile terhadap fitur-fitur yang disediakan, kemudahan dan manfaat. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji ketepatan model, uji hipotesis, uji t dan uji f.

3. Penelitian dengan judul *"The effect of perceived ease pf use on intention to use on bank syariah indonesia mobile banking users is mediated by e-trust and religiosity as moderators"* menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna

---

<sup>17</sup> Suswati Nasution, "Effect Of Service Quality And Product Quality Of Electronic-Based Applications ( Bsi Mobile ) On Customer Satisfaction At Pt Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S . Parman 2 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Aplikasi Berbasis Elektronik ( B," *Jurnal akuntansi, manajemen dan binis digital* , ISSN 2809-8692 2, no. 2 (2023): 361–74.

terhadap keamanan dan kredibilitas aplikasi sangat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan dari aplikasi BSI Mobile.<sup>18</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu fokus pada kemudahan dan manfaat dari aplikasi BSI Mobile. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dan populasi dari penelitian terdahulu adalah pengguna BSI Mobile di Indonesia dengan jumlah pengguna 100 orang dari total 5,1 juta pengguna yang berumur 17-65.

4. Penelitian dengan judul "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia." Menyoroti bahwa BSI Mobile sebagai aplikasi super, tidak hanya menyediakan fitur transaksi tetapi juga fitur-fitur syariah yang memudahkan transaksi nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.<sup>19</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan menyoroti tentang BSI Mobile sebagai aplikasi super yang menyediakan fitur transaksi dan fitur syariah yang memudahkan transaksi. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu fokus pada upaya peningkatan kualitas layanan BSI Mobile di wilayah BSI

---

<sup>18</sup> Dennis Shabri Alfani, Agung Yuniarto M.S, dan Radityo Putro Handrito, "the Effect of Perceived Ease of Use on Intention To Use on Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users Is Mediated By E-Trust and Religiosity As Moderators," *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)* 3, no. 4 (2023): 1248–59, <https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i4.1024>.

<sup>19</sup> Siti Sofia Sari, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara," *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (2023): 55–62, <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>.

Kota Surabaya peneliti sekarang fokus pada efektivitas penerapan BSI Mobile dalam menarik minat nasabah.

5. *"The Influence of Knowledge, Benefit and Risk on Customer Interest in Using The BSI Qris Electronic Payment System at BSI KCP Indrapura."*

Menemukan bahwa manfaat yang ditawarkan oleh sistem pembayaran elektronik QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan sistem ini di BSI KCP Indrapura. Ini menunjukkan bahwa fitur yang memberikan kemudahan dan manfaat nyata dapat meningkatkan adopsi teknologi perbankan.<sup>20</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu fokus pada manfaat dari fitur-fitur BSI Mobile dengan menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengambil populasi langsung di BSI KCP Indrapura.

6. Selain itu, penelitian dengan judul *"Analysis of Factors Influencing The Use of QRIS Through Mobile Banking in Jakarta and Tangerang."*

Mengungkapkan bahwa menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap QRIS sebagai metode pembayaran melalui aplikasi mobile banking di Jakarta dan Tangerang menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat

---

<sup>20</sup> Sunardi Sunardi dan Pani Akhiruddin Siregar, "The Influence of Knowledge, Benefit and Risk on Customer Interest in Using The BSI Qris Electronic Payment System at BSI KCP Indrapura," *Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (2023): 64–75, <https://doi.org/10.37058/jes.v8i1.6601>.

yang dirasakan mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan QRIS, yang kemudian mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan QRIS<sup>21</sup>. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama fokus menganalisis penerimaan pengguna terhadap fitur QRIS dari aplikasi BSI Mobile. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengambil sebanyak 300 responden di Jakarta dan Tangerang.

7. *"Analyze of Customer Satisfaction BSI Mobile PT. Bank Syariah Indonesia Tbk."* Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan BSI Mobile di PT Bank Syariah Indonesia Tbk di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan BSI Mobile, dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 4,26 dari 5.<sup>22</sup> Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menyoroti tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi BSI Mobile. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menilai tingkat kepuasan menggunakan % (persen).
8. Penelitian tentang *"The Influence E-Service Quality and Complain Handling BSI Mobile on Customer Satisfaction."* Menemukan bahwa kualitas layanan digital dan penanganan keluhan BSI Mobile secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di cabang Asia Afrika,

---

<sup>21</sup> Johnson Husin, Serafine Cordelia, Vivaldi Darren Christophilus and Natalia Limantara (2023). "Analysis of Factors Influencing The Use of QRIS Through Mobile Banking in Jakarta and Tangerang." <https://ieeexplore.ieee.org/document/10111978>

<sup>22</sup> Verawaty, "Analyze of Customer Satisfaction BSI Mobile PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.," *International Journal of Emerging Issues in Islamic Studies* 2, no. 2 (2022): 1–10, <https://doi.org/10.31098/ijeis.v2i2.962>.

Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa fitur-fitur inovatif dan relevan dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan adopsi teknologi perbankan digital. Fitur tarik tunai tanpa kartu dan QRIS yang sering digunakan oleh pengguna BSI Mobile menunjukkan bahwa fitur-fitur ini sangat relevan dan membantu para pengguna dalam kehidupan sehari-hari.<sup>23</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu fokus pada aplikasi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner sedangkan peneliti sekarang menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

9. Lebih lanjut, penelitian dengan judul "*Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service.*" Menyatakan bahwa fitur-fitur islami dalam aplikasi BSI Mobile, seperti ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf), juz amma, dan azan, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena sesuai dengan prinsip syariat Islam. Ini

---

<sup>23</sup> Bella Shafiera Anandita, Agus Rahayu, dan Puspo Dewi Dirgantari, "The Influence E-Service Quality and Complain Handling BSI Mobile on Customer Satisfaction," *Journal of Accounting and Finance Management* 3, no. 6 (2023): 310–17, <https://doi.org/10.38035/jafm.v3i6.171>.

menunjukkan bahwa fitur-fitur yang sesuai dengan nilai-nilai religius pengguna dapat meningkatkan kepuasan mereka.<sup>24</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat dan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada waktu dan lokasi penelitian dengan teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi sebagai uji keabsahan.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan kemampuan lembaga dalam mencapai keuntungan, dan kemampuan suatu organisasi dalam meningkatkan jumlah pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan tersebut terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Adapun definisi lainnya yaitu efektivitas merupakan tercapainya kepuasan individu yang bekerja, dan adapula yang mendefinisikannya sebagai sejauh mana kemampuan lembaga dalam menyediakan hal-hal yang mempunyai nilai kepada masyarakat. Terdapat beberapa definisi dan konsep efektivitas, antara lain:

---

<sup>24</sup> Faridha Naila Ulya, Qoyyimah Qoyyimah, dan Kharis Fadlullah Hana, "Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service," *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance* 2, no. 2 (2022): 113, <https://doi.org/10.31958/ab.v2i2.6011>.

- 1) Sepakat dalam mendefinisikan konsep efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan misi yang telah ditentukan.
- 2) Menyampaikan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan keluaran organisasi, namun menjadi suatu proses yang berkesinambungan yang menghubungkan organisasi dengan lingkungan sekitarnya, sehingga organisasi yang efektif ialah organisasi yang mampu menghadirkan akuntabilitas yang bisa diterima atas aktivitasnya dan untuk dirinya sendiri.
- 3) Efektivitas organisasi sebagai nilai-nilai bisnis diciptakan bagi penerima manfaat, artinya efektivitas berfokus pada keluaran lembaga, dan diantara faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah cara manajemen menangani penerima manfaat, kepuasan pelanggan atas layanan maupun produk, dan partisipasi masyarakat dalam program dan rencana pembangunan.

Efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang dan jasa yang diberikannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan yang akan dicapai, jika hasil kegiatan mencapai tujuan, itu berarti efisiensi lebih besar (Muzayyanah Jabani et al., 2023; Pakata, 2021; Sulaeman et al., 2023). Kita percaya bahwa efektivitas menggambarkan suatu kemampuan seseorang yang bekerja untuk berhadapan dengan tantangan yang bersifat mendesak dan ada

disekitarnya, serta merupakan tolak ukur sampai mana rencana dan tujuan yang ditentukan oleh organisasi dapat tercapai.

b. Pengukuran Efektivitas

Untuk mengukur tingkat efektivitas ada lima (5) dimensi yaitu:

1) Pemahaman program

Pemahaman program bisa diketahui melalui sudah sejauh mana pemahaman nasabah mengenai program tersebut dan juga kemampuan nasabah melaksanakan kegiatan atau program tersebut.

2) Tepat sasaran

Dari sini dapat kita ketahui sudah sejauh mana lembaga mampu dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Penempatan sasaran ini sifatnya menyeluruh dalam sistem informasinya, dan memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Mengoptimalkan kinerja pada sistem dari sebuah program diperlukan dalam hal ini agar layanan yang diberikan menjadi efektif dan semakin cepat, baik melalui sisi internal ataupun dari eksternal.

4) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan ialah usaha secara keseluruhan dalam menggapai tujuan terhadap sebuah proses yang dilakukan. Adanya kemudahan

dalam pelayanan menjadi hal yang paling penting. Pelayanan yang mudah menyebabkan tujuan lebih memiliki arah dan dapat tercapai.

5) Perubahan nyata

Perubahan nyata dapat dinyatakan efektif bila sebuah kegiatan atau program bisa memberikan dampak atau efek serta perubahan yang nyata dirasakan oleh pihak luar yang menggunakan program dan bisa membandingkan keadaan sebelum ataupun sesudah terdapatnya program tersebut.

## 2. Mobile Banking

### a. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Supplementary Module*) Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diinstal dan diunduh oleh nasabah. Jika dibandingkan dengan *SMS Banking*, *mobile banking* lebih menawarkan kemudahan bagi nasabah karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank serta nomor tujuan SMS banking.<sup>25</sup>

*Mobile banking* adalah suatu layanan yang merupakan pengembangan dari dua gabungan inovasi bank sebelumnya yaitu *internet banking* dan *sms banking*. Dalam menggunakan aplikasi

---

<sup>25</sup> Tim Ojk, *Bijak ber e-banking* (Jakarta: ojk.go.id, 2015).

layanan *mobile banking* tidak dikenakan biaya pulsa tetapi dalam mengaplikasikan *mobile banking* harus menggunakan kuota internet agar aplikasi dapat digunakan dalam bertransaksi.<sup>26</sup> Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan seperti cek saldo, transfer dana, membayar tagihan listrik dan mengisi pulsa. *Mobile banking* dapat digolongkan menjadi 3 antara lain:

1) Memberikan informasi (*Informational*)

Sistem ini berisi tentang produk-produk dan layanan-layanan yang terdapat dalam suatu bank. Sistem ini memiliki risiko yang cukup rendah, karena sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang terdapat di bank (Fasiha & Alwi, 2023; Hamida et al., 2023; Iskandar et al., 2023). Tetapi hanya terhubung dengan *server hosting situs*. Salah satu risiko yang mungkin akan terjadi yaitu perubahan isi dari situs yang terdapat di internet (atau yang biasa disebut dengan istilah *deface*). Risiko tidak cukup membahayakan keseluruhan system yang terdapat di bank tersebut., tetapi dapat mengacaukan informasi yang terdapat dalam bank yang bersangkutan.

2) Komunikatif (*Communicative*)

Tipe kedua ini lebih bersifat interaktif berbeda dengan tipe pertama. Sistem ini memungkinkan terjadinya suatu interaksi antara nasabah (konsumen) dengan sistem yang terdapat di bank. Interaksi tersebut bisa

---

<sup>26</sup> Yeni Anda, 'Pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bri Syariah Kcp Ponorogo'. 2019

berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Jika ditinjau dari cara kerjanya, risiko yang terdapat di sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan sistem pertama. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antar nasabah dengan beberapa server jaringan yang ada di bank. Maka dari itu, perlunya pengawasan dan penjagaan yang lebih ketat pada sistem ini, agar mencegah penyusup atau program-program yang bisa merusak sistem seperti virus, Trojan dan lain sebagainya.

3) Dapat melakukan transaksi (*Transactional*)

Tipe yang ketiga ini merupakan tipe yang sangat lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lainnya. Pada umumnya sistem ini juga memuat sistem yang terdapat pada dua tipe sebelumnya (Mujahidin et al., 2022). Pada tipe ini, nasabah dimungkinkan agar melakukan transaksi secara langsung. Sebab, sistem ini mempunyai jalur langsung ke server utama dan jaringan yang terdapat di bank, maka risiko yang terdapat di sistem ini cukup besar dan yang paling besar diantara kedua sistem tipe sebelumnya. Maka dari itu, perlunya kontrol yang lebih ketat pada sistem ini. Transaksi yang bisa dilakukan pada sistem ini meliputi akses langsung ke *account* bank, antara lain informasi saldo maupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, transfer dana, dan lain sebagainya.

b. *Manfaat Mobile Banking*

Manfaat *mobile banking* telah dinikmati diseluruh dunia, kemudahan mengakses perbankan yang ditawarkan oleh bank melalui *mobile banking* yang dapat diakses dimana saja melalui perangkat mobile seperti *Handphone*. Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha memberikan kemudahan akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Nasabah tidak repot lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup melalui telepon seluler nasabah dapat bertransaksi. Hampir seluruh bank di Indonesia sudah menyediakan layanan M-banking, baik itu berupa layanan *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS Plain* (SMS manual) atau yang biasa disebut dengan *SMS Banking*. *SMS banking* merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan lain-lain. Manfaat penggunaan M-banking bagi nasabah antara lain mempermudah pekerjaan, menambah produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Teknologi memberikan dampak dalam meningkatkan kinerja.<sup>27</sup>

c. *Fitur-fitur layanan Mobile Banking*

Terdapat beberapa fitur yang disediakan BSI pada aplikasi *mobile banking* yaitu antara lain:

---

<sup>27</sup> Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Bisnis Dan Iptek*, 2017, 139–49.

- 1) Informasi Rekening, dengan adanya fitur ini nasabah dapat melihat informasi transaksi rekening, seperti informasi jumlah saldo, daftar nutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, dan registrasi notifikasi.
- 2) Transfer, adalah jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota maupun luar kota, atau antar negara. Menu transfer membantu nasabah dalam mengirim uang antar rekening BSI atau bank lain. BSI juga mendukung transaksi melalui via QRIS.
- 3) Pembayaran, fitur ini membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran, seperti: PLN *Postpaid*, PLN Non Taglis, Telepon/HP/Telkom *Pay*, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, *e-Commerce*, Berbagi-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), *Multi Payment*, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah *Card*, Halal Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan *Thru Bills*.
- 4) Pembelian, fitur pembelian menawarkan beberapa jenis transaksi bagi nasabah, antara lain pembelian *Voucher* HP, PLN *Prepaid*, *E-Money*, Paket data, Top UP, *Streaming* video & musik, Aqiqah, SBN, Kartu debit OTP, *Voucher Google Play*.
- 5) QRIS, fitur ini dapat mempermudah, mempercepat dan menjaga keamanan transaksi pembayaran menggunakan *QR Code*

- 6) Layanan Islami, fitur ini menyediakan beberapa pilihan menu islami, yaitu: Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator qurban.
- 7) Berbagi-Ziswaf, Bank Syariah Indonesia menyediakan sarana bagi nasabah yang ingin melakukan berbagai jenis donasi, seperti zakat, infaq, wakaf, Donasi anak yatim, Donasi peduli palestina, Sedekah makan gratis (Jum'at berkah), Bantuan kemanusiaan, Sedekah Quran untuk teman tuli, Sedekah air untuk Indonesia Timur, Bantuan untuk Da'I tangguh pelosok nusantara, Bantuan pendidikan tahfidz Quran, Sedekah Quran untuk orang tua, Peduli pendidikan dhuafa, Fidyah, Rumah zakat, *Human Initiative*, dan Kalkulator zakat.
- 8) *E-mas*, fitur ini tersedia untuk nasabah BSI yang ingin berinvestasi emas online melalui *e-mas*. Dengan adanya fitur ini nasabah dapat membeli, menjual, dan menggadaikan emas pada aplikasi ini.
- 9) Favorit, pada fitur ini nasabah dapat mengetahui fitur apa saja yang sering digunakan pada aplikasi *mobile banking* ini.
- 10) Tarik Tunai Tanpa Kartu, fitur ini berfungsi untuk melakukan penarikan uang secara tunai tanpa menggunakan kartu ATM lagi.
- 11) Buka Rekening
- 12) *Top Up e-Wallet*
- 13) *E-Commerce*
- 14) Pembiayaan

d. Jenis-jenis transaksi *Mobile Banking*

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo
- 3) Mutasi rekening
- 4) Informasi nilai tukar
- 5) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- 6) Pembelian (pulsa isi ulang, saham)<sup>28</sup>

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Mobile Banking*

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* antara lain:

1) Keamanan sistem *mobile banking*

Keamanan dalam suatu sistem transaksi menggunakan sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut lembaga keuangan untuk memberikan jaminan keamanan dalam melakukan transaksi dilayanan *mobile banking*.

2) Kemudahan dalam mengakses *website*

Kemudahan dalam mengakses suatu layanan transaksi secara online menggunakan media *mobile banking* menjadi salah satu faktor untuk menentukan kesediaan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin mudah nasabah dalam mengakses maka akan

<sup>28</sup> 'Layanan Digital Banking',  
<<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>>.

meningkatkan sikap nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang telah disediakan oleh perbankan.

3) Privasi pengguna

Dalam menggunakan layanan *mobile banking* nasabah sangat menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak ingin data dirinya tersebar atau diketahui oleh orang lain. Maka sebab itu privasi pengguna menjadi salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

4) Kehandalan layanan (layanan 24 jam)

Salah satu keunggulan layanan *mobile banking* yaitu dapat diakses setiap waktu, perusahaan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu yang akan lebih disukai oleh nasabah.

5) Kredibilitas perusahaan layanan jasa

Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan layanan *mobile bankingnya*

6) Kecepatan koneksi jaringan

Walaupun hal ini tidak terdapat pada sistem perbankan namun terdapat ada provider yang digunakan oleh nasabah. Tetapi hal ini menjadi salah satu aspek yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, seringkali kesalahan terhadap koneksi terjadi karena lokasi yang sulit dijangkau sinyal.

### 3. Bank Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu bentuk implementasi sistem keuangan islam. Salah satunya yaitu bank syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi dengan tujuan untuk mengimplementasikan sistem perekonomian dan prinsip keuangan islam (*economic and financial principles of islam*) disektor perbankan. Bank syariah atau bank islam adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip islam maksudnya yaitu bank yang dalam operasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam, khususnya mengenai tata cara bermuamalah secara islam. Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah adanya larangan riba diikuti sistem yang menyokong tujuan ekonomi dan sosial dari masyarakat.

Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 merupakan landasan hukum yang dimiliki oleh bank syariah yang ada di Indonesia. Pengertian bank syariah, bank pembiayaan rakyat syariah, bank umum syariah, dan unit usaha syariah tertuang pada Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 1 yaitu:

- 1) Bank Syariah ialah bank yang berpedoman pada prinsip syariah dalam melakukan kegiatan operasionalnya, serta terbagi menjadi beberapa jenis seperti Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan Bank Umum

Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang menawarkan jasa pada kegiatannya dalam transaksi pembayaran.

- 2) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank syariah yang memberikan pelayanan jasa dalam kegiatan transaksinya.
- 3) Unit Usaha Syariah atau dikenal dengan UUS, merupakan kantor induk dari kegiatan usaha atau unit kerja kantor cabang pada sebuah bank yang berada di luar negeri yang berpedoman pada prinsip syariah.<sup>29</sup>

#### b. Prinsip Syariah

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank syariah dengan prinsip-prinsip syariah islam adalah segala bentuk kegiatan usaha yang tidak mengandung antara lain:

- 1) Riba, ialah praktik memberi tambahan pada pendapatan melalui cara yang haram (*batil*) seperti pada transaksi pinjam meminjam dengan kesepakatan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana pinjaman melebihi pokoknya karena alasan waktu yang berjalan (*nasi'ah*), atau pada transaksi pertukaran barang yang sejenis namun tidak memiliki kesamaan dari segi kuantitas, kualitas, serta waktu penyerahan (*fadhl*).
- 2) Maisyr, ialah transaksi yang memiliki sifat untung-untungan sebab digantungkan dengan ketidakpastian. Dalam praktiknya, maisir memiliki istilah “judi” karena sifatnya mengandung ketidakpastian pada transaksi yang sudah dilaksanakan.

---

<sup>29</sup> Rofiul Ryandono, Muhamad, Wahyudi, *MANAJEMEN BANK ISLAM Pendekatan Syariah Dan Praktek* (Yogyakarta: Hatib Rahmawan, 2018).

- 3) Gharar, adalah bentuk transaksi yang tidak diketahui atau tidak jelas objeknya, tidak dimiliki, tidak diketahui atas keberadaannya dan hal-hal lainnya yang mengandung ketidakjelasan.
  - 4) Zalim, yaitu transaksi yang hanya menguntungkan satu pihak dan menimbulkan kerugian untuk pihak lainnya.
  - 5) Haram, ialah transaksi yang haram dan dilarang secara syariah, baik dari segi objek ataupun pihak-pihak yang melaksanakan transaksi tersebut.<sup>30</sup>
- c. Produk-produk Bank Syariah

Secara garis besar, kegiatan operasional bank syariah dapat dibagi menjadi tiga kategori, antara lain:

- 1) Kegiatan Penghimpun Dana (*Funding*), kegiatan menghimpun dana dapat dilakukan oleh perbankan melalui mekanisme tabungan, giro, dan deposito. Untuk perbankan syariah tabungan dan giro dapat dibedakan menjadi dua yaitu tabungan dan giro yang didasarkan pada akad wadiah, dan tabungan dan giro yang didasarkan pada akad mudharabah. Sedangkan deposito hanya ditujukan untuk kepentingan investasi.
- 2) Kegiatan Penyaluran Dana (*Landing*), *landing* dapat dilakukan oleh bank dalam bentuk mudharabah, murabahah, qardh, serta musyarakah. Penyedia dana yaitu bank pada kegiatan mudharabah akan memperoleh keuntungan dari margin dan bagi hasil, serta biaya administrasi yang bersumber dari kegiatan qardh.

---

<sup>30</sup> Muammar Yusmad, *ASPEK HUKUM PERBANKAN SYARIAH DARI TEORI KE PRAKTIK*, ed. by Moh. Nuryasin (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2018).

- 3) Jasa Bank, Bank memiliki kegiatan jasa seperti *Letter of Credit* (L/C), penyediaan bank garansi (kafalah), hiwalah, jual beli valuta asing, serta wakalah.

Berdasarkan ketentuan Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 mengenai Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana bagi Bank Syariah yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, dapat disimpulkan terdapat beberapa produk-produk perbankan syariah, yaitu:

- 1) Produk bank syariah berdasarkan akad jual beli:
  - a) Murabahah, yaitu jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati.
  - b) Istishna, yaitu kegiatan jual beli barang dalam bentuk pesanan dan barang dibuat sesuai dengan kriteria dan persyaratan tertentu serta pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.
  - c) Salam, yaitu kegiatan jual beli barang dengan pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan melakukan pembayaran penuh terlebih dahulu.
- 2) Produk bank syariah berdasarkan akad bagi hasil:
  - a) Mudharabah, ialah pemilik dana (shahibul maal) memberikan dananya kepada mudharib (pengelola modal) untuk digunakan membangun sebuah usaha, dengan pembagian hasil menggunakan metode profit and loss sharing (untung dan rugi), atau pembagian

pendapatan antarkeduapihak sesuai dengan perjanjian yang sudah ditentukan sebelumnya.

Ada dua macam mudharabah, yakni mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayadah.

(1) Mudharabah Mutlaqah, adalah kesepakatan mudharabah diantara shahibul maal dengan mudharib, dimana diberikannya kebebasan kepada mudharib untuk mengelola dana yang sudah diberikan.

(2) Mudharabah Muqayadah, ialah kesepakatan mudharabah dimana mudharib mengelola dana sesuai dengan kegiatan usaha yang sudah ditentukan sebelumnya, baik berupa ruang lingkup ataupun jenisnya.

b) Musyarakah, yaitu penanaman modal dari masing-masing pihak untuk mendanai usaha tertentu, yang pembagian keuntungan sesuai nisbah yang sudah ditetapkan, dan kerugian merupakan tanggungan masing-masing pihak berdasarkan besaran dana.

3) Produk bank syariah berdasarkan akad sewa menyewa

a) Ijarah, adalah kegiatan sewa menyewa barang atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.

b) Ijarah Munthiya bi Tamlik (IMBT), yaitu rangkaian antar dua akad yaitu ba'i dan ijarah muntahiya bi tamlik. Ba'I adalah akad jual beli sedangkan ijarah muntahiya bi tamlik adalah gandingan antara sewa

menyewa (ijarah) dengan jual beli, dan hibah dilakukan diakhir masa sewa.

- 4) Produk bank syariah berdasarkan akad Tabarru
  - a) Qardh, yaitu pinjam meminjam suatu dana dengan tidak disertai imbalan kewajiban, pihak yang meminjam membayarkan pokok pinjaman sekaligus ataupun cicilan pada rentang waktu tertentu.
  - b) Hiwalah, yaitu mengalihkan utang dari pihak yang memiliki utang, kepada pihak lain yang harus menanggungnya.
  - c) Wakalah, pemberian kuasa baik secara umum ataupun khusus yang diberikan oleh pihak satu kepada pihak lain untuk melakukan sebuah urusan.
  - d) Wadiah, adalah penitipan barang atau dana dari pihak pemilik kepada penyimpan barang atau dana dengan kewajiban pihak yang menerima titipan tersebut dapat mengembalikan barang atau dana yang dititip tersebut sewaktu-waktu.<sup>31</sup>

#### d. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Terdapat beberapa hal yang mendasar yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, antara lain:

- 1) Jika dilihat dari falsafah, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga.

---

<sup>31</sup> Abdul Anshori, *PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018).

- 2) Jika dilihat dari operasionalnya, bank syariah dana masyarakat berupa titipan dan investasi yang baru akan mendapatkan hasil jika usahanya sudah dijalankan. Sedangkan bank konvensional dana yang disimpan akan dibayar dengan bunga saat telah jatuh tempo.
- 3) Bank syariah hanya melakukan investasi-investasi yang halal saja, sedangkan bank konvensional melakukan investasi yang haram dan halal.
- 4) Bank syariah menggunakan prinsip nagi hasil, jual beli, dan sewa, sedangkan bank konvensional memakai perangkat bunga.
- 5) Bank syariah dengan nasabah menjalin hubungan dalam bentuk kemitraan, sedangkan bank konvensional dalam bentuk debitor.<sup>32</sup>

#### 4. Teori Difusi Inovasi

##### a. Pengertian difusi inovasi

Difusi inovasi terbagi menjadi dua kata, yaitu difusi dan inovasi difusi sebagai proses dimana suatu hal baru dikomunikasikan melalui para anggota suatu sistem sosial dari waktu ke waktu, dimana inovasi ini digambarkan sebagai ide baru, praktek, atau objek yang dianggap baru untuk individu<sup>33</sup>. Maka dari itu difusi inovasi adalah informasi tentang sebuah gagasan atau ide baru yang dipandang secara subjektif dan diadopsi untuk dikomunikasikan pada sebuah kultur sosial atau

<sup>32</sup> Ikit, *AKUNTANSI PENGHIMPUN DANA BANK SYARIAH*, ed. by Zuhri (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2015).

<sup>33</sup> Mailin Mailin et al., "Teori Media/Teori Difusi Inovasi," *Jurnal Guru Kita PGSD* 6, no. 2 (2022): 168, <https://doi.org/10.24114/jgk.v6i2.31905>.

kebudayaan, namun adopsi ini akan terjadi apabila individu menggunakan secara penuh sebuah inovasi ke dalam praktek sebagai pilihan terbaik<sup>34</sup>.

#### b. Karakteristik Difusi Inovasi

Agar dapat mempengaruhi tingkat adopsi dari individu maupun kelompok sosial tertentu difusi inovasi memiliki beberapa karakteristik, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Bagaimana sebuah inovasi dapat dikatakan lebih baik dari inovasi sebelumnya dan dapat diterima oleh masyarakat apabila memberikan keuntungan secara ekonomis dan bagaimana seseorang merasakan langsung dampak inovasi ini apakah membuatnya puas atau tidak.

##### 2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Difusi inovasi dapat dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku apakah sesuai dengan keadaan, kebudayaan, kebutuhan dan nilai-nilai dalam Masyarakat itu sendiri.

##### 3) Kerumitan (*Complexity*)

Tingkatan ketika suatu inovasi itu dianggap memiliki kerumitan dan susah dipahami dalam masyarakat sehingga seseorang relatif lebih sulit untuk mengerti dan menggunakan inovasi tersebut dan inovasi juga akan semakin sulit untuk diadopsi.

---

<sup>34</sup> Pakarkomunikasi.com, "Teori Difusi Inovasi – Konsep dan Perkembangannya," n.d., <https://pakarkomunikasi.com/teori-difusi-inovasi>.

#### 4) Dapat Diuji Coba (*Trialbility*)

Dimana ketika suatu inovasi dapat diuji coba dalam batasan tertentu atau dalam skala kecil agar inovasi ini lebih mudah diketahui para adopter sesuai atau tidaknya<sup>35</sup>.

#### c. Elemen Difusi Inovasi

Menurut Everett M Rogers tahun 1983 dalam bukunya *Diffusion Of Innovation* mengungkapkan bahwa dalam proses difusi inovasi terdapat 4 elemen pokok, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Inovasi

Inovasi diartikan sebagai sebuah gagasan, ide, Tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang, dimana kebaruan inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah hal yang diukur secara subjektif tergantung dari persepsi dari individu yang menerimanya.

##### 2) Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi disini dapat dikatakan sebagai alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima, saluran komunikasi tentunya harus disesuaikan dengan siapa yang akan dituju apabila masyarakat luas maka saluran yang digunakan ialah massa, jika yang dituju individu maka yang digunakan adalah komunikasi personal.

<sup>35</sup> Gramedia.com, "Teori Difusi inovasi: Pengertian, jenis, elemen, tahapan," n.d., <https://www.gramedia.com/literasi/teori-difusi-inovasi/>.

### 3) Jangka waktu

Jangka waktu disini merupakan proses dalam pengambilan keputusan, dimana seseorang dapat relative lebih lambat atau lebih awal ketika menerima inovasi dan mengadopsi sebuah inovasi dalam system social sehingga membutuhkan proses keputusan apakah akan memutuskan untuk menerima atau menolaknya.

### 4) Sistem Sosial

Sistem sosial disini merupakan tingkah laku yang ditentukan oleh masyarakat bagi seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam lingkungan masyarakat, sistem sosial ini tentunya menjadi hal yang sangat penting ketika masyarakat ingin memecahkan sebuah masalah agar dapat mencapai tujuan bersama dan menjadi sasaran bagi sebuah inovasi mereka dapat menerima atau menolak inovasi tersebut.

#### d. Tahapan pengambilan keputusan Inovasi

Dalam memutuskan untuk membuat suatu inovasi diperlukan tahapan-tahapan dalam mengambil keputusan agar nanti dapat disiapkan dengan matang, tahapan tersebut yaitu :

##### 1) *Knowledge* (Pengetahuan)

Pada saat sebuah informasi telah diketahui atau diserap dan menghasilkan suatu ide baru maka perlu adanya komunikasi kepada seseorang dengan tujuan inovasi ini dapat diketahui dan dipahami dengan baik agar seseorang lebih mudah memiliki kesadaran atas keberadaan kegunaan inovasi ini.

## 2) Persuasi

Dilakukannya sebuah komunikasi untuk memengaruhi atau meyakinkan seseorang sehingga membuatnya menggali lebih dalam mengenai inovasi yang akan dibuatnya dan mengambil keputusan apakah akan melanjutkan inovasi tersebut atau mengirimnya.

## 3) Keputusan

Pada tahap ini seseorang dapat memutuskan menolak atau bahkan menerima inovasi tersebut, namun dalam tahapan ini banyak factor yang mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan beberapa diantaranya yaitu kebutuhan dan perasaan, norma yang berlaku dalam system social, dan keinovatifan itu sendiri.

## 4) Implementasi

Setelah membuat keputusan selanjutnya dilakukan tahapan pelaksanaan atau implementasi yang membuat seseorang memilih untuk mengadopsi inovasi tersebut dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Pada tahapan ini seseorang akan cenderung mengalami perubahan terhadap tingkah laku.

## 5) Konfirmasi

Pada tahap ini seseorang akan melakukan sebuah evaluasi dengan mencari data atau informasi pendukung untuk memperkuat keputusan yang mereka ambil apakah akan meneruskan atau mengakhiri inovasi tersebut<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> "Pemahaman dan Tahapan Dalam Teori Difusi Inovasi" (Universitas123, 2022).

## 5. Teori Kepuasan Pelanggan

### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau hasil dari suatu barang atau jasa yang dipikirkan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan menjadi suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, layaknya suatu barang atau jasa yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi mereka tentunya akan berperan penting untuk menarik para konsumen. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan hingga saat ini telah menjadi bagian penting dalam sebuah Perusahaan.<sup>37</sup> Memperoleh pelanggan berarti harus mengutamakan kepuasan layanan yang akan dialami yang menjadi sumber komunikasi yang efektif dan efisien tanpa biaya bagi perusahaan, ketika persepsi kualitas dan persepsi harga sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan.<sup>38</sup>

### b. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam meneliti kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara

---

<sup>37</sup> Rosyda, "Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya" (Gamedia Blog, n.d.), <https://www.gamedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>.

<sup>38</sup> Iskandar, AS, Muhajir, MNA, Erwin, dan Fasiha, F. (2024), "Model loyalitas nasabah di bank islam: perspektif masjid" <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>

harapan terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan kenyataan yang diterima.<sup>39</sup>

Pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

#### 1) Sifat jujur

Sebuah Perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam Perusahaan tersebut. Dimana dari Ibnu Mas'ud RA. Ia berkata ; Rasulullah SAW bersabda

“Kalian harus berlaku jujur karena kejujuran itu akan membimbing ke surga. Seseorang yang senantiasa berlaku jujur dan memelihara kejujuran, maka ia akan dicatat sebagai orang yang jujur di sisi Allah. Dan hindarilah dusta, karena kedustaan itu akan menggiring kepada kejahatan dan kejahatan itu akan menjerumuskan ke neraka. Seseorang yang senantiasa berdusta dan memelihara kedustaan, maka ia akan dicatat sebagai pendusta disisi Allah”. (HR. Muslim No. 4721)

#### 2) Sifat Amanah

Amanah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun lainnya. Sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain

---

<sup>39</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, Edisi II,)

dengan menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa kepada pelanggan dengan demikian pelanggan tidak akan ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

### 3) Benar

Berdusta dalam melakukan penjualan atau mempromosikan tentu sangat dikecam dalam islam, terlebih jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah Swt. Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hamz disebutkan bahwa penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya bersikap benar. Namun, jika keduanya saling menutup aib barang atau jasa dan berbohong maka mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.

### c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam penggunaan Mobile Banking tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dibagi menjadi lima yaitu:

#### 1) Kemudahan Penggunaan

Dalam penggunaan mobile banking kemudahan ini menjadi hal penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan dengan arti memberi keyakinan bahwa sejauh mana sistem nya mudah digunakan dan diakses tentunya juga tidak memerlukan banyak usaha dari pengguna. Tentu kemudahan yang ditawarkan oleh dompet digital seperti pembayaran tanpa kontan

proses transaksi yang cepat ini telah menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi ini dikalangan masyarakat.<sup>40</sup>

## 2) Keamanan dan Kerahasiaan

Menjaga keamanan data nasabahnya pada saat pihak Bank menawarkan layanan mobile banking tentunya membuat nasabah percaya dengan layanan yang diberikan dan juga agar terpenuhi standarisasinya. Keamanan mobile banking juga diperiksa dan diperbarui secara berkala untuk menanggapi kemajuan teknologi yang ada saat ini, hal inilah yang dapat mendorong kepercayaan nasabah dalam penggunaan mobile banking.

## 3) Kemampuan akses

Walaupun sudah di zaman modern dan sudah maraknya penggunaan teknologi namun masih banyak masyarakat di pedesaan yang belum terlalu paham dalam penggunaan smartphone maka dari itu aplikasi mobile banking ini harus memberikan infrastruktur yang tepat dan mudah diakses agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 4) Kecepatan transaksi

Dalam melakukan transaksi waktu yang diperlukan dalam menggunakan mobile banking harus lebih ringkas dan cepat dibandingkan dengan transaksi offline agar nasabah puas dan percaya bahwa mobile banking ini memberikan kemudahan bagi nasabah.

---

<sup>40</sup> Muh. Rasbi, Muh. Ginanjar, Fasiha, Atika Tahir, Linda A. Ali (Maret 2024) "Pengaruh keamanan, kemudahan, dan diskon dompet digital terhadap perilaku konsumtif mahasiswa Pascasarjana IAIN Palopo"

## 5) Biaya

Pengeluaran atau nilai pengorbanan dalam memperoleh barang dan jasa yang berguna bagi masa yang akan datang atau mempunyai manfaat lebih dari suatu periode tertentu.<sup>41</sup>

### d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Rambat Lupiyoadi yang dikutip dari Parasuraman dkk tahun 1998 indikator kualitas pelayanan meliputi:<sup>42</sup>

#### 1) Berwujud (*tangible*)

Hal ini tentunya menunjang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilihat dari segi penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan alat-alat tulis yang digunakan.

#### 2) Reabilitas

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya agar pelanggan merasa puas dan percaya terhadap sebuah Perusahaan tersebut.

#### 3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Dalam memuaskan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan memang diperlukan ketanggapan yang cepat dan tepat dalam menyediakan pelayanan dan kesediaan membantu pelanggan dengan

---

<sup>41</sup> Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile," *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, no. 2 (2022): 72–86, <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>.

<sup>42</sup> Rambat Lupiyoadi. Op.Cit., Hlm 234

penyampaian informasi yang jelas dan akurat agar pelanggan merasa dihargai sehingga puas dengan pelayanan yang diberikan.

4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Diperlukan adanya pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan.

5) Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian lebih secara individu kepada nasabah dan memahami kebutuhan-kebutuhan mereka secara spesifik serta waktu pengoperasian yang nyaman.

e. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator dari kepuasan nasabah antara lain:

1) Kepuasan Keseluruhan

Dimana kepuasan keseluruhan ini diukur berdasarkan sebuah produk dari perusahaan yang bersangkutan dengan membandingkan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk pesaing.

2) Kepuasan hasil

Didapatkan sebuah penilaian mengenai ciri, keistimewaan, dan manfaat yang akan didapatkan pengguna dari produk barang atau jasa ataupun relationship marketing terhadap kepuasan dan kesenangan pelanggan.

3) Kepuasan Perbandingan

Dilihat dari harapan dan kenyataan Jika kinerja atau kenyataan berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kenyataan

memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Jika kenyataan melebihi harapan, pelanggan akan puas.

## 6. Teori Adopsi Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

### a. Pengertian *Technology Acceptance Model*

*Technology acceptance* merupakan teori yang digunakan untuk mengkaji proses teknologi informasi atau dengan kata lain dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi<sup>43</sup>. Tujuan model ini untuk menjelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi tersebut oleh pengguna, model ini menempatkan faktor sikap dari tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan pengguna dan kemanfaatan<sup>44</sup>. Perluasan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu dalam menggunakan teknologi.

---

<sup>43</sup> Hikmah Maros dan Sarah Juniar, "Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)," 2019, 1–23.

<sup>44</sup> M.P. Dr, Anak Agung Elik Astari, S.E., M.M. Prof. Dr. Ni Nyoman Kerti Yasa, S.E., M.S. Prof. Dr. Dra. I Gusti Ayu Ketut Giantari, M.Si. Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, S.E., *Technology accepted model, theory of planned behavior, dan fear of covid-19:Niat konsumen melanjutkan penggunaan dompet digital*, ed. oleh Miko Andi Wardana ((CV. Intelektual Manifes Media), 2023).

b. Pendekatan *Technology Acceptance Model*

Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan teknologi informasi ditentukan oleh empat konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap untuk menggunakan (*actual system usage*), dan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Perkembangan TAM untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna, dimana penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat dalam pemanfaatan sistem informasi, yang mana minat tersebut dipengaruhi oleh persepsi tentang kemanfaatan teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*)<sup>45</sup>.

1) Persepsi kemanfaatan menggunakan teknologi (*perceived usefulness*)

Kegunaan atau kemanfaatan yang dirasakan mengacu pada sejauh mana suatu sistem informasi dianggap memberikan manfaat dalam melakukan aktivitas tertentu, kegunaan yang akan dirasakan ini terbukti secara konsisten memprediksi perilaku yang akan menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa manfaat penggunaan teknologi berguna dalam lingkungan kerja untuk meningkatkan produktivitas karena dapat mempermudah dalam melakukan transaksi keuangan atau hal lainnya.

---

<sup>45</sup> GOOLMAN GOOD, "Technology Acceptance Model," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 1, no. April (2019).

*perceived usefulness* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa penggunaa teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Dengan adanya persepsi kemanfaatan ini dapat membentuk kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan apakah dengan menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja atau tidak.

*perceived usefulness* ini dapat diartikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bermanfaat untuk meningkatkan efektifitas pekerjaannya, dimana indikator persepsi manfaat yang didapatkan yaitu: menyelesaikan tugas-tugas menjadi lebih cepat, memudahkan dalam menjalankan tugas-tugas, sistem yang sangat berguna dan secara keseluruhan sistem teknologi tersebut dapat menguntungkan<sup>46</sup>.

Persepsi kemanfaatan ini dijelaskan sebagai persepsi suatu individu mengenai apakah dengan menggunakan teknologi baru akan mampu meningkatkan kinerja konsumen dalam melakukan aktivitas, persepsi kemanfaatan ini memiliki konsekuensi besar terhadap niat beli konsumen karena terdapat pengaruh positif antara persepsi kegunaan dan kepercayaan. Hal ini muncul karena adanya kecenderungan konsumen untuk menimbulkan jika ada produk yang bermanfaat dan berfungsi dengan baik. Pengaruh persepsi kegunaan mempunyai

---

<sup>46</sup> Dr, Anak Agung Elik Astari, S.E., M.M. Prof. Dr. Ni Nyoman Kerti Yasa, S.E., M.S. Prof. Dr. Dra. I Gusti Ayu Ketut Giantari, M.Si. Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, S.E., *Technology accepted model, theory of planned behavior, dan fear of covid-19:Niat konsumen melanjutkan penggunaan dompet digital.*

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur manfaat yang dirasakan antara lain pengurangan biaya, penghematan energi dan waktu.

Teori kemanfaatan ini tentunya berhubungan positif dan berpengaruh secara signifikan dalam penggunaan BSI Mobile karena dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan dan kinerja individu yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam BSI Mobile merupakan hal yang akan diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan pekerjaannya dimana para pengguna BSI Mobile ini tidak perlu lagi untuk pergi ke Bank atau ATM fisik untuk melakukan transaksi para pengguna hanya perlu melakukan transaksi melalui smartphone dan terhubung ke internet, tingkat kemanfaatan internet banking tentu akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut, semakin bermanfaat suatu teknologi terhadap para pengguna semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

2) Persepsi kemudahan menggunakan teknologi (*perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan ini mencakup kemudahan dalam penggunaan sistem informasi sesuai dengan sistem penggunaannya, tentu hal ini merupakan suatu tingkatan dimana ketika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha yang keras dari seseorang untuk dapat menggunakannya. Persepsi kemudahan ini mengacu pada sejauh mana pengguna memahami teknologi tertentu dalam mengakses situs web,

internet, tentu dengan menerapkan persepsi kemudahan ini akan membangun kepercayaan yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan sistem yang pada akhirnya akan meningkatkan penggunaan teknologi dalam perilaku individu. Keberhasilan dalam menciptakan persepsi kepada pengguna yaitu persepsi kemudahan penggunaan barang elektronik dapat meningkatkan kepuasan terhadap elektronik tersebut dan menciptakan siklus yang positif.

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), faktor persepsi terhadap kemudahan untuk menggunakan teknologi dan persepsi terhadap daya guna suatu teknologi akan berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Apabila sikap pada penggunaan sesuatu produk atau layanan yang baru adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk, maka sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang dalam menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya (Ahmad dan Pambudi).

*perceived ease of use* ini terbagi dalam beberapa dimensi diantaranya:

- a) Memiliki interaksi antara individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti
- b) Tidak memerlukan banyak usaha dalam berinteraksi dengan sistem tersebut
- c) Memiliki sistem yang mudah digunakan

d) Mudah dalam mengoperasikan sistem tersebut yang disesuaikan dengan apa yang ingin pengguna kerjakan<sup>47</sup>.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada Tingkat kesediaan pengguna untuk menggunakan suatu sistem dimana seseorang tidak perlu melakukan upaya apa pun. Hal ini tidak hanya dianggap sebagai faktor penting dalam adopsi teknologi tetapi juga dalam penggunaan teknologi dalam jangka panjang. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi, maka semakin tinggi pula kemungkinan platform tersebut untuk digunakan.<sup>48</sup>

Persepsi kemudahan pengguna menjadi tingkat kepercayaan individu yang menggunakan teknologi baru akan terbebas dari kesulitan hal ini tentu mempunyai pengaruh yang kuat terhadap niat berperilaku dalam adopsi teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan dapat diukur dengan indikator berikut: mudah dipelajari, mudah bagi pengguna dan mudah untuk dioperasikan, jika suatu teknologi dianggap mudah untuk digunakan maka masyarakat akan memilih untuk menerapkannya.

Maka dari itu dilakukan analisis terhadap masyarakat pengguna aplikasi BSI Mobile di Padang Alipan Kelurahan Jaya untuk mengetahui minat mereka dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile berdasarkan

---

<sup>47</sup> Maros dan Juniar, "Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)."

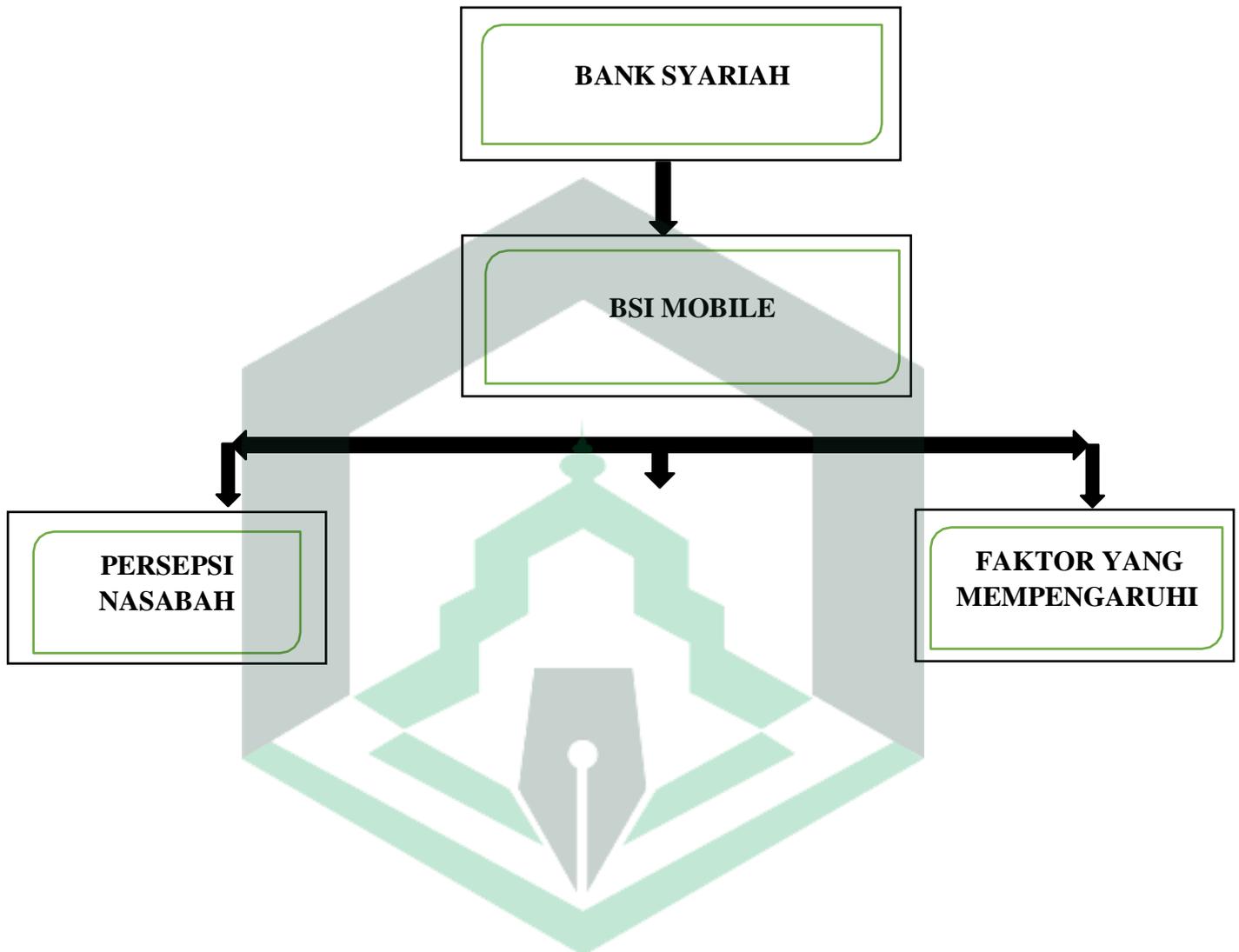
<sup>48</sup> Denny Indra Prastiawan, Siti Aisjah, dan Rofiaty Rofiaty, "The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use," *Asia Pacific Management and Business Application* 009, no. 03 (2021): 243–60, <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>.

persepsi kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile, karena semakin para pengguna berfikir bahwa aplikasi ini mudah untuk dioperasikan semakin tinggi pula minat mereka untuk tetap menggunakan aplikasi BSI Mobile ini. Tentu teori ini berhubungan positif dan berpengaruh secara signifikan dalam penggunaan BSI Mobile karena dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan dan kinerja individu yang menggunakannya. Kemudahan dalam internet banking merupakan hal yang akan diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan pekerjaannya karena akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

### **C. Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir pada penelitian ini merupakan struktur garis besar dari teori yang digunakan sebagai pengarah terhadap penelitian dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang meneliti tentang bagaimana efektivitas penerapan bsi mobile dalam menarik minat nasabah. Tentu dengan adanya kerangka fikir ini akan memudahkan peneliti untuk menentukan konsep berfikirnya.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif agar peneliti mampu dalam melakukan pendekatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih, persepsi dan sikap nasabah terhadap bsi mobile, hal ini penting karena efektivitas penerapan teknologi seringkali sangat bergantung pada faktor-faktor subjektif seperti kepuasan pengguna, persepsi kemudahan pengguna dan kepercayaan terhadap teknologi. Studi kasus di Kelurahan Jaya Desa Padang Alipin ini mungkin memiliki konteks unik yang tidak bisa sepenuhnya dipahami melalui data kuantitatif saja. Pendekatan kualitatif memungkinkan penelitian disesuaikan dengan konteks sosial, budaya, dan ekonomi spesifik dari kelompok yang diteliti.

Metode kualitatif seperti wawancara mendalam, studi kelompok fokus, dan observasi memungkinkan kemampuan yang lebih besar dalam pengumpulan data. Peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dan fokus penelitian berdasarkan informasi awal yang diperoleh selama proses penelitian. Pendekatan kualitatif sering kali berkaitan dengan analisis naratif dan tematik, yang membantu dalam mengidentifikasi dan menjelaskan pola atau tema yang muncul dari data. Ini sangat berguna untuk memahami bagaimana dan mengapa bsi mobile berhasil atau tidak berhasil dalam menarik minat nasabah.

Setiap nasabah mungkin memiliki pengalaman dan perspektif yang unik terhadap bsi mobile. Pendekatan kualitatif memungkinkan penangkapan dan analisis keragaman ini, yang penting untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh nasabah. Pengembangan kualitatif sering digunakan untuk mengembangkan teori atau model konseptual baru berdasarkan data empiris. Dalam konteks studi ini, hal ini dapat membantu dalam memahami secara teoretis bagaimana inovasi digital seperti bsi mobile diterima dan digunakan dalam konteks perbankan di Indonesia.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Padang Alipan Kelurahan Jaya Kecamatan Telluwanua Kota Palopo. Adapun waktu penelitian ini dimulai pada bulan Januari 2023 hingga Mei 2024.

Peneliti memilih lokasi ini karena sampai sekarang belum yang meneliti tentang efektivitas penerapan BSI Mobile dalam menarik minat nasabah. Selain itu karena didesa ini yang terbilang cukup jauh dari kota ternyata memiliki masyarakat yang beragam dengan berbagai aktivitas ekonomi dan sosial yang aktif, dimana para pengguna aplikasi BSI Mobile didesa ini ternyata tidak hanya dari kalangan anak muda saja tapi dari kalangan orang tua juga paham dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile ini. Maka dari itu saya selaku peneliti memilih lokasi ini sebagai titik dimana saya akan melakukan penelitian tentang efektivitas penerapan aplikasi BSI Mobile dalam menarik minat nasabah di desa Padang Alipan Kelurahan Jaya.

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang memberikan keterangan atau informasi tentang situasi yang menjadi fokus penelitian, untuk itu dalam menentukan subjek penelitian, peneliti fokus dalam memilih sejumlah kelompok masyarakat di desa padang alipan kelurahan jaya yang memiliki Tabungan BSI dan aplikasi BSI Mobile. Keberadaan mereka dalam penelitian ini sangat penting karena mereka dapat menjadi sampel yang mewakili dari masyarakat Padang Alipan untuk memberikan pandangan atau pemahaman mereka tentang aplikasi BSI Mobile.

### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah tempat atau sumber informasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian atau analisis. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah jenis data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama oleh peneliti atau penulis yang melakukan penelitian atau survei. Untuk itu peneliti menggunakan wawancara langsung dengan nasabah BSI Dimana wawancara ini nantinya berfokus pada pengalaman nasabah dalam penggunaan BSI Mobile, persepsi terhadap keamanan dan kemudahan penggunaannya dan faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan mereka dalam menggunakan aplikasi ini.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merujuk pada jenis data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau dalam konteks penelitian sebelumnya. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk publikasi ilmiah, laporan pemerintah, basis data, data statistic, survei yang telah dilakukan sebelumnya, dokumentasi, Sejarah, arsip, dan sumber informasi lainnya.<sup>49</sup>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data-data yang lengkap dan relevan. Ada beberapa metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data pada penelitian ini antara lain:

#### 1. Observasi

Observasi adalah kegiatan melihat dan mengamati objek untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh, dampak, perkembangan, dan sebagainya. Observasi ini dilakukan dengan tujuan agar lebih memahami secara mendalam bagaimana minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis dengan mengamati masyarakat sekitar dalam menggunakan layanan perbankan, kemudian menentukan waktu observasi dan melakukan observasi ditempat subjek

---

<sup>49</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, and Taofan Ali achmadi, Metode Penelitian Kuantitatif. (Yogyakarta: Deepublish, 2020) 40

penelitian berada, seperti di kantor desa atau langsung ke rumah subjek penelitian. Pengaturan observasi ini dilakukan dalam situasi dilingkungan sehari-hari, dimana sampel dalam observasi ini ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yaitu masyarakat desa padang alipan yang memiliki rekening BSI. Jumlah sampel yang diambil peneliti adalah sebanyak 7 orang yang terdiri dari 3 mahasiswa dan 4 masyarakat setempat.

Pengumpulan data pada observasi ini didapatkan melalui catatan lapangan atau dokumentasi dalam bentuk foto maupun video yang dapat membantu peneliti agar lebih mudah dalam mengumpulkan berbagai informasi dari para informan atau subjek penelitian baik berupa tulisan, angka, maupun gambar yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak antara pewawancara dengan narasumber melalui komunikasi (*face to face*), wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data subjektif dari masyarakat setempat. Teknik pengambilan data yang dilakukan peneliti melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden dimana sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan pada saat pengumpulan data dengan wawancara kepada masyarakat setempat mengenai efektivitas penerapan bsi mobile dalam menarik minat nasabah di desa padang alipan kelurahan jaya, adapun bentuk wawancara yang dilakukan peneliti bersifat tidak terstruktur atau wawancara terbuka tujuan digunakannya jenis wawancara ini agar dapat mengembangkan

informasi dari pemecahan permasalahan secara mendalam<sup>50</sup> dan juga agar responden merasa terbuka dan nyaman dalam menjawab pertanyaan dari pewawancara.

Peneliti memilih responden dengan menggunakan proses sampling yaitu dengan menyeleksi populasi yang akan diwawancarai agar peneliti mendapatkan sampel yang benar-benar sesuai dan menggambarkan populasi untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. Wawancara ini nantinya dilakukan di rumah warga secara (*face to face*) yang sudah terpilih sebagai subjek penelitian dan menggunakan waktu dengan durasi 10 menit setiap narasumber.

Sebelum melakukan wawancara mendalam tentunya peneliti disini akan menanyakan persetujuan dari responden dan akan menjaga kerahasiaan dan privasi mereka dan mengatakan bahwa wawancara dilakukan ini akan dicatat, serta peneliti juga akan memberikan sedikit gambaran tentang arah dan fokus yang akan diangkat oleh peneliti tentang “efektivitas penerapan bsi mobile dalam menarik minat nasabah”. Pertanyaan wawancara pada penelitian ini sebanyak 10 pertanyaan untuk para informan yang menggunakan aplikasi BSI Mobile, berikut ini beberapa daftar pertanyaan wawancara yang telah disusun berdasarkan karakteristik dari masing-masing informan, yaitu:

---

<sup>50</sup> Piedad Magali Guarango, “Efektivitas Layanan Mobile Banking,” no. 8.5.2017 (2022): 2003–5.

- a. Bagaimana pengalaman anda menggunakan aplikasi BSI Mobile?
- b. Fitur apa yang paling sering anda gunakan?
- c. Apa pendapat anda tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile?
- d. Adakah saran perbaikan untuk layanan atau fitur tertentu?
- e. Faktor apa saja yang mendorong anda untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile?
- f. Apakah ada aspek dari BSI Mobile yang membuat anda lebih memilihnya dari pada aplikasi perbankan lainnya?
- g. Sebarapa puas anda dengan layanan yang disediakan oleh BSI Mobile?
- h. Bagaimana BSI Mobile memenuhi kebutuhan perbankan anda?
- i. Bagaimana anda mengetahui tentang BSI Mobile?
- j. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile ini dapat menarik minat masyarakat?

Teknik yang digunakan dalam pemilihan responden atau subjek pada penelitian ini adalah teknik purposive sampling, teknik ini dipilih karena dapat memungkinkan penentuan dari subjek-subjek penelitian berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah didefinisikan sebelumnya.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengambilan data yang didapatkan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, foto, gambar maupun karya-karya monumental. Dokumentasi dapat digunakan sebagai bukti pendukung serta pelengkap informasi dari sumber

lain. Data dokumentasi yang penulis sertakan pada penelitian ini berupa foto dan tulisan hasil wawancara.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian dapat dipergunakan dalam memperoleh data sebagai pemecah masalah dan pencapaian tujuan dari penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Pedoman Wawancara**

Pedoman wawancara berupa materi yang mnejadi dasar dan acuan dalam melakukan wawancara dengan narasumber. Pedoman wawancara digunakan agar wawancara dilakukan benar-benar mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan topik penelitian yang ditetapkan.

### **2. Catatan Lapangan**

Catatan lapangan bertujuan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan selama melakukan penelitian. Peneliti mencatat hal-hal yang dianggap oleh peneliti penting dan digunakan sebagai bahan telaah atas apa yang sudah diwawancarakan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, dan dirumuskan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik analisa

deskriptif yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu:

### 1. Redukasi Data

Redukasi data diawali dengan merangkai atau menyatukan, menentukan hal yang pokok memusatkan pada hal yang dibutuhkan, sehingga data yang telah dirangkum bisa memberikan keterangan yang lebih jelas mengenai hasil yang telah diamati. Dalam proses redukasi ada data yang terpilih dan ada data yang terbuang.

### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data yaitu menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan yang tepat.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah mereduksi dan menyajikan data tahapan terakhir yang akan dilakukan adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan yaitu permulaan mengumpulkan data, seseorang menganalisis dan mulai menarik arti pola-pola penjelasan atau ini dari beberapa pernyataan yang telah diperoleh sebelumnya, dan setelah itu mengecek kembali data yang telah dikumpulkan tadi apakah sudah benar dan jelas agar kesimpulan yang mungkin akhir sebab akibat dan lain-lain lebih jelas dan akurat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Informan**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Padang Alipan, Kelurahan Jaya RT 001 RW 001. Desa ini memiliki karakteristik masyarakat yang beragam dengan berbagai aktivitas ekonomi dan sosial yang aktif, pengamatan ini dilakukan di beberapa lokasi yang relevan dengan penggunaan aplikasi bsi mobile, berikut ini adalah deskripsi dari masing-masing lokasi pengamatan.

##### **a. Lingkungan Masyarakat Pengguna Aplikasi BSI Mobile**

Pengamatan di lingkungan masyarakat yang menggunakan aplikasi bsi mobile ini bertujuan untuk melihat secara langsung bagaimana interaksi masyarakat dengan aplikasi ini. Di sini peneliti dapat mengamati sejauh mana masyarakat memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh bsi mobile seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Dari penelitian ini diperoleh data mengenai tingkat pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi bsi mobile serta hambatan yang mungkin mereka hadapi dalam penggunaannya.

##### **b. Indomaret di Desa Padang Alipan**

Lokasi ini dipilih untuk mengamati sejauh mana pengguna bsi mobile memanfaatkan fitur-fitur yang ada dan mengetahui hal apa yang membuat mereka lebih memilih aplikasi bsi mobile ini. Selain itu lokasi ini dipilih

untuk mengamati transaksi yang dilakukan dan mengetahui kendala yang dihadapi oleh pengguna. Pengamatan disini penting untuk mengetahui seberapa efektif fitur-fitur BSI Mobile ini digunakan oleh masyarakat serta kendala apa saja yang dihadapi pengguna saat melakukan transaksi. Data yang diperoleh dari lokasi ini memberikan wawasan tentang efektivitas dan efisiensi fitur tarik tunai tanpa kartu dan bagaimana masyarakat merespon teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari.

### **c. Lingkungan Sekitar Padang Alipan**

Pengamatan di lingkungan sekitar Padang Alipan dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai minat masyarakat dalam menggunakan bsi mobile dibandingkan dengan aplikasi perbankan lainnya. Observasi di lokasi ini membantu peneliti memahami preferensi masyarakat terhadap layanan perbankan digital, faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan mereka, dan tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi bsi mobile. Informasi yang diperoleh dari pengamatan ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi potensi pengembangan lebih lanjut dan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan penggunaan bsi mobile dikalangan masyarakat desa.

Secara keseluruhan hasil penelitian di lokasi-lokasi tersebut memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi bsi mobile di desa Padang Alipan. Data yang diperoleh tidak hanya memberikan wawasan tentang interaksi masyarakat dengan teknologi perbankan digital, tetapi juga mengidentifikasi tantangan dan

peluang untuk meningkatkan layanan bsi mobile di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memahami dinamika penggunaan aplikasi perbankan digital di masyarakat pedesaan.

## **B. Karakteristik Informan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas diterapkannya BSI Mobile dalam menarik minat nasabah di desa Padang Alipan. Dalam penelitian ini informan berjumlah tujuh orang yang memiliki aplikasi bsi mobile yang dipilih secara purposif, informan tersebut terdiri dari mahasiswa dan masyarakat setempat. Berikut adalah deskripsi karakteristik masing-masing informan:

a. Nur Alya (20 Tahun)

Nur Alya adalah seorang mahasiswa yang berdomisili di Tondok Alla Padang Alipan sebagai pengguna aktif bsi mobile. Nur Alya memberikan perspektif dari kalangan mahasiswa yang cenderung lebih akrab dengan teknologi dan aplikasi perbankan digital.

b. Alya Putri (20 tahun)

Alya Putri juga seseorang mahasiswa bertempat tinggal di Padang Alipan. Pengalaman Alya Putri dalam menggunakan bsi mobile sebagai sarana transaksi sehari-hari memberikan gambaran tentang tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna muda didesa tersebut.

c. Helmy (21 tahun)

Helmy juga merupakan seorang mahasiswa yang berdomisili di Padang Alipan, partisipasinya dalam penelitian ini membantu memahami bagaimana mahasiswa yang tinggal di perumahan Padang Alipan menggunakan aplikasi bsi mobile dan tantangan yang mungkin mereka hadapi.

d. Wanti jasman (30 tahun)

Wanti Jasman adalah seorang guru honorer yang tinggal di perumahan Padang Alipan. Sebagai seorang profesional muda, pandangan Wanti Jasman tentang bsi mobile memberikan wawasan tentang penggunaan aplikasi ini oleh kalangan pekerja di desa tersebut.

e. Sri Handayani (40 tahun)

Sri Handayani merupakan seorang anggota masyarakat yang tinggal di Padang Alipan yang menggunakan bsi mobile untuk berbagai keperluan sehari-hari. Pengalaman Sri Handayani membantu mengungkap bagaimana masyarakat umum memanfaatkan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka.

f. Verawati Akmal (40 tahun)

Verawati Akmal juga merupakan anggota masyarakat di Padang Alipan. Sebagai seorang pengguna aktif bsi mobile Verawati Akmal memberikan perspektif dari kalangan masyarakat yang tinggal di perumahan dan bagaimana mereka menilai aplikasi ini dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya.

g. Hj. Rusna (58 tahun)

Hj. Rusna adalah anggota masyarakat yang sudah lanjut usia dan tinggal di Perumahan Padang Alipan. Partisipasinya dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana aplikasi bsi mobile diterima oleh pengguna yang lebih tua dan bagaimana mereka mengatasi kendala teknologi.

Secara keseluruhan karakteristik informan yang beragam ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang penggunaan bsi mobile di desa Padang Alipan. Data yang diperoleh dari berbagai kelompok usia dan profesi membantu dalam memahami sejauh mana aplikasi ini efektif dalam menarik minat dan memfasilitasi kebutuhan finansial masyarakat desa.

**Tabel 4.1 Daftar Nama-Nama Informan Penelitian**

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Alamat
1	Nur Alya	20	Mahasiswa	Tondok Alla
2	Alya Putri	20	Mahasiswa	Padang Alipan
3	Helmy	21	Mahasiswa	Perumahan Padang Alipan
4	Wanti Jasman	30	Guru Honorar	Perumahan Padang Alipan
5	Sri Handayani	40	Masyarakat	Padang Alipan
6	Verawati Akmal	45	Masyarakat	Perumahan Padang Alipan
7	Hj. Rusna	58	Masyarakat	Perumahan Padang Alipan

## C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan melalui metode observasi dan wawancara tentang ekektifitas penerapan bsi mobile dalam menarik minat nasabah ini maka peneliti mengungkapkan beberapa aspek penting.

### 1. Hasil Observasi

Dari hasil observasi saya di Padang Alipan Kelurahan Jaya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi bsi mobile ini memang efektif dalam menarik minat masyarakat dalam penggunaannya, dilihat dari beberapa tanggapan mereka tentang keamanan dan privasi mereka yang terjaga karena memasukkan pin atau sandi pada saat akan melakukan setiap transaksi, manfaat dan kemudahan akses fitur-fitur yang disediakan mulai dari fitur transfer, layanan islami, pengingat waktu sholat, arah kiblat, dan tarik tunai tanpa kartu. Menurut mereka poin-poin inilah yang membuat aplikasi ini unggul dalam menarik mereka untuk lebih memilih bsi mobile ini di banding dengan aplikasi perbankan lainnya, apalagi bsi mobile ini diluncurkan oleh bank yang berbasis syariah yang tentunya membuat mereka lebih percaya dalam penggunaannya.

Selain dari itu, ada juga dari beberapa pengguna yang mengatakan bahwa semenjak menggunakan bsi mobile mereka merasakan perubahan nyata yang pada awalnya ketika dia menggunakan bank konvensional saldo mereka akan terpotong dari Rp5.000-Rp8.000 perbulan, namun sekarang

semenjak menggunakan bsi mobile saldo mereka tidak terpotong setiap bulannya walaupun ada juga yang memiliki potongan Rp2.500, perbulan tapi hal itu tidak menjadi masalah buat mereka karena angkanya masih relative lebih rendah dibanding dengan perbankan lainnya.

Namun beberapa dari mereka juga beranggapan bahwa bsi mobile ini sering mengalami kendala dimana pada saat melakukan transaksi seperti transfer dan melebihi 1 digit pasti akan muncul “anda kehabisan waktu atau transaksi tidak dapat diproses” namun begitu, mereka lebih memilih tetap menggunakan bsi mobile ini sebagai alat digital mereka untuk melakukan transaksi lebih mudah atau menabung karena tabungan wadiah yang disediakan tidak memiliki potongan bulanan walaupun ada juga yang memiliki potongan namun tidak seberapa.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan aplikasi bsi mobile ini memang efektif dalam menarik minat masyarakat Padang Alipan dalam penggunaannya walaupun beberapa dari mereka memiliki kendala. Hal ini dilihat dari tanggapan mereka tentang beberapa fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi ini yang mengikuti syariat islam, kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi dan tentunya untuk meminimalisir potongan bulanan mereka dan potongan pada saat melakukan transaksi.

## **2. Hasil Wawancara**

Dalam menilai efektivitas layanan bsi mobile terhadap nasabahnya diperlukan beberapa tolak ukur dalam mengukur keefektifannya dengan

menilai hasil yang diperoleh dari wawancara yang meliputi beberapa poin pokok. Informan dalam penelitian ini terdiri dari berbagai kelompok masyarakat yang menggunakan bsi mobile termasuk mahasiswa dan masyarakat setempat, berikut adalah deskripsi singkat mengenai informan berdasarkan hasil wawancara:

a. Pengalaman pengguna

1) Nur Alya (Mahasiswa)

“Aplikasi BSI Mobile ini sangat mudah diakses dan dipahami fitur-fiturnya, selain itu bertransaksi menjadi lebih praktis tanpa perlu ke Bank atau ATM fisik”

2) Alya Putri (Mahasiswa)

“Bsi mobile direkomendasikan oleh kampus dan tentu lebih mempermudah saya karena potongan bertransaksi tidak terlalu tinggi”

3) Helmy (Mahasiswa)

“Mempermudah saya sebagai anak kos dalam bertransaksi sehari-hari”

4) Sri Handayani (Masyarakat Setempat)

“Saya merasa terbantu ketika berada diluar karena tersedianya fitur-fitur islami seperti pengingat sholat, menentukan arah kiblat dan fitur sedekah”

5) Verawati Akmal (Masyarakat setempat)

“Merasa terbantu dengan potongan bulanan yang rendah dan kemudahan tarik tunai tanpa kartu”

## 6) Wanti Jasman (Masyarakat setempat)

“Saya merasa nyaman menggunakan bsi mobile karena sudah menjadi dompet digital untuk melakukan setiap aktivitas perbankan”

## 7) Hj. Rusna (Masyarakat setempat)

“Terbantu untuk mengelola usaha dan transaksi sehari-hari”

## b. Fitur yang sering digunakan

## 1) Nur Alya (Mahasiswa)

“Tarik tunai tanpa kartu dan QRIS, karena praktis dan membantu dalam mengurangi kebutuhan akan uang tunai”

## 2) Alya Putri (Mahasiswa)

“QRIS karena sudah hampir semua toko yang saya kunjungi menggunakan pembayaran sistem barcode”

## 3) Helmy (Mahasiswa)

“Tarik tunai tanpa kartu, memudahkan saya ketika lupa dimana meletakkan atm”

## 4) Sri Handayani (Masyarakat setempat)

“Tarik tunai dan fitur memeriksa arah kiblat”

## 5) Verawati Akmal (Masyarakat Setempat)

“Transfer dan pembayaran tagihan bulanan karena memudahkan melakukan transaksi hanya dari rumah”

## 6) Wanti Jasman (Masyarakat Setempat)

“QRIS dan tarik tunai tanpa kartu terbantu ketika keadaan mendesak”

## 7) Hj. Rusna (Masyarakat Setempat)

“Transfer dan pembayaran tagihan, karena membantu dalam memudahkan pembayaran dari rumah”

c. Kepuasan pengguna

1) Nur Alya (Mahasiswa)

“Merasa puas namun menyarankan untuk perbaikan pada stabilitas pada aplikasi dan keamanan”

2) Alya Putri (Mahasiswa)

“Puas dengan layanan namun menyarankan panduan dalam Bahasa Indonesia saat akan melakukan aktivasi”

3) Helmy (Mahasiswa)

“Saya merasa puas menggunakan BSI Mobile ini karena tidak memakan waktu lama dalam mengaksesnya dan transaksi menjadi lebih mudah”

4) Sri Handayani (Masyarakat Setempat)

“Puas dengan layanan dan fitur namun menyarankan perbaikan pada aplikasi yang sering mengalami gangguan”

5) Verawati Akmal (Masyarakat Setempat)

“Merasa puas karena keamanan dan privasi terjaga dengan adanya pin untuk setiap akses, namun menyarankan untuk melakukan promosi lebih dimedia sosial”

6) Wanti Jasman (Guru Honorar)

“Karena tersedianya fitur-fitur yang sesuai dengan syariat islam menjadi alasan utama saya lebih memilih menggunakan BSI Mobile”

7) Hj. Rusna (Masyarakat Setempat)

“Sangat puas dengan layanan dan fitur islami yang disediakan”

d. Saran perbaikan

1) Nur Alya (Mahasiswa)

“Fitur atau server lebih diperhatikan karena sering terjadi masalah teknis seperti transaksi gagal dan aplikasi melambat”

2) Alya Putri (Mahasiswa)

“Terkait panduan bahasa, sekiranya disediakan panduan dalam Bahasa Indonesia ketika akan melakukan aktivasi pembuatan BSI”

3) Hj. Rusna (Masyarakat Setempat)

“Saran saya agar disediakan fitur debit kredit agar lebih mempermudah dalam melihat penarikan dan pengeluaran, tanpa harus ke bank”.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas mengungkapkan bahwa penerapan BSI Mobile di Desa Padang Alipan ini terbukti efektif dalam menarik minat nasabah berdasarkan pengalaman pengguna yang sangat positif karena aplikasi ini memberikan banyak manfaat bagi penggunanya terutama dalam hal kemudahan akses, potongan bulanan yang rendah dan fitur-fitur islami yang disediakan. Namun begitu para pengguna tetap memberikan saran perbaikan untuk aplikasi baik itu dari fitur-fitur maupun layanan dari bsi mobile dan mereka berharap agar pihak BSI mempertimbangkan saran-saran ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehingga dapat lebih efektif dalam menarik minat nasabah dimasa mendatang.

## **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektifitas penerapan bsi mobile dalam menarik minat nasabah di desa Padang Alipan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan beberapa temuan utama yang menunjukkan bahwa bsi mobile ini efektif dalam menarik minat nasabah dengan beberapa area yang perlu untuk diperbaiki.

### **1. Pengalaman Pengguna**

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi dalam perbankan yang semakin populer adalah layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi pada perangkat seluler mereka. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang menyediakan layanan mobile banking dengan aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang tidak hanya untuk mempermudah transaksi perbankan tetapi juga untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah BSI.

Pengalaman positif pengguna bsi mobile mencerminkan efektivitas aplikasi ini dalam mempermudah transaksi perbankan. Pengguna merasa bahwa mereka dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu mengunjungi bank atau atm fisik yang sangat menghemat waktu dan tenaga mereka. Selain itu, fitur-fitur islami seperti pengingat sholat dan fitur sedekah juga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna

yang menginginkan aplikasi perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah islam.

Temuan ini sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang menyatakan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi yaitu kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam konteks BSI Mobile, aplikasi ini menawarkan antarmuka yang user-friendly dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah Muslim, seperti pengingat sholat dan saluran ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf).

Aplikasi BSI Mobile ini mempermudah akses pelanggan ke akun mereka melalui teknologi jaringan 3G/4G dan WiFi, yang meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan perbankan yang efisien selain itu kualitas layanan dan produk BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, di mana setiap peningkatan kualitas layanan dan produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepercayaan elektronik (*e-trust*) dan religiusitas juga memainkan peran penting dalam meningkatkan niat perilaku penggunaan BSI Mobile, kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kredibilitas aplikasi sangat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan dari aplikasi BSI Mobile. BSI Mobile sebagai aplikasi super tidak hanya menyediakan fitur transaksi tetapi juga fitur-fitur syariah yang memudahkan transaksi nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, BSI Mobile telah menunjukkan efektivitasnya dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah BSI melalui kemudahan penggunaan, manfaat yang ditawarkan, kualitas layanan, serta kepercayaan dan religiusitas yang diakomodasi oleh aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi perbankan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan dan keberhasilan Bank Syariah Indonesia.

## 2. Fitur Yang Sering Digunakan

Dalam penelitian saya mengenai efektivitas BSI Mobile Fitur tarik tunai tanpa kartu dan QRIS adalah fitur yang paling sering digunakan oleh pengguna bsi mobile, mereka menganggap fitur ini sangat praktis karena mengurangi kebutuhan akan uang tunai dan mempermudah transaksi di toko-toko yang sudah menyediakan sistem scan barcode, selain itu fitur pembayaran tagihan juga sangat populer dikalangan pengguna bsi mobile karena memungkinkan mereka untuk melakukan pembayaran dari rumah dengan mudah, dari hasil observasi juga menunjukkan bahwa banyak pengguna yang memanfaatkan fitur tarik tunai tanpa kartu yang menunjukkan popularitas dan kepraktisan fitur ini dikalangan pengguna. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa fitur-fitur yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan adopsi teknologi perbankan digital.

Temuan ini didukung oleh teori adopsi teknologi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived*

*usefulness*) karena aplikasi BSI Mobile menyediakan fitur-fitur yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi dan pengurangan kebutuhan akan uang tunai, yang membuat pengguna merasa nyaman dan terbantu dalam kegiatan perbankan sehari-hari.

Sistem pembayaran elektronik QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan sistem, hal ini menunjukkan bahwa fitur yang memberikan kemudahan dan manfaat nyata dapat meningkatkan adopsi teknologi perbankan tentu kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan QRIS, yang kemudian mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan QRIS karena praktis dan aman. Penerapan layanan BSI Mobile, termasuk fitur-fitur seperti tarik tunai tanpa kartu, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan akses yang mudah dan efisien ke layanan perbankan.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu dan QRIS pada BSI Mobile telah terbukti efektif dalam menarik minat pengguna di Desa Padang Alipan ini karena fitur ini mudah digunakan dan memberikan manfaat signifikan dimana nasabah tidak perlu lagi untuk selalu membawa kartu ATM untuk melakukan transaksi cukup dengan membawa smartphone yang terhubung ke internet, hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya kemudahan penggunaan dan manfaat nyata dalam meningkatkan adopsi teknologi

perbankan. Oleh karena itu, pengembangan fitur-fitur seperti ini penting untuk keberhasilan layanan mobile banking.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna BSI Mobile, ditemukan bahwa pengguna umumnya merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi ini. Salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna adalah keamanan aplikasi. Pengguna merasa aman karena setiap akses ke aplikasi memerlukan PIN yang membantu melindungi data pribadi mereka. Selain itu, fitur-fitur islami yang disediakan oleh aplikasi, seperti pengingat sholat dan fitur sedekah, juga meningkatkan kepuasan pengguna karena sesuai dengan prinsip syariat Islam. Observasi yang dilakukan peneliti juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI Mobile.

Teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa keamanan dan privasi adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa aspek keamanan dan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dan penanganan keluhan yang efektif dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Fitur-fitur islami dalam aplikasi BSI Mobile, seperti ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf), juz amma, dan azan, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena sesuai dengan prinsip syariat Islam. Ini

menunjukkan bahwa fitur-fitur yang sesuai dengan nilai-nilai religius pengguna dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa pengguna BSI Mobile merasa puas dengan layanan yang disediakan, terutama karena aspek keamanan dan fitur-fitur islami yang sesuai dengan prinsip syariat Islam. Hal ini sesuai dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa keamanan dan privasi adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Selain itu, penelitian terdahulu mendukung temuan bahwa kualitas layanan dan fitur-fitur yang relevan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Namun demikian, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki oleh pihak BSI. Beberapa pengguna melaporkan masalah teknis seperti transaksi yang gagal atau tidak dapat diproses dan aplikasi yang menjadi lambat. Selain itu, ada juga saran untuk menyediakan panduan dalam Bahasa Indonesia saat melakukan aktivasi karena beberapa pengguna merasa kesulitan dengan panduan dalam Bahasa Inggris. Bahasa Indonesia lebih mudah dipahami oleh semua kalangan, dan observasi mencatat keluhan serupa mengenai masalah teknis dan kebutuhan akan panduan yang lebih mudah dipahami.<sup>51</sup>

Menurut teori adopsi teknologi (*Technology Acceptance Model*) kemudahan penggunaan dan kemanfaatan adalah faktor kunci dalam adopsi

---

<sup>51</sup> Verawaty, "Analyze of Customer Satisfaction BSI Mobile PT. Bank Syariah Indonesia Tbk."

teknologi baru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa BSI Mobile mudah digunakan dan sangat bermanfaat untuk kebutuhan perbankan mereka sehari-hari. Selain itu, teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa keamanan dan privasi adalah faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Pengguna BSI Mobile merasa aman dengan adanya fitur keamanan seperti PIN yang harus dimasukkan setiap kali mengakses aplikasi, yang mendukung teori ini. Fitur-fitur inovatif dan relevan dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan adopsi teknologi perbankan digital. Fitur tarik tunai tanpa kartu dan QRIS yang sering digunakan oleh pengguna BSI Mobile menunjukkan bahwa fitur-fitur ini sangat relevan dan membantu para pengguna dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk mengukur tingkat efektivitas yaitu tepat sasaran, tentu temuan ini menunjukkan bahwa fitur tarik tunai tanpa kartu dan QRIS pada BSI Mobile telah terbukti efektif dalam menarik minat pengguna karena di Desa Padang Alipan ini tidak tersedia ATM BSI Mobile sehingga sangat membantu para nasabah yang akan melakukan transaksi terutama bagi mereka yang membutuhkan layanan cepat dan aman. Aplikasi ini memberikan kemudahan dan banyak manfaat bagi penggunanya, terutama dalam hal kemudahan akses dan fitur-fitur Islami yang disediakan. Namun demikian, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki yaitu aplikasi yang sering mengalami kendala ketika digunakan seperti transaksi lama

diproses dan aplikasi sering keluar dan melambat serta penyediaan panduan dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh semua kalangan. Pihak BSI Mobile perlu mempertimbangkan saran-saran ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehingga dapat lebih efektif dalam menarik minat nasabah di masa mendatang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan bsi mobile ini dinilai efektif dalam menarik minat nasabah di Desa Padang Alipan, karena di Desa Padang Alipan ini tidak tersedia ATM BSI sehingga aplikasi BSI Mobile ini akan memberikan banyak manfaat bagi para penggunanya mulai dari kemudahan akses dari fitur-fitur islami yang disediakan akan sangat membantu nasabah terutama bagi mereka yang menginginkan kegiatan perbankan dengan mudah dan praktis. Selain itu para nasabah merasakan perubahan nyata semenjak menggunakan bsi mobile ini dinilai dari kecepatan transaksi yang mereka rasakan selama jaringan internet tersedia dan manfaat dari fitur-fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan semua kalangan tidak hanya untuk anak muda saja. Tentu penelitian ini didukung oleh teori kepuasan pelanggan dimana pengguna merasa puas dengan layanan, keamanan, dan fitur-fitur yang disediakan serta teori penerimaan teknologi yang terdiri dari indikator kemudahan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi BSI Mobile.

Namun demikian, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki seperti stabilitas aplikasi dan penyediaan panduan dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh semua kalangan. Maka dari itu, pihak BSI perlu mempertimbangkan saran-saran ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehingga dapat lebih efektif dalam menarik minat nasabah di masa mendatang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, adapun saran dari peneliti yang dapat menjadi masukan untuk beberapa pihak yaitu:

### **1. Bank Syariah**

Peneliti berharap bahwa Bank Syariah ini lebih memperhatikan tentang keluhan dan masukan dari para nasabah pengguna bsi mobile tentang kendala-kendala yang ada pada aplikasi ini ketika mereka akan memprogramkannya, dan meminimalisir hambatan kesalahan dalam bertransaks, selain itu peneliti berharap agar bank lebih dinamis lagi dalam mempromosikan dan memajukan BSI Mobile dengan penggunaannya sehingga pengguna berminat memanfaatkan administrasi BSI Mobilei. Dan peneliti berharap BSI ini mampu bersaing untuk inovasi baru yang akan muncul kedepannya dan mampu untuk mengikuti dan bahkan lebih unggul di era digitalisasi yang akan semakin canggih.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

Karena adanya keterbatasan data dari penelitian ini maka saya sebagai peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam dan lebih luas lagi tentang persepsi nasabah terhadap fitur dan layanan pada aplikasi BSI Mobile ini, memberikan perbedaan yang signifikan antara mobile banking lain dan BSI Mobile serta lebih memperjelas lagi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih aplikasi BSI Mobile ini. Dan disarankan agar lebih meningkatkan lagi ketelitian baik itu dalam segi kelengkapan data atau dokumentasi yang akan diperoleh dari para responden, terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- DetikNews, "Aman dan nyaman dengan BSI Mobile Banking" n.d
- Anita Tri Milza et al., "implementasi BSI Mobile sebagai wujud tercapainya penerapan green banking" 3, n0. 1 (2021)
- Dian Sugiari dan Any Meliani "Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa mobile bank syariah indonesia" A, Lutfiah D Dalimunte. "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2, no. 2 (2022): 205–12.
- Agustina, Dinda Ayu, dan Diah Krisnaningsih. "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsicabang Jenggolo." *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* Volume 6 N (2023): 180–85.
- Bankbound. "Panduan Strategi Pemasaran Digital Perbankan," n.d.
- Cermati. "Mengenal Mobile Banking, Apa Keunggulan dan Kekurangannya," n.d.
- Muh. Rasbi, Muh. Ginanjar, Fasiha, Atika Tahir, Linda A. Ali (Maret 2024) "Pengaruh keamanan, kemudahan, dan diskon dompet digital terhadap perilaku konsumtif mahasiswa Pascasarjana IAIN Palopo"
- Dennis Shabri Alfani, Agung Yuniarto M.S, dan Radityo Putro Handrito. "the Effect of Perceived Ease of Use on Intention To Use on Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users Is Mediated By E-Trust and Religiosity As Moderators." *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)* 3, no. 4 (2023): 1248–59. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i4.1024>.
- detikNews. "Aman dan nyaman dengan BSI Mobile Banking," n.d.
- DetikNews. "Kemudahan Transaksi Via BSI Mobile," n.d.
- Dr, Anak Agung Elik Astari, S.E., M.M. Prof. Dr. Ni Nyoman Kerti Yasa, S.E., M.S. Prof. Dr. Dra. I Gusti Ayu Ketut Giantari, M.Si. Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, S.E., M.P. *Technology accepted model, theory of planned behavior, dan fear of covid-19:Niat konsumen melanjutkan penggunaan dompet digital*. Diedit oleh Miko Andi Wardana. (CV. Intelektual Manifes Media),2023.[https://www.google.co.id/books/edition/TECHNOLOGY\\_ACCEPTED\\_MODEL\\_THEORY\\_OF\\_PLAN/uRPjEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&pg=PA34&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/TECHNOLOGY_ACCEPTED_MODEL_THEORY_OF_PLAN/uRPjEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&pg=PA34&printsec=frontcover).
- Fitriani, Suci. "Analisis Faktor Demografi, Variasi Layanan dan Reputasi Bank Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile," 2023, 1–14.
- GOOD, GOOLMAN. "Technology Acceptance Model." *Angewandte Chemie*

*International Edition*, 6(11), 951–952. 1, no. April (2019).

- Gramedia.com. “Teori Difusi inovasi : Pengertian, jenis, elemen, tahapan,” n.d. <https://www.gramedia.com/literasi/teori-difusi-inovasi/>.
- Iskandar, AS, Muhajir, MNA, Erwin, dan Fasiha, F. (2024), “Model loyalitas nasabah di bank islam: perspektif masjid” <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2023-0349>
- Guarango, Piedad Magali. “Efektivitas Layanan Mobile Banking,” no. 8.5.2017 (2022): 2003–5.
- Hasanah, Alvi. “Analisi Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah.” *Analisi Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah*, 2022.
- Indrayanti. “Menarik Dan Mempertahankan Nasabah Di Makassar” 16, no. 1 (2015).
- Krishna, Rengga. “Evolusi digital banking mencakup transformasi perbankan dari operasi konvensional ke layanan berbasis teknologi,” n.d.
- Mailin, Mailin, Gepeng Rambe, Abdi Ar-Ridho, dan Candra Candra. “Teori Media/Teori Difusi Inovasi.” *Jurnal Guru Kita PGSD* 6, no. 2 (2022): 168. <https://doi.org/10.24114/jgk.v6i2.31905>.
- Maros, Hikmah, dan Sarah Juniar. “Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM),” 2019, 1–23.
- Milza, Anita Tri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, dan Adib Fachri. “Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking” 3, no. 1 (2021).
- Muzdalipah, Muzdalipah Musda, dan Mahmudi Mahmudi. “Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta” 12, no. 1 (2023).
- Nasution, Suswati. “Effect Of Service Quality And Product Quality Of Electronic-Based Applications ( Bsi Mobile ) On Customer Satisfaction At Pt Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S . Parman 2 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Aplikasi Berbasis Elektronik ( B.” *Jurnal akuntansi, manajemen dan bisnis digital* , ISSN 2809-8692 2, no. 2 (2023): 361–74.
- Pakarkomunikasi.com. “Teori Difusi Inovasi – Konsep dan Perkembangannya,” n.d. <https://pakarkomunikasi.com/teori-difusi-inovasi>.
- Pangestu, Dimas. “Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile.” *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, no. 2 (2022): 72–86.

<https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>.

“Pemahaman dan Tahapan Dalam Teori Difusi Inovasi.” Universitas123, 2022.

Prastiawan, Denny Indra, Siti Aisjah, dan Rofiaty Rofiaty. “The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use.” *Asia Pacific Management and Business Application* 009, no. 03 (2021): 243–60. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>.

Reich, By Garret. “Taktik Pemasaran Digital, Tren, dan Tips yang Perlu Diketahui untuk Tahun 2024,” n.d.

Rosyda. “Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya.” Gramedia Blog, n.d. <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>.

Shafiera Anandita, Bella, Agus Rahayu, dan Puspo Dewi Dirgantari. “The Influence E-Service Quality and Complain Handling BSI Mobile on Customer Satisfaction.” *Journal of Accounting and Finance Management* 3, no. 6 (2023): 310–17. <https://doi.org/10.38035/jafm.v3i6.171>.

Siti Sofia Sari. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara.” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (2023): 55–62. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>.

Sugiari, Dian, dan Any Meilani. “Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Mobile Bank Syariah Indonesia” 6 (2023).

Sunardi, dan Pani Akhiruddin Siregar. “The Influence of Knowledge, Benefit and Risk on Customer Interest in Using The BSI Qris Electronic Payment System at BSI KCP Indrapura.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (2023): 64–75. <https://doi.org/10.37058/jes.v8i1.6601>.

Ulya, Faridha Naila, Qoyyimah, dan Kharis Fadlullah Hana. “Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service.” *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance* 2, no. 2 (2022): 113. <https://doi.org/10.31958/ab.v2i2.6011>.

Verawaty, “Analyze of Customer Satisfaction BSI Mobile PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.” *International Journal of Emerging Issues in Islamic Studies* 2, no. 2 (2022): 1–10. <https://doi.org/10.31098/ijeis.v2i2.962>.

Fasiha, & Alwi, M. (2023). Urgensi Pengelolaan Keuangan Rumah Tangga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan Dalam Peningkatan Kesejahteraan. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial ...*, 9(01), 13–29. <https://doi.org/10.31595/inf.v9i1>

Hamida, A., Muhajir, M. N. A., Sukran, S., & Paulus, M. (2023). Does Islamic Financial Inclusion Matter for Household Financial Well Being? *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 27(1), 10–20. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v27i1.8659>

Iskandar, A. S., Muhajir, M. N. A., Hamida, A., & Erwin, E. (2023). The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia. *Jurnal Ekonomi Dan Studi*

- Pembangunan*, 15(1), 87. <https://doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>
- Mujahidin, M., Fasiha, F., Abdullah, M. R., & Praseta, M. (2022). Income of Micro, Small, And Medium Enterprises With The Presence of A Mini Market In Palopo City, Indonesia. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 257–266. <https://doi.org/10.54471/iqtishoduna.v11i2.1940>
- Muzayyanah Jabani, Pakata, A. S. S., & Erwin. (2023). Performance Evaluation of Maintenance Management Strategy Using Malcolm Baldrige Criteria. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.26487/hebr.v8i1.5240>
- Pakata, A. S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Dinas Sosial Kota Palopo. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 3(2), 66–79. <https://doi.org/10.24256/kharaj.v3i2.2332>
- Sulaeman, S., Ridwan, M., Nurdin, A., Malawat, M., Kasim, E. W., Darma, D., & Yusuf, H. (2023). Communication Patterns of Muslim Communities' After Involvement in the Pela Gandong Ritual in Moluccas Immanuel Church, Indonesia. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 57(3), 1024–1049. <https://doi.org/10.1007/s12124-023-09753-4>



**L**

**A**

**M**

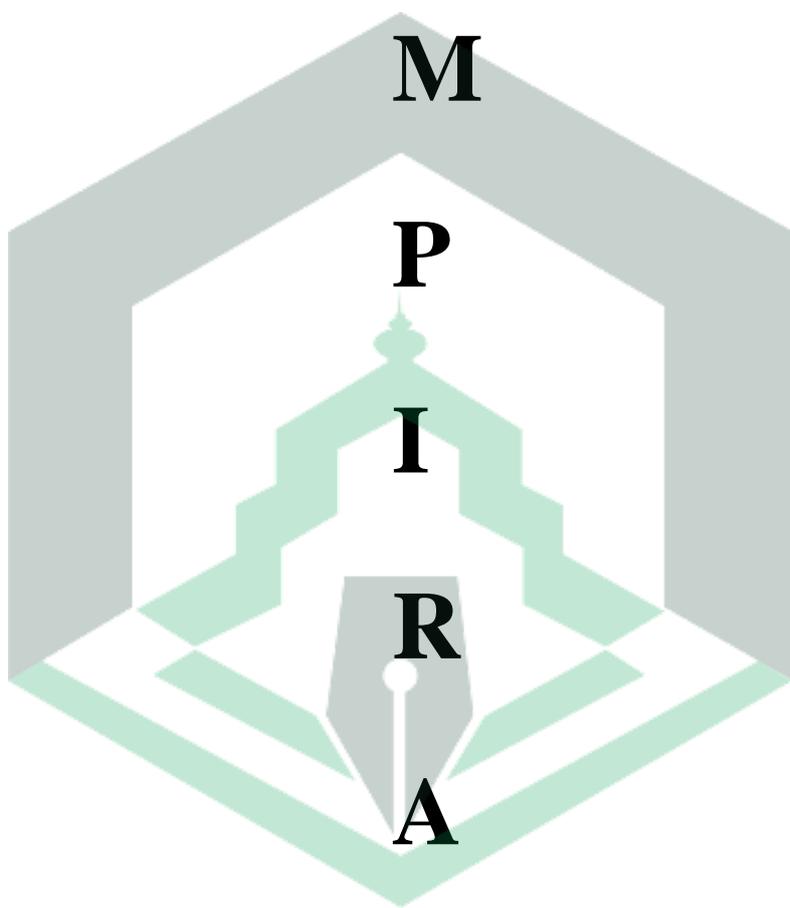
**P**

**I**

**R**

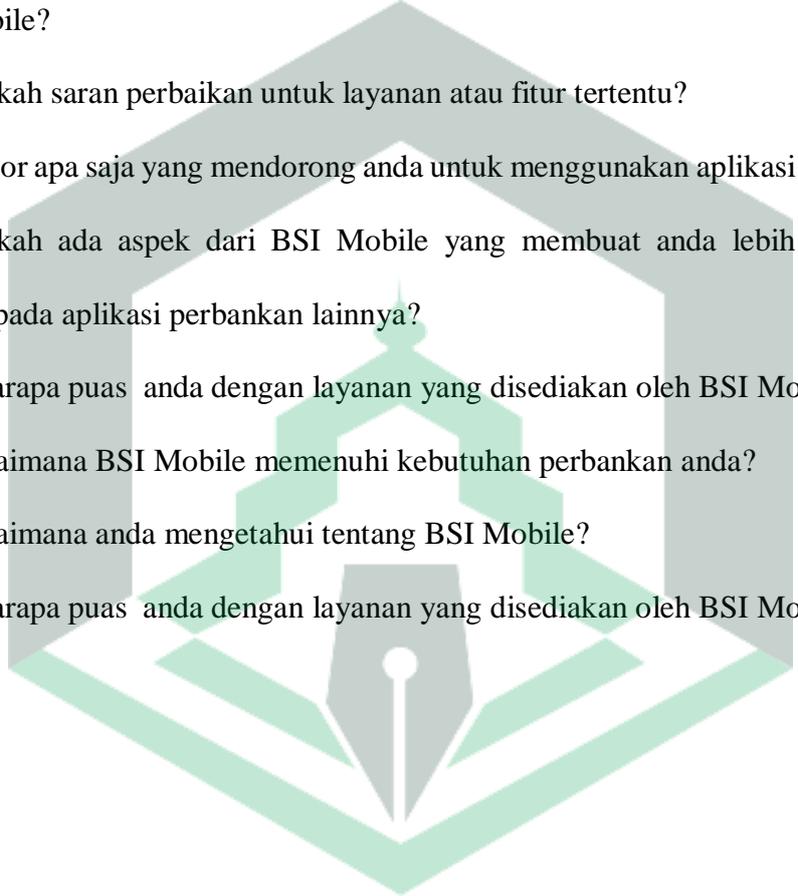
**A**

**N**



Lampiran 1: Pedoman Wawancara

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

- a. Bagaimana pengalaman anda menggunakan aplikasi BSI Mobile?
  - b. Fitur apa yang paling sering anda gunakan?
  - c. Apa pendapat anda tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile?
  - d. Adakah saran perbaikan untuk layanan atau fitur tertentu?
  - e. Faktor apa saja yang mendorong anda untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile?
  - f. Apakah ada aspek dari BSI Mobile yang membuat anda lebih memilihnya daripada aplikasi perbankan lainnya?
  - g. Sebarapa puas anda dengan layanan yang disediakan oleh BSI Mobile?
  - h. Bagaimana BSI Mobile memenuhi kebutuhan perbankan anda?
  - i. Bagaimana anda mengetahui tentang BSI Mobile?
  - j. Sebarapa puas anda dengan layanan yang disediakan oleh BSI Mobile?
- 

Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara

**DOKUMENTASI WAWANCARA**



Wawancara dengan saudari Nur Alya



Wawancara dengan ibu Verawati Akmal



Wawancara dengan Saudari Alya Putri



Wawancara dengan ibu Sri Handayani



Wawancara dengan ibu Hj. Rusna



Wawancara dengan saudari Helmy



Wawancara dengan saudari Wanti Jasman

Lampiran 3: Hasil Turnitin

**HASIL TURNITIN**

ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN BSI MOBILE DALAM  
MENARIK MINAT NASABAH: (Studi Kasus Pada Kelurahan Jaya  
Desa Padang Alipan)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	4%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
5	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
6	repositori.radenfatah.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%

## RIWAYAT HIDUP



**Anisa Jasman**, lahir di Topongo pada tanggal 04 April 2002. Penulis merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abidin Jasman dan seorang ibu bernama Hermin Luta. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Padang Alipan Kel. Jaya Kec. Telluwanua Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 106 Pongsamelung. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN Satap Pongsamelung hingga 2017. Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Palopo mengambil jurusan Akuntansi. Setelah lulus di SMKN 1 Palopo di tahun 2020, penulis melanjutkan kembali pendidikan di bidang yang akan ditekuni yaitu prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pada akhir studinya, penulis menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Efektivitas Penerapan BSI Mobile dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Kasus Pada Kelurahan Jaya Desa Padang Alipan)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar pendidikan (S.E).

Email: [anisajasman4@gmail.com](mailto:anisajasman4@gmail.com)