

Analisis Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Yuliana Putri*, Juliana Nasution, Nursantri Yanti

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail : yulianaputri2402@gmail.com, juliananasution@uinsu.ac.id, nursantriyanti@uinsu.ac.id

*) Corresponding Author

Submitted: 4 July 2025
Revised: 4 Aug 2025
Accepted: 5 Aug 2025
Published: 6 Aug 2025

How to Cite:

Putri, Y., Nasution, J., & Yanti, N. (2025). Analysis of the Effectiveness of Using Mobile Banking Services in Increasing Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Iqtisaduna*, 11(2), 371-383.
<https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v11i2.60235>



Copyright © 2025 by
Authors

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness and use of mobile banking services in increasing customer interest and satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI), based in BSI KC Tomang Elok, Medan. With the rapid development of technology, mobile banking services have become one of the main innovations in the banking industry that has the potential to significantly affect customer experience. This study uses a qualitative method with descriptive analysis techniques where data is collected and found through observation, interviews, documentation, websites and books to obtain information and evidence in the research process. The results of the study indicate that effective use of mobile banking can increase customer satisfaction and interest in Islamic banking services. Factors such as ease of access, transaction speed, and application features play an important role in influencing customer perceptions. These findings are expected to provide insight for BSI management in improving the quality of mobile banking services and marketing strategies to attract more customers.

Keywords: *Effectiveness, Services, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan penggunaan layanan *mobile banking* dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya di BSI KC Tomang Elok, Medan. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, layanan *mobile banking* telah menjadi salah satu inovasi utama dalam industri perbankan yang berpotensi mempengaruhi pengalaman nasabah secara signifikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif di mana mengumpulkan dan menemukan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, website dan buku guna mendapatkan informasi dan bukti dalam proses penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan minat terhadap layanan perbankan syariah. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan fitur-fitur aplikasi berperan penting dalam mempengaruhi persepsi nasabah. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak manajemen BSI dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dan strategi pemasaran untuk menarik lebih banyak nasabah.

Kata Kunci: *Efektivitas, Layanan, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia*

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan institusi intermediasi keuangan yang memiliki fungsi strategis dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Abdul et al., 2022). Dalam praktiknya, kegiatan perbankan tidak hanya mencakup penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga mencakup kelembagaan, sistem, serta proses pelayanan yang semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Khususnya pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mendorong perbankan untuk menyediakan berbagai layanan berbasis digital, seperti *Automated Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, hingga *Mobile Banking* (Putri & Andriana, 2022).

Mobile banking menjadi salah satu inovasi digital yang memberikan kemudahan transaksi keuangan bagi nasabah secara *real time*, tanpa batasan waktu dan tempat (Shufiah, 2023). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga tarik tunai tanpa kartu melalui *QR code*, cukup dengan menggunakan perangkat *smartphone* dan koneksi internet. Kemudahan ini berdampak pada efisiensi dan efektivitas waktu serta biaya transaksi, yang turut mendorong preferensi masyarakat untuk beralih ke sistem transaksi non-tunai (Marginingsih, 2020; Rahman et al., 2023).

Di sisi lain, pesatnya perkembangan teknologi juga membawa konsekuensi tersendiri bagi industri perbankan. Persaingan bisnis antar bank semakin tajam, mendorong institusi keuangan untuk terus melakukan inovasi layanan demi mempertahankan loyalitas nasabah. Apabila bank gagal mengikuti perkembangan teknologi dan tidak mampu memenuhi ekspektasi nasabah, maka risiko berpindahnya nasabah ke bank lain menjadi sangat besar (Meri Agustina et al., 2023). Oleh karena itu, pengukuran terhadap kepuasan nasabah atas layanan digital, khususnya *mobile banking*, menjadi sangat penting sebagai salah satu indikator efektivitas layanan dan keberhasilan implementasi strategi *digital banking* (Ishak & Azzahroh, 2017; Jannah et al., 2020; Pebiola et al., 2023).

Dalam konteks perbankan syariah, digitalisasi layanan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, namun juga harus mencerminkan prinsip-prinsip syariah yang menjunjung nilai keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) harus mampu menjamin keamanan data nasabah, kemudahan penggunaan (*user friendly*), serta kepatuhan terhadap prinsip muamalah Islam. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kesesuaian layanan terhadap nilai-nilai Islam yang diyakini (Utari et al., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan nasabah. Misalnya, studi oleh Herdiyansyah (2021) di Bank BNI Syariah Cabang Mataram menunjukkan bahwa fitur *mobile banking* yang sederhana dan biaya transaksi yang rendah mampu memberikan kepuasan tinggi kepada nasabah. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, seperti potensi risiko keamanan dan penipuan digital

(*smishing/phishing*), yang dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut.

Pemerintah Indonesia sendiri, melalui Bank Indonesia, telah mencanangkan Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran nasional serta mempercepat inklusi keuangan. Dalam hal ini, peran perbankan, termasuk bank syariah, menjadi sangat penting dalam mendukung dan mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan layanan transaksi digital seperti *mobile banking* (Nuryanti & Satria, 2023).

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tomang Elok. Penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi sejauh mana fitur-fitur yang ditawarkan dalam layanan *mobile banking* telah memenuhi harapan nasabah, serta bagaimana layanan tersebut mampu meningkatkan loyalitas dan citra positif perbankan syariah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi layanan digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan kebutuhan nasabah modern.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tomang Elok. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan responden, sehingga dapat menggali informasi secara menyeluruh dan mendalam terkait fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2015, 2019).

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai praktik penggunaan *mobile banking* dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian deskriptif tidak hanya bertujuan untuk memberikan gambaran situasi yang sedang berlangsung, tetapi juga berusaha menganalisis data yang diperoleh serta menawarkan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan (Darwis, 2021; Melati Julia Roikhani, 2022). Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks pelayanan perbankan syariah.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada rancangan studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap konteks, proses, dan dinamika yang terjadi di lokasi penelitian, yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tomang Elok (Hariyanto & Muhammad Munir Sajali Harahap, 2023). Studi kasus ini dilakukan dengan observasi langsung terhadap aktivitas operasional di kantor cabang, interaksi antara pegawai dan nasabah, serta penggunaan fasilitas *mobile banking* dalam praktik layanan perbankan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama (Arikunto, 2010). *Pertama*, observasi langsung, untuk memahami situasi faktual dan pola interaksi di

lingkungan kantor cabang. *Kedua*, wawancara mendalam, yang dilakukan terhadap informan kunci seperti manajer cabang, staf operasional, serta beberapa nasabah pengguna *mobile banking* guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap persepsi, pengalaman, dan harapan mereka. *Ketiga* adalah studi dokumentasi, dengan menelaah dokumen-dokumen internal seperti laporan operasional, kebijakan layanan digital, dan prosedur penggunaan *mobile banking*.

Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan yang digunakan dalam studi sebelumnya, seperti penelitian oleh Riskiyah et al., (2020) mengenai pengaruh *store atmosphere* terhadap kualitas pelayanan, dan penelitian oleh Muqodasih & Indriastuti (2024) tentang peran kemudahan akses dalam menentukan kepuasan konsumen. Dengan mengacu pada pendekatan studi kasus serupa, diharapkan hasil penelitian ini dapat menggambarkan secara utuh efektivitas layanan *mobile banking* dari perspektif nasabah serta memberikan masukan strategis bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil temuan penelitian mengenai efektivitas penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tomang Elok. Temuan ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi terhadap aktivitas dan pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), SERVQUAL, dan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Pembahasan difokuskan pada aspek kemudahan layanan, strategi peningkatan fitur, inovasi berkelanjutan, serta persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh BSI KC Tomang Elok.

Kemudahan Layanan Mobile Banking dalam Perspektif Nasabah

Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun. Fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening online, transfer dana, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, layanan syariah (ZISWAF), QRIS, dan fitur islami seperti jadwal shalat dan kalkulator zakat menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi finansial secara syariah (Saputra & Wahyuningtyas, 2020).

Hasil observasi dan wawancara dengan nasabah BSI KC Tomang Elok menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dan puas dengan aplikasi ini. Kemudahan navigasi, antarmuka yang ramah pengguna, serta kemudahan akses transaksi menjadi alasan utama meningkatnya minat dan loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan konsep *maslahah* dalam ekonomi Islam, yaitu memberikan kemanfaatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mengelola keuangan mereka secara syariah, serta mendorong partisipasi aktif dalam aktivitas keuangan berbasis nilai-nilai Islam.

Namun, di sisi lain, beberapa nasabah menyampaikan adanya kekurangan pada aplikasi, seperti belum tersedianya fitur top-up untuk ShopeePay, serta kekhawatiran terhadap aspek keamanan data akibat maraknya kasus penipuan digital (smishing dan phishing). Dalam konteks ekonomi Islam, aspek keamanan transaksi sangat terkait dengan prinsip *amanah* dan *hisbah*, yang menuntut lembaga keuangan syariah untuk menjaga kepercayaan publik dan mencegah praktik yang merugikan nasabah.

Strategi Penguatan Layanan Mobile Banking

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tomang Elok menerapkan berbagai strategi untuk memperkuat layanan digital, khususnya melalui pengembangan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* BSI Mobile. Penguatan ini dilakukan dengan menyesuaikan fitur-fitur aplikasi terhadap kebutuhan nasabah yang dinamis di era digital. Fitur-fitur utama yang disediakan mencakup layanan transfer, pembayaran, pembiayaan, pembukaan rekening online, serta fitur unggulan bernuansa syariah seperti layanan ZISWAF (zakat, infak, sedekah, wakaf) yang dapat diakses secara fleksibel oleh nasabah. Strategi ini sejalan dengan semangat inklusi keuangan syariah dan mendorong digitalisasi pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga bernilai spiritual.

Dalam konteks ekonomi Islam, strategi ini menunjukkan implementasi prinsip *syumūliyyah*, yaitu pendekatan menyeluruh dan terpadu yang menggabungkan dimensi spiritual dan material dalam aktivitas ekonomi (Husni & Rahman, 2020). Prinsip ini menegaskan bahwa dalam Islam, kegiatan ekonomi tidak boleh dipisahkan dari nilai-nilai agama dan etika. Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi *mobile banking*-nya telah mengintegrasikan aspek-aspek ibadah dan muamalah ke dalam satu platform layanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari kehadiran fitur-fitur Islami seperti jadwal shalat, penunjuk arah kiblat, kalkulator zakat, dan kalkulator qurban, yang secara langsung mendukung pelaksanaan kewajiban dan anjuran agama dalam kehidupan sehari-hari.

Lebih dari sekadar media transaksi keuangan, aplikasi ini menjadi alat pemberdayaan spiritual yang menuntun nasabah untuk senantiasa terhubung dengan nilai-nilai Islam dalam mengelola keuangan mereka (Windawati et al., 2023). Dengan adanya fitur ZISWAF (zakat, infak, sedekah, wakaf) misalnya, nasabah dapat dengan mudah menyalurkan dana filantropi Islam secara langsung, cepat, dan aman, tanpa harus datang ke kantor layanan. Hal ini sejalan dengan tujuan syariah (*maqāsid al-syarī'ah*), khususnya dalam mewujudkan *hifz al-māl* (perlindungan harta), *hifz al-dīn* (penjagaan agama), dan *hifz al-nafs* (pemeliharaan jiwa) yang menuntut sistem ekonomi untuk tidak hanya memberikan manfaat duniawi, tetapi juga maslahat ukhrawi (Amalia et al., 2023).

Integrasi layanan keislaman dalam sistem digital ini juga mendukung ekonomi spiritual modern, di mana penggunaan teknologi tidak hanya berorientasi pada efisiensi ekonomi, tetapi juga pada pembentukan karakter dan perilaku keuangan yang selaras dengan prinsip syariah (Djumadi, 2024). Dengan demikian, strategi penguatan fitur-fitur Islami dalam aplikasi BSI Mobile bukan hanya menjadi inovasi digital biasa, melainkan bagian dari transformasi sosial-ekonomi menuju sistem perbankan yang inklusif, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan umat (*maslahah 'āmmah*). Perpaduan antara

pelayanan finansial dan spiritual inilah yang menjadi distingsi penting antara perbankan konvensional dan perbankan syariah dalam perspektif ekonomi Islam kontemporer.

Dari sisi *usability*, aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi nasabah. Antarmuka yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta tampilan yang menarik menjadikan aplikasi ini mudah digunakan oleh berbagai segmen pengguna. Temuan ini sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan dua faktor utama yang memengaruhi niat seseorang dalam mengadopsi teknologi. BSI Mobile mampu memenuhi kedua aspek tersebut, sehingga turut meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

Strategi penguatan layanan yang dilakukan oleh BSI KC Tomang Elok ini mencerminkan komitmen bank syariah untuk tetap relevan dalam arus transformasi digital, sekaligus menjaga esensi nilai-nilai syariah dalam pelayanan. Inovasi fitur yang terus diperbarui menjadi salah satu upaya nyata dalam menjawab tantangan zaman serta memenuhi prinsip *al-mashlahah* bagi nasabah.

Inovasi Berkelanjutan melalui Pembaruan Layanan

Optimalisasi layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) dilakukan melalui inovasi dan pembaruan fitur (*feature updates*) secara berkala dalam aplikasi *mobile banking* BSI Mobile. Pembaruan ini mencakup tidak hanya perbaikan teknis, tetapi juga penambahan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan nasabah kontemporer. Di antara fitur yang telah dikembangkan adalah pemberian promo potongan biaya transaksi, penyediaan voucher belanja, layanan top-up e-wallet tanpa biaya administrasi, serta program dukungan pembiayaan usaha mikro dalam bentuk bantuan modal. Inovasi-inovasi ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya fokus pada layanan perbankan konvensional, melainkan juga berusaha menghadirkan *value creation* yang berkelanjutan bagi para nasabah.

Inovasi yang berkelanjutan merupakan elemen penting dalam mempertahankan relevansi institusi keuangan syariah di tengah persaingan digital yang semakin ketat (Sofyan et al., 2022). Dalam konteks ekonomi Islam, upaya BSI tersebut selaras dengan tujuan utama syariah (*maqāsid al-syarī'ah*), khususnya dalam menjaga dan memberdayakan harta (*ḥifẓ al-māl*) serta menegakkan nilai-nilai Islam dalam aktivitas ekonomi (*ḥifẓ al-dīn*). Melalui fitur-fitur yang memudahkan pelaksanaan kewajiban keagamaan seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), BSI Mobile tidak hanya berperan sebagai media transaksi tetapi juga sebagai instrumen spiritual dan sosial yang memperkuat solidaritas umat dan mengurangi ketimpangan ekonomi.

Inovasi pembaruan fitur juga berkontribusi terhadap aspek *financial inclusion*, yaitu keterjangkauan akses layanan keuangan syariah bagi semua lapisan masyarakat. Melalui aplikasi ini, nasabah dari wilayah terpencil atau yang tidak memiliki akses langsung ke kantor cabang tetap dapat merasakan pelayanan yang setara dan efisien. Hal ini mencerminkan prinsip keadilan distributif dalam ekonomi Islam yang menekankan

pentingnya pemerataan akses dan manfaat ekonomi, sebagaimana dicontohkan dalam konsep *al-'adalah* (keadilan) dan *al-musāwah* (kesetaraan).

Selain itu, inovasi digital juga mendukung efisiensi ekonomi yang merupakan bagian dari prinsip *itqān* dalam Islam yaitu melakukan pekerjaan secara profesional dan optimal. Dengan memperbarui sistem secara berkala dan menyesuaikan fitur dengan perkembangan zaman, BSI menunjukkan komitmennya terhadap profesionalisme layanan yang didasari oleh nilai-nilai Islam. Hal ini memberikan kepercayaan lebih kepada nasabah bahwa bank tidak hanya mengikuti tren pasar, tetapi juga berlandaskan pada integritas syariah.

Dengan demikian, inovasi layanan berbasis digital di BSI Mobile bukan hanya sekadar peningkatan teknis, tetapi merupakan manifestasi dari integrasi antara efisiensi teknologi modern dengan nilai-nilai luhur syariah. Inisiatif ini memperkuat posisi BSI sebagai lembaga keuangan syariah yang progresif, adaptif, dan tetap konsisten dalam menjunjung tinggi prinsip-prinsip Islam dalam pelayanan jasa keuangan.

Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking

Hasil wawancara mendalam dengan lima orang nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Tomang Elok yang mewakili latar belakang profesi yang beragam, mulai dari pegawai swasta, pengusaha, mahasiswa, hingga ibu rumah tangga menunjukkan bahwa aplikasi BSI Mobile memberikan kontribusi signifikan terhadap kemudahan dan efisiensi transaksi keuangan mereka. Mayoritas responden merasa puas terhadap berbagai fitur yang ditawarkan, kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, serta waktu yang dapat dihemat. Layanan *mobile banking* ini dinilai mampu menggantikan peran kantor cabang dalam memenuhi kebutuhan transaksi harian, sehingga menjadi pilihan utama bagi nasabah dalam berinteraksi dengan sistem perbankan.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan. Jadi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* tentu menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan dengan sebaik mungkin.

Dengan adanya pelayanan *mobile banking*, terlihat jelas bahwa banyak nasabah yang merasa puas dan terbantu dengan aplikasi ini. Seperti yang disampaikan oleh salah satu nasabah yang peneliti temui yaitu Bapak Abdi, seorang pegawai swasta berusia 40 tahun mengaku bahwa:

"Saya sudah lama pakai, kurang lebih 7 tahun dan saya merasa puas dan nyaman menggunakan aplikasi mobile banking ini karena memudahkan untuk melakukan transaksi, untuk pemakainya sangat gampang dan tidak sulit untuk digunakan dan melakukan transaksi, harapan saya untuk bank BSI semoga lebih mengembangkan aplikasi ini agar nasabah-nasabah yang jauh dari bank juga bisa menggunakan

aplikasi mobile banking ini.” (Wawancara dengan nasabah a.n. Abdi, seorang pegawai swasta berusia 40 tahun pada 8 April 2025)

Nasabah lain juga mengungkapkan bahwa:

“Saya sudah lama pakai, bagus saya suka fiturnya, berguna untuk transaksi setiap harinya, aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan dan tidak ada kendala sama sekali ketika saya memulai menggunakannya, bahkan nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh bank pun sangat bagus, dan harapan saya semoga bank BSI bisa mengembangkan dan menambah fitur-fitur terbaru yang terdapat di aplikasi mobile banking, agar nasabah tambah puas dalam menggunakannya.” (Wawancara dengan nasabah a.n. Mukti, seorang pegawai swasta berusia 35 tahun pada 8 April 2025)

Seorang nasabah ibu-ibu mengatakan bahwa:

“Anak saya kuliah di Jawa, jadi ketika saya diminta untuk kirimkan uang pas lagi sibuknya, saya menggunakan aplikasi mobile banking ini, jadi saya tidak perlu ke ATM untuk melakukan transfer uang. Aplikasi mobile banking sangat mudah juga untuk digunakan dan saya merasa puas menggunakan aplikasi ini (Mobile banking), tidak ada kendala dalam melakukan transaksi hanya saja jaringan yang kurang saja ygng memungkinkan terjadi, bahkan nyaman pelayan dari bank pun lumayan bagus., harapan saya untuk bank BSI semoga aplikasi mobile banking ini lebih dikembangkan lagi agar nasabah lebih puas dalam menggunakan aplikasi mobile banking ini.”(Wawancara dengan nasabah a.n. Santi, seorang pengusaha berusia 55 tahun pada 8 April 2025)

Seorang nasabah mahasiswa juga mengatakan:

“Keunggulan yang didapatkan selama penggunaan mobile banking dibanding produk perbankan lainnya adalah: nasabah dapat menikmati layanan mobile banking ini melalui handphone pribadi, setelah nomor handphone yang digunakan SMS diregistrasikan terlebih dahulu. Keunggulan mobile banking paling pertama bila melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus cari atm atau datang ke kantor cabang bank BSI. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam asal wilayah tersebut mempunyai sinyal yang bisa dilakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa, bahkan nyaman pelayan dari bank pun sangat bagus. Harapan saya untuk bank BSI yaitu tetap selalu memebrikan inovasi-inovasi untuk memuaskan nasabahnya dan mempermudah nasabahnya.”(Wawancara dengan nasabah a.n. Erik, seorang mahasiswa berusia 25 tahun pada 10 April 2025)

Nasabah mahasiswi lainnya juga mengatakan:

“Saya suka berbelanja Online shop, jadi ketika mau membeli barang saya tidak repot-repot untuk melakukan Transfer uang melalui ATM ataupun datang langsung ke Bank, Jadi saya menggunakan Aplikasi Mobile banking ini untuk mempermudah melakukan transaksi. Jadi saya merasa puas menggunakan aplikasi Mobile banking ini karena mempermudah saya untuk melakukan transaksi, seperti Transfer uang, cek saldo, beli pulsa, dll, untuk kinerja bank BSI sangat bagus, mereka bisa meberikan pelayanan yang baik untuk mempermudah nasabahnya dengan aplikasi mobile banking ini. Harapanya untuk bank BSI, semoga selalu memberikan yang terbaik untuk nasabahnya.” (Wawancara dengan nasabah a.n. Rima, seorang mahasiswi berusia 22 tahun pada 10 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile banking* sangat memuaskan dan cukup membantu dalam melakukan transaksi tanpa

harus ke kantor bank BSI. Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan nasabah itu sendiri. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba menggunakan produk *mobile banking* atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang di peroleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan nasabah tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, anatara lain kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, harga, dan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.(Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah," Jurnal al-amwal, Vol. 10, No. 2, 2018)

Mobile banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM (Mulyana et al., 2024). Nasabah bisa melakukan transaksi cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan *mobile banking*. Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*. Keunggulan yang didapatkan selama penggunaan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya adalah nasabah dapat menikmati layanan *mobile banking* ini melalui *handphone* pribadi, setelah nomor *handphone* yang digunakan sms diregistrasikan terlebih dahulu. Keunggulan *mobile banking* paling pertama bila melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus cari atm atau datang ke kantor cabang bank BSI. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam asal wilayah tersebut mempunyai sinyal yang bisa dilakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa. Kinerja dari bank BSI sendiri sangat bagus dan luar biasa dalam memanjakan nasabahnya.

Secara konseptual, tingkat kepuasan ini menunjukkan adanya kesesuaian antara persepsi nilai (*perceived value*) dan manfaat riil yang dirasakan oleh nasabah. Dalam kerangka ekonomi konvensional, hal ini dapat dijelaskan melalui teori *Customer Satisfaction*, di mana kepuasan muncul ketika hasil layanan melebihi ekspektasi pengguna. Namun, dalam kerangka ekonomi Islam, kepuasan nasabah memiliki makna yang lebih luas karena tidak hanya mencakup aspek utilitas (manfaat ekonomi), tetapi juga melibatkan dimensi etika dan spiritual.

Konsep *ihsān* (berbuat sebaik-baiknya) dalam pelayanan menjadi prinsip dasar dalam aktivitas ekonomi Islam. Lembaga keuangan syariah, termasuk bank syariah, dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan secara profesional, tetapi juga penuh tanggung jawab moral, amanah, dan memperhatikan kemaslahatan nasabah. Dalam konteks ini, kepuasan nasabah mencerminkan keberhasilan bank dalam menerapkan prinsip *ihsān* dan *itqān al-'amal* (profesionalisme dalam bekerja), yang merupakan bagian dari nilai-nilai kerja Islami.

Lebih lanjut, jika dianalisis menggunakan pendekatan *maqāṣid al-syarī'ah*, maka keberadaan layanan *mobile banking* yang aman, efisien, dan mendukung aktivitas ibadah

keuangan seperti zakat, infak, dan wakaf menunjukkan kontribusi nyata terhadap pemenuhan beberapa tujuan syariah, antara lain:

- *ḥifẓ al-māl* (perlindungan harta): dengan menyediakan transaksi yang cepat, aman, dan minim risiko, bank membantu nasabah menjaga dan mengelola hartanya secara bertanggung jawab;
- *ḥifẓ al-dīn* (penjagaan agama): melalui fitur-fitur Islami seperti kalkulator zakat dan layanan donasi, nasabah dimudahkan untuk menjalankan kewajiban keagamaannya;
- *ḥifẓ al-nafs* dan *ḥifẓ al-‘aql*: dengan mengurangi beban administratif, antrian, dan kerumitan layanan manual, nasabah dapat menghemat waktu, energi, dan emosi dalam memenuhi kebutuhan keuangannya secara lebih nyaman dan produktif.

Kepuasan nasabah juga tidak lepas dari implementasi dimensi SERVQUAL dalam layanan BSI Mobile, yang dalam ekonomi Islam relevan dengan prinsip *al-‘adālah* (keadilan), *al-amanah* (kepercayaan), dan *al-rahmah* (kepedulian). Misalnya, keandalan sistem (*reliability*) mencerminkan kejujuran dalam menyampaikan layanan sesuai yang dijanjikan. Ketanggapan terhadap keluhan nasabah (*responsiveness*) menunjukkan nilai *rahmah* dan kepedulian sosial. Sementara aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) mencerminkan tanggung jawab moral dan spiritual lembaga terhadap kepuasan dan kesejahteraan nasabah.

Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* BSI KC Tomang Elok tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan dari sisi teknis, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai-nilai inti ekonomi Islam. Layanan yang mampu memenuhi aspek fungsional sekaligus spiritual ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah dapat tetap selaras dengan prinsip syariah, serta memberikan *maslahah* (kebaikan) yang luas bagi umat.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Tomang Elok memainkan peran penting dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah. Berikut adalah kesimpulan utama berdasarkan hasil analisis:

1. Kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Aplikasi dengan antarmuka yang intuitif dan proses transaksi yang sederhana cenderung meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Manfaat yang dirasakan dari layanan *mobile banking*, seperti akses yang lebih cepat dan efisiensi waktu, secara signifikan mempengaruhi minat nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut. Nasabah cenderung lebih tertarik pada layanan yang memberikan nilai tambah dibandingkan metode tradisional.
3. Dimensi kualitas layanan—keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Layanan yang konsisten, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Faktor-faktor eksternal, seperti ketersediaan perangkat yang kompatibel dan koneksi internet yang stabil, mempengaruhi adopsi dan penggunaan layanan *mobile banking*. Infrastruktur yang mendukung adalah kunci dalam memaksimalkan penggunaan layanan.
5. Nasabah merasa lebih puas ketika nilai yang diperoleh dari layanan *mobile banking* melebihi biaya atau upaya yang dikeluarkan. Layanan yang menawarkan nilai lebih cenderung meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pengalaman mereka sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Layanan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi nasabah menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan minat dan kepuasan nasabah, BSI harus fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kualitas layanan, serta memastikan kondisi yang memfasilitasi adopsi teknologi. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, BSI dapat memperkuat hubungan dengan nasabah dan mendorong adopsi layanan *mobile banking* yang lebih luas.

REFERENCES

- Abdul, A. R., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. In *Jurnal Tabarru Islamic Banking and Finance*. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505)
- Amalia, N., Wati, R., Putri, B., & Mairiza, D. (2023). EKSISTENSI PRINSIP EKONOMI MIKRO ISLAM TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA MIKRO DI ERA DIGITALISASI. *SHARING: JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS, MANAGEMENT AND BUSINESS*. <https://doi.org/10.31004/sharing.v2i2.23419>
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI. In *Rineka Cipta*.
- Darwis, D. (2021). Implementasi Nilai-nilai Keteladanan Rasulullah dalam Pendidikan Agama Islam terhadap Pembentukan Perilaku Peserta Didik Kelas X. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Indonesia (JPAII)*. <https://doi.org/10.37251/jpaii.v2i1.591>
- Djumadi. (2024). Teknologi Blockchain dalam Perspektif Ekonomi Islam / Keuangan Islam. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.887>
- Hariyanto, & Muhammad Munir Sajali Harahap. (2023). Pasar Halal Dan Pemajuan Produk Umat Islam Perspektif Teori Deprivasi: Studi Kasus Produk HNI-HPAI. *Jurnal Kolaboratif Sains*. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i6.3657>
- Husni, Z. M., & Rahman, I. (2020). Islam, Kearifan Lokal, Komunikasi Dakwah; Menakar Konsep Islam Nusantara. In *Jurnal Islam Nusantara*. <https://doi.org/10.33852/jurnalin.v4i1.211>
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). PENGARUH KUALITAS DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BNI SYARIAH CABANG BANDA ACEH. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>

- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Melati Julia Roikhani. (2022). Landasan Filosofi Ekonomi Islam. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(2\).9698](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).9698)
- Meri Agustina, Ratna, & Hairunnisa. (2023). ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENABUNG NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA INDRALAYA. *La Riba: Jurnal Perbankan Syariah*. <https://doi.org/10.53649/lariba.v4i2.275>
- Mulyana, I., Hamid, A., & Syaripudin, E. I. (2024). TANTANGAN DAN PELUANG PENGGUNAAN FINTECH DALAM PERBANKAN SYARIAH. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v2i2.639>
- Muqodasih, L. D., & Indriastuti, A. (2024). PERAN KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE. *JURNAL CAPITAL: Kebijakan Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.33747/capital.v5i2.195>
- Nuryanti, A., & Satria, F. (2023). Analisis Faktor Pendorong Nasabah Perbankan Melakukan Transaksi Digital Menggunakan Mobile Banking. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.557>
- Pebiola, Suhar, & Ismail, M. (2023). PENGARUH SISTEM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA SAROLANGUN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i3.684>
- Putri, D. A., & Andriana, A. N. (2022). SOSIALISASI PENGENALAN DAN MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10809>
- Rahman, F., Sudarmiatin, S., & Hermawan, A. (2023). Marketing Digitalization in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) of Pamekasan Regency in Post-Pandemic. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJJSE)*. <https://doi.org/10.31538/ijse.v6i1.1916>
- Riskiyah, N., Kunaifi, A., Matnin, M., & Asyari, Q. (2020). STORE ATMOSPHERE DALAM MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN KAPAL JODOH BATU MARMAR PAMEKASAN. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v8i2.158>
- Saputra, P. R., & Wahyuningtyas, T. (2020). Pemanfaatan Layanan E-Banking oleh Nasabah Perbankan Syariah: Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kepanjen. *Jihbiz jurnal ekonomi keuangan dan perbankan syariah*. <https://doi.org/10.33379/jihbiz.v4i1.853>
- Shufiah, W. (2023). Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia. *Rayah Al-Islam*. <https://doi.org/10.37274/rais.v7i3.875>
- Sofyan, A. S., Rusydi, B. U., & Sofyan, S. (2022). PROFITABILITY ANALYSIS OF ISLAMIC REGIONAL DEVELOPMENT BANKS BEFORE AND DURING COVID-19. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*. <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i2.31342>
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Utari, W., Inayatillah, I., & Ismuadi, I. (2020). ANALISIS PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KCP DARUSSALAM). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam*. <https://doi.org/10.22373/jimebis.v1i1.108>
- Windawati, A., Fajria, R. N., Sartono, S., Widowati, M., & Sam'ani, S. (2023). Penerapan

Pengelolaan Keuangan Keluarga Syariah Pada Masyarakat Desa Tubanan Kecamatan Kembang Kabupaten Jepara. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming*. <https://doi.org/10.30591/japhb.v6i4.4966>