

SKRIPSI

**RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI BSI PAREPARE**



OLEH

HASWINDA

NIM: 18.2300.069

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PEBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

**RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI BSI PAREPARE**



OLEH

HASWINDA

NIM: 18.2300.069

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PEBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

**RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI
BSI PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi

Perbankan Syariah

Disusun dan diajukan oleh

HASWINDA

NIM: 18.2300.069

Kepada

**PROGRAM STUDI PEBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare

Nama Mahasiswa : Haswinda

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.069

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3837/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Bahri S.M.E., M.Fil.I.

NIP : 19807120182002

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare

Nama Mahasiswa : Haswinda

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.069

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3837/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disetujui Oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H (Ketua)

(.....)

Dr. Andi Bahri S.M.E., M.Fil.I. (Sekretaris)

(.....)

Dr. Hj. Marhani, Lc, M.Ag (Anggota)

(.....)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.P.d (Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,


Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 19710208200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt berkat hidayah, taufik dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dengan judul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare” Salam dan salawat kepada Nabi Muhammad saw atas segala petunjuk yang di ajarkan sebagai salah satu pedoman hidup manusia.

Penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayah bapak Hafid dan Ibu Hj Nuraeni, di mana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan Dr. Zinal Said, M.H. selaku pembimbing I dan Dr. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I. selaku pembimbing II atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih:

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hannani, M.Ag. selaku rektor IAIN Parepare yang telah berjuang untuk meningkatkan mutu dan kualitas Kampus tercinta IAIN Parepare.
2. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya.

5. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta para staf akademik IAIN Parepare.
6. Kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungan yang tak pernah putus untuk penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 18 Juni 2023
23 Syawal 1444 Hijriah
Penulis,



Haswinda
NIM 18.2300.069

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haswinda
NIM : 18.2300.069
Tempat/Tanggal Lahir : 23 januari 1999
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 18 Juni 2023
23 Syawal 1444 Hijriah
Penulis,



Haswinda
NIM 18.2300.069

ABSTRAK

Haswinda, *Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare* (Dibimbing oleh Zinal Said dan Andi Bahri)

Relevansi penggunaan layanan *mobile banking* menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan jumlah nasabah, terdapat beberapa kendala dalam hal penggunaan *mobile banking* pada nasabah sehingga perlu adanya evaluasi relevansi Penggunaan Layanan *mobile banking* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penggunaan *mobile banking*, dan faktor-faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah serta relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare di BSI Parepare.

Metode penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, narasumber penelitian ini yaitu Teller, customer service serta nasabah, total informan yaitu sebanyak 5 informan dengan analisis data reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

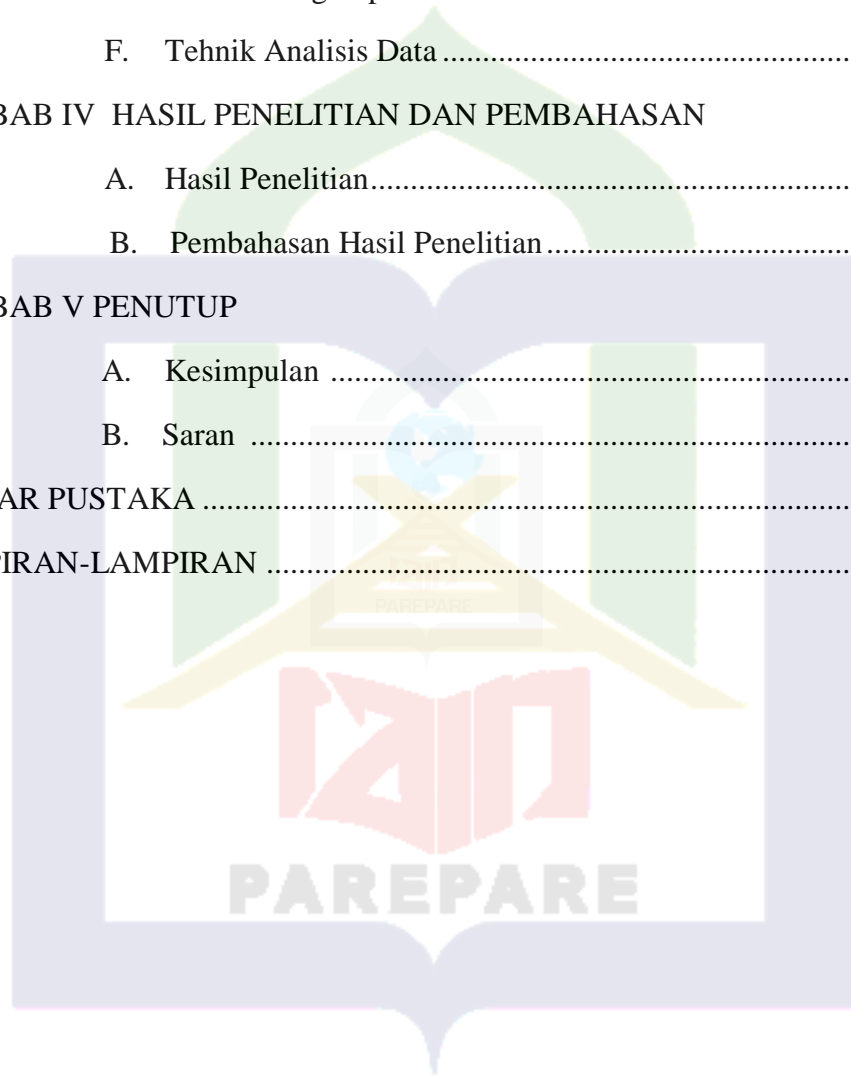
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare mengalami peningkatan yang signifikan disebabkan dengan adanya kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara praktis dan efisien melalui perangkat ponsel serta dengan penggunaan *mobile banking* telah menjadi kewajiban bagi nasabah baru saat membuka rekening di BSI Parepare. 2) Faktor penentu yang paling signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare melalui layanan *mobile banking* adalah faktor kemudahan akses dan faktor kemudahan transaksi. Kemudahan akses meliputi proses registrasi dan pendaftaran yang sederhana dan cepat, serta ketersediaan aplikasi *mobile banking* yang dapat diunduh dan diakses melalui perangkat ponsel dan faktor kemudahan transaksi mencakup berbagai jenis transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain sebagainya. 3) Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare merujuk pada relevansi external yaitu kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan dan perkembangan dalam masyarakat terlihat melalui keuntungan dan manfaat yang ditawarkan oleh BSI dalam hal kemudahan akses. Relevansi internal yaitu kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan dari *mobile banking* pada layanan perbankan umum yang digunakan oleh masyarakat seperti pembayaran BPJS, layanan pensiun, dan pembayaran tagihan listrik sebagai bentuk relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Kata kunci: *Mobile Banking, Relevansi, BSI Parepare*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teori	10
C. Tinjauan Konseptual	25
D. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. fokus Penelitian	30
D. Jenis dan sumber data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Tehnik Analisis Data	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Data Informan	37



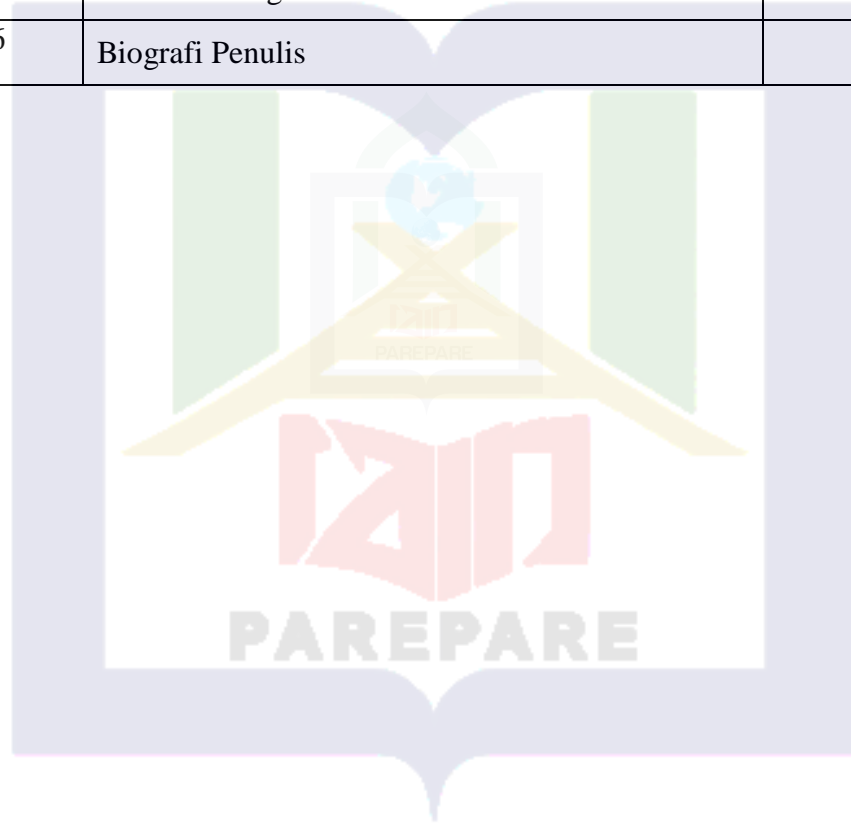
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	-
2	Surat Izin melaksanakan penelitian dari IAIN Parepare	-
3	Surat izin melaksanakan penelitian dari pemerintah daerah	-
4	Dokumentasi	-
5	Surat keterangan selesai meneliti	-
6	Biografi Penulis	-



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga yang sangat penting bagi sistem perekonomian suatu Negara dan sebagai alat pelaksanaan kebijakan moneter yang dilakukan oleh Bank Sentral. Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perusahaan perbankan di Indonesia terus berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Teknologi informasi dan dunia internet berkembang dengan pesat yang menimbulkan banyak manfaat bagi masyarakat. Perkembangan teknologi berdampak pada seluruh aspek kehidupan. Kehidupan saat ini yang sangat dinamis dengan mobilitas sangat tinggi, yang menuntut masyarakat untuk secara efektif dan efisien memanfaatkan waktu yang dimiliki dengan memanfaatkan teknologi modern. Inovasi melakukan teknologi terus dikembangkan dalam rangka efisiensi kinerja perusahaan. Bank juga menawarkan gaya hidup modern melalui kemudahan akses jasa perbankan lewat electronic banking (*Short message service* atau sms banking, phone banking, mobile banking dan internet banking)¹.

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang . internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi

¹ Joey Allen Fure, 'Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan', *Lex Crimen*, 5.4 (2016). h. 14-15

media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan mobile banking.²

Dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya disamping membuka kantor-kantor cabang di berbagai tempat, saat ini bank mulai melibatkan penggunaan teknologi informasi khususnya internet banking untuk mempermudah proses bisnisnya. Internet banking pertama kali muncul di Amerika Serikat pada pertengahan tahun 1990-an, dimana lembaga keuangan di Amerika Serikat memperkenalkan dan mempromosikan internet banking untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih baik. Bagi pihak bank internet banking memberikan beberapa keuntungan. Keuntungan pertama adalah *business expansion*. Dahulu sebuah bank harus memiliki beberapa kantor cabang untuk beroperasi di berbagai tempat. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM tersebut dapat hadir di berbagai tempat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul teknologi internet banking dan phone banking yang dengan menggunakan teknologi tersebut mulai menghilangkan batas

² Restu Guriting Panggalih and Zaki Baridwan, 'Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory of Planned Behavior', *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Brawijaya*, 1.2 (2013), 1–20.

fisik, batas ruang dan waktu. Layanan perbankan dapat diakses darimana saja di seluruh Indonesia dan bahkan dari seluruh dunia. Keuntungan kedua adalah customer loyalty. Nasabah khususnya yang sering bergerak (mobile), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Keuntungan ketiga adalah *revenue and cost improvement*. Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui internet banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.³

Perkembangan bisnis digital telah merubah tatanan kehidupan manusia dan pola bisnis yang disediakan perusahaan termasuk bank yang telah menerapkan pelayanan digital. Perkembangan teknologi saat ini begitu cepat dan menambah ke hampir semua sector. Perkembangan teknologi dirasakan di hampir semua lapisan masyarakat. Mobile banking sebagai bentuk implementasi perusahaan layanan perbankan berbasis teknologi, *mobile banking* menyediakan fitur-fitur kemudahan layanan melalui teknologi General Packet Radio Service (GPRS) dengan sarana telpon seluler. Handphone sebagai alat mediasi layanan *mobile banking* dalam operasional bisnis dan transaksi keuangan. Keluhan pada layanan nasabah dapat terjadi hilangnya kepercayaan dan kepuasan yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian untuk mencapai interaksi yang baik dan kepuasan nasabah, kegunaan aplikasi dibuat pertimbangan yang sama dan masalah yang berpusat pada pengguna harus menjadi pusat dari operasi. Kemudahan penggunaan adalah fitur yang sangat diperlukan dari aplikasi berkualitas

³ Ita Yusmiah, 'Pengaruh Penggunaan Layanan Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan' (IAIN Padangsidempuan, 2017).

dan kepuasan nasabah karena memberikan dampak yang menguntungkan pada persepsi pengguna *mobile banking* tentang produk dan layanan.⁴

Mobile banking merupakan sistem layanan yang memberikan kemudahan dan kecepatan layanan financial nasabah secara real time. Dapat dikatakan juga bahwa sistem layanan perbankan ini dinamis karena dapat menggunakan handphone. Salah satu pengecualian layanan yang belum dilayani *mobile banking* adalah tarik tunai. Dalam melaksanakan transaksi keuangannya, nasabah dapat dengan mudah dan cepat menyelesaikan transaksi keuangannya karena tidak harus datang ke kantor layanan atau gerai bank sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Keunggulan lain dari produk ini dapat diakses tanpa batas waktu dan tempat.⁵

Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini sangat jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung tidak diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Jumlah pengguna mobile banking di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta dengan populasi 237.512.355 jiwa, sedangkan penggunaan mobile banking hanya sebanyak 424.063 di tahun 2004.

Nasabah BSI mobile banking banyak yang merasa sangat dimudahkan tanpa harus mengantri dibank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimanapun asalkan terhubung dengan jaringan internet. Meskipun layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para penggunanya tetapi masih terdapat keluhan atau ukuran kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Dalam prakteknya bahwa

⁴ Astri Rumondang and others, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan Di Era Digital* (Yayasan Kita Menulis, 2019).

⁵ Evi Susanti and Novita Oktavianti Parera, 'Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking', *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2.1 (2021), 39–48.

karena layanan mobile banking yang menggunakan berbasis internet sehingga banyak sekali terjadi jaringan trouble dan memperlambat kinerja layanan mobile banking selain itu keterbatasan akses signal disetiap daerah sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri daripada menggunakan mobile banking keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu apabila uangnya terdebit karena terkendala jaringan yang sering kali tidak menentu atau mutasi rekening yang kadang tidak muncul. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi pengguna dan hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Dari uraian tersebut penulis mengadakan penelitian mengenai relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare?
2. Apa Faktor yang menjadi penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare?
3. Bagaimana relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare.
2. Mengetahui dan memahami faktor apa yang menjadi penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare
3. Mengetahui dan memahami relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare.

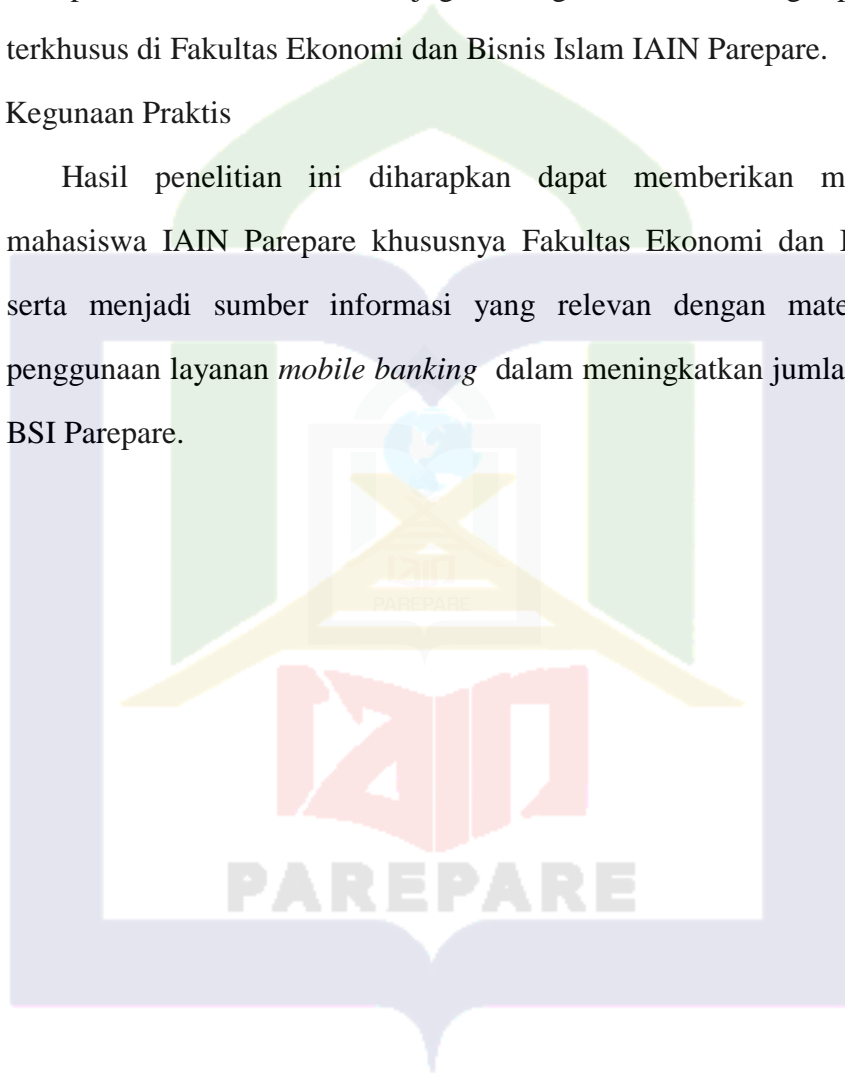
D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk memperoleh informasi dan juga sebagai referensi bagi perpustakaan terkhusus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa IAIN Parepare khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta menjadi sumber informasi yang relevan dengan materi relevansi penggunaan layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare.



BAB II

TINJAUAN PENELITIAN

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Sebagai bahan pertimbangan sebelum mengangkat judul, dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu, adapun objek dan subjek yang bersinggungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

Pertama penelitian yang membahas tentang “Minat Nasabah Menggunakan *mobile banking* dengan Menggunakan Kerangka Teknologi Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”⁶. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan jenis penelitian kausalitas, metode pengumpulan menggunakan koesioner yang telah diuji sebelumnya ke 30 responden dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan 100% pertanyaan yang dikatakan valid dan layak untuk digunakan, metode penelitian menggunakan uji analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS versi 17. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berperilaku positif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*. Dimana tingginya atau meningkatnya persepsi manfaat (*perceived usefulness*) maka akan meningkatkan minat perilaku menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh negative terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*, tingginya persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan menurunkan minat perilaku menggunakan *mobile banking*.

⁶ Imam Sugih Rahayu, ‘Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)(Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)’, *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5.2 (2016), 137–50.

Dari hasil penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaan pada penelitian ini terletak pada objek penelitian yakni sama-sama membahas tentang layanan mobile banking dengan menganalisis minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada jenis penelitian yakni penelitian tersebut merupakan yang menggunakan jenis penelitian kausalitas dan menggunakan bantuan software SPSS versi 17 untuk uji analisis regresi berganda sedangkan penelitian yang akan peneliti gunakan adalah penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan teknik mengumpulkan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi serta tidak menggunakan bantuan SPSS .

Selanjutnya penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah.”⁷ Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kusioner, dan dalam penelitian sekunder yaitu dengan buku-buku, dokumen-dokumen, dan kepustakaan yang berkaitan dan ada relevansinya yang mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hasil penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analisis dimana penulis mengambil sampel 118 orang.

Dari pemaparan tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan, dimana persamaannya terletak pada fokus penelitian yakni sama-sama membahas mengenai *layanan mobile banking*. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada pengaruh kualitas layanan mobile banking bank syariah mandiri terhadap kepuasan nasabah sedangkan

⁷ Rizka Hastuti and Aditya Wardhana, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah’, *EProceedings of Management*, 5.2 (2018).

penelitian yang akan dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi serta lebih berfokus pada relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Selanjutnya dengan judul “Peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah”⁸ penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif sebagai metode analisis data untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan nasabah dapat berperan sebagai variable intervening dalam mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank syariah

Selanjutnya dari pemaparan tersebut, dapat diketahui persamaan dan perbedaannya, dimana persamaannya terletak pada objek penelitian yakni sama-sama membahas mengenai layanan mobile banking. Adapun perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni terletak pada jenis penelitian yakni penelitian tersebut adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif adapun penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian fenomologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

⁸ Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal, ‘Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)’, *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2.1 (2021), 51–62.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Relevansi

Relevansi memiliki kata dasar dari relevan. Relevan memiliki arti yaitu bersangkutan-paut atau berguna secara langsung. Pengertian relevansi adalah hubungan antara dua hal yang saling terikat apabila kedua hal itu dicocokkan satu sama lain lalu memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya.⁹

Definisi relevansi adalah sesuatu yang mempunyai kecocokan atau saling berhubungan. Menurut Suharto dan Tata Iryanto dalam Kamus Bahasa Indonesia, relevansi berarti kesesuaian yang diinginkan, sedang menurut Poerwadarminta bahwa relevansi adalah kesesuaian keberadaan sesuatu pada tempatnya atau yang diinginkan. Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa relevansi merupakan kesesuaian dan kecocokan dalam menghubungkan sesuatu pada tempatnya.¹⁰

Relevansi merupakan komponen yang terpenting karena merupakan faktor yang dapat menentukan eksistensi lembaga pendidikan tinggi dikatakan relevan keberadaannya jika seluruhnya atau sebagian besar lulusannya dapat terserap oleh dunia kerja yang sesuai dengan bidang dan peringkat stratanya¹¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) relevansi artinya hubungan, kaitan.¹²

⁹ Abdul Syatar, 'Relevansi Antara Pemidanaan Indonesia Dan Sanksi Pidana Islam', *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 16.1 (2018), 118–34.

¹⁰ Jufri Dolong, 'Teknik Analisis Dalam Komponen Pembelajaran', *Jurnal Inspiratif Pendidikan*, 5.2 (2016), 293–300.

¹¹ Ali Muhson dan lainnya, 'Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja', *Jurnal Economia*, 8.1 (2012), 42–52.

¹² Aziz Pratama Ahmad, 'Moralitas Dalam Pandangan Murtadha Muthahhari Dan Relevansinya Dengan Akhlak Masyarakat Kontemporer' (Uin Raden Intan Lampung, 2021).

Adapun relevansi menurut sukmadinata terdiri dari dua yakni relevansi internal dan eksternal.¹³

- a. Relevansi internal adalah adanya kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi, atau dengan kata lain relevansi internal menyangkut keterpaduan antara komponen-komponen.
- b. Relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan dan perkembangan dalam masyarakat.

Relevansi adalah suatu kapasitas informasi yang mempengaruhi keputusan pemakai informasi untuk memprediksi kejadian di masa lalu, masa kini dan masa yang akan mendatang atau mengkonfirmasi dan mengoreksi pengharapan sebelumnya. Sebuah laporan keuangan bisa dikatakan relevan apabila data yang diolah atau informasi yang diajikan hanya yang berkaitan dengan transaksi yang bersangkutan.¹⁴

Unsur kunci lain dari teori relevansi adalah bahwa ujaran bersifat ostensive (mereka menarik perhatian lawan bicarayan pada fakta bahwa komunikator ingin menyampaikan beberapa informasi) dan inferensial (penerima harus menyimpulkan apa yang ingin disampaikan oleh komunikator, berdasarkan pada tuturan itu makna literal bersama dengan pengetahuan dunia nyata penerima, masukan sensorik, dan informasi lainnya).¹⁵

¹³ Made Indah Yuliantari and Yohanes Kartika Herdiyanto, 'Hubungan Konformitas Dan Harga Diri Dengan Perilaku Konsumtif Pada Remaja Putri Di Kota Denpasar', *Jurnal Psikologi Udayana*, 2.1 (2015), 89–99.

¹⁴ Khoiril Anam, 'Analisis Komparasi Relevansi Nilai Informasi Akuntansi Sebelum Dan Sesudah Pengadopsian Ifrs Di Indonesia (Studi Empiris Pada Perusahaan Go Public Di Jii Tahun 2010–2013)' (Stain Kudus, 2016).

¹⁵ Isnain Hidayanti, 'Relevansi Pada Kartun Editorial Majalah Tempo' (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).h. 22

2. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah pertama kali diluncurkan pada akhir 1995 oleh exel com dengan beragam respon, munculnya mobile banking ini disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi yang mana teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara baik.¹⁶

Proses mobile banking tidak hanya berhubungan dengan bank, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler sehingga dapat dilihat bahwa mobile banking memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna mobile banking.¹⁷

Mobile banking atau yang dikenal dengan sebutan *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handpone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasa dilakukan secara manual artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan mobile banking memberikan

¹⁶ Widya Deni Santi, 'Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu' (IAIN Bengkulu, 2021).

¹⁷ Dwitya Pratiwi Wulandari, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam' (Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan, 2018).

kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa dan lain-lain.¹⁸

b. Fitur dan Cara Kerja Mobile Banking

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain yaitu layanan informasi (saldo, mutasi 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, (tiket, pulsa) dan berbagai fitur lainnya berikut beberapa keunggulan layanan mobile banking bank syariah¹⁹:

- 1) Lebih mudah untuk mengatur keuangan, karena terdapat beberapa fitur seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan berbagai fitur menarik lainnya
- 2) Terdapat layanan islami seperti lokasi masjid, waktu shalat dan arah kiblat, sehingga aplikasi ini menunjang proses ibadah menjadi lebih mudah.
- 3) Memiliki fitur berbagi-ziswaf yang mempermudah pengguna bsi mobile banking untuk berbagi dengan orang lain

Untuk menggunakan mobile banking, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah terdapat pada Simcard atau aplikasi yang terinstall di ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui menu yang telah tersedia pada Simcard, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila

¹⁸ Novitasari Putri Wulandari and Novandriani Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 10.2 (2017).

¹⁹ P T Bank Rakyat Indonesia, 'Pemanfaatan Teknologi Finansial (Fintech) Pada Pt. Bank'.

nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang terinstall di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telephone seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut nasabah harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabat dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan demi keamanan transksi mobile banking²⁰:

- 1) Wajib mengamankan personal identifikasion number (PIN) mobile banking.
 - 2) Bebas membuat (PIN) sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui orang lain
 - 3) Jika SimCard GSM anda hilang atau dicuri dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank atau segera telephone ke call center bank tersebut
- c. Manfaat Penerapan Mobile Banking

Berikut manfaat, kegunaan keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan mobile banking²¹:

- 1) Mudah : untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu dating langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

²⁰ Else Wili Febriani, 'Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Manfaat, Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung)', 2020.

²¹ Adi Pratama And Others, 'Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)', *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.1, 204–16.

- 2) Praktis : setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
- 3) Aman : *Mobile banking* dilengkapi dengan system proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
- 4) Penggunaan yang bersahabat : *mobile banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bias memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.
- 5) Nyaman : nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagi transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.

d. Dampak Penggunaan Mobile Banking

Penggunaan *mobile banking* memberikan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri, nasabah dan operator telephone seluler²²

- 1) Bank : mendapat keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah
- 2) Nasabah : mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena adanya *mobile banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan

²² Nurrahmi Hayani and Saipul Alsukri, 'Dimensi E-Servqual Dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.2 (2021), 679–86.

saldo dimanapu, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas

- 3) Operator seluler : mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya. Konsumen yang menggunakan fasilitas *mobile banking* , pulsanya akan terpotong dan konsumen akan melakukan pengisian ulang pulsa kembali untuk melakukan transaksi *mobile banking*
- e. Landasan hukum mobile banking

Dalam surah Al-Insyirah ayat 5:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Terjemahnya:

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.²³

Ayat tersebut menjelaskan bahwa sesungguhnya setiap kesempitan, terdapat kelapangan dan di dalam setiap kekurangan sarana untuk mencapai suatu keinginan, terdapat pula jalan keluar. Allah SWT menyatakan bahwa disetiap kesulitan akan datang kemudahan sebagai motivasi untuk nabi dan hamba-hamba-Nya bahwa tidak ada kesulitan yang tidak teratasi selama manusia memiliki semangat untuk keluar dari kesulitan dan selalu bertawakkal kepada Allah.

Mobile Banking dianggap sebagai hal yang sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi ini salah satu bukti bahwa Allah SWT selalu memberikan pilihan dalam jalan yang mudah bagi kehidupan sehingga tidak mempersulit diri.

²³ Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*, (Jakarta : Lajnah.2015)

3. Bank Syariah Indonesia

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat. Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Kegiatan bank yang menghimpun dana tersebut disebut dengan *funding*, sementara kegiatan bank yang menyalurkan dana kepada masyarakat disebut *financing* atau *leanding*. Dalam menjalankan dua aktivitas besar tersebut, bank syariah harus menjalankan sesuai dengan kaidah-kaidah perbankan yang berlaku.²⁴

Legalitas bank syariah di Indonesia telah dilindungi oleh hukum semenjak dikeluarkannya UU Perbankan No. 7 Tahun 1997 yang kemudian di revisi kedalam UU No. 10 Tahun 1998. Namun, karena dirasa belum spesifik dan kurang mengkomodasi karakteristik operasional perbankan syariah yang mana di sisi lain pertumbuhan dan volume usaha bank syariah berkembang cukup pesat maka UU No. 10 Tahun 1998 disempurnakan lagi sesuai keadaan perbankan yang tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008.²⁵

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional.²⁶ Salah satu ciri khas dari bank syariah yaitu tidak membebankan bunga kepada nasabah, akan tetapi bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan

²⁴ Fadhilatul Hasanah, 'Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah', *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4.1 (2019), 485–95.

²⁵ Nurlina Nurlina, 'Persepsi Masyarakat Massenrempulu Terhadap Bank Syariah Di Kota Parepare' (IAIN Parepare, 2019).h. 24

²⁶ Nurul Ichsan, 'Pengelolaan Likuiditas Bank Syariah', (*Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 6.1 2014), 97–120.

isi Al-Qur'an dan Hadist Rasulullah saw. Oleh karena itu didirikan lembaga perbankan yang bebas bunga diharapkan mampu membawa perubahan bagi peningkatan mutu dan kualitas perekonomian masyarakat Indonesia.

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah-masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam sekarang ini. Suatu hal yang mengembirakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan untuk membangun teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan.²⁷

b. Tujuan Bank Syariah

Sebagaimana definisi bank yang tercantum dalam UU Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Pengertian tersebut mengatakan bahwa bank syariah merupakan badan usaha yang mana badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Tujuan utama dari badan usaha adalah untuk mencari laba, hal

²⁷ Diah Eka Pratiwi, 'Pengaruh Munculnya Fatwa MUI Tentang Pengharaman Bunga Bank Terhadap Minat Umat Islam Menabung' (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007).

ini berlaku untuk semua jenis badan usaha, baik Badan Usaha Milik Swasta maupun Badan Usaha Milik Negara.²⁸

c. Produk bank syariah

1) Prinsip Mudharabah

Prinsip mudharabah yaitu perjanjian antara dua pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik dana (sahibul maal) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (mudharib) untuk mengelolah suatu kegiatan ekonomi dengan menyepakati nisbah bagi hasil atas keuntungan yang akan diperoleh, sedangkan kerugian yang timbul adalah resiko pemilik dana sepanjang tidak terdapat bukti bahwa mudharib melakukan kecurangan atau tindakan yang tidak amana (*misconduct*). Berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada mudharib maka mudharabah dibedakan menjadi mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyaddah. Dalam mudharabah mutlaqah, mudharib diberikan kewenangan sepenuhnya untuk menentukan pilihan investasi yang dikehendaki sedangkan dalam mudharabah muqayyaddah, arahan investasi ditentukan oleh pemilik dana dan mudharib bertindak sebagai pelaksana/pengelola.²⁹

2) Prinsip Musyarakah

Prinsip musyarakah yaitu perjanjian antara pihak-pihak untuk menyertakan modal dalam suatu kegiatan ekonomi dengan pembagian keuntungan atau kerugian sesuai nisbah yang disepakati. Musyarakah dapat bersifat tetap atau

²⁸Yayat Rahmat Hidayat and Maman Surahman, 'Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Sesuai Uu No 21 Tahun 2008', (*Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.1 2017), h. 34–50.

²⁹ Achmad Baraba, 'Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah', *Bulletin of Monetary Economics and Banking*, 2.3 (2015), 1–8.

bersifat temporer dengan penurunan secara periodik atau sekaligus diakhir masa proyek.³⁰

3) Prinsip Wadiah

prinsip wadiah adalah toko dimana pihak utama membagi harta atau barang dengan pihak kedua sebagai penerima manfaat dari toko tersebut sehingga toko tersebut dapat direklamasi kapanpun, dimana pemberinya dapat dikenakan biaya toko. Dilihat dari kewenangan yang diberikan, wadiah dibedakan menjadi 2, yaitu wadiah ya dhamanah dan wadiah amanah. Wadiah ya dhamanah mengandung pengertian bahwa penerima toko memiliki hak istimewa untuk menggunakan aset/barang dagangan yang disimpan untuk digunakan dengan hampir tidak ada komitmen bagi penerima toko untuk memberikan pembayaran kepada kontributor dengan kesepakatan yang cenderung diambil di poin apapun yang diperlukan, sedangkan wadiah amanah tidak memberikan kuasa kepada pemilik toko untuk menggunakan produk/cadangan yang disimpan.³¹

4) Prinsip Jual Beli³²

a) Murabahah adalah akad jual beli antara dua akad di mana pembeli dan pedagang menetapkan nilai jual yang terdiri dari label harga di samping biaya beli dan manfaat bagi penjual. Murabahah harus dimungkinkan meskipun tunai, itu juga dapat dibayar dalam porsi atau dibayar dalam porsi.

b) Salam, khususnya pembelian barang dengan cicilan terus terang dan barang dagangannya diantar kemudian.

³⁰ Nur Adillah Agnesia, 'Pengembangan Produk Bank Syariah', 2022.

³¹ Bambang Murdadi, 'Menguji Kesyarahan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah', *Value Added: Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, 12.1 (2016).

³² Whedy Prasetyo, 'Pembiayaan Prinsip Bagi Hasil, Prinsip Jual Beli Dan Prinsip Sewa Terhadap Falah Laba', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15.3 (2011).h. 23

c) Ishtisna', khususnya perolehan produk berdasarkan permintaan dan interaksi diharapkan untuk produksinya sesuai dengan struktur pembeli dan angsuran dilakukan sebelumnya pada waktu yang sama atau bertahap.

5) Jasa-jasa

- a) Ijarah, khususnya perpindahan menyewakan suatu barang dengan imbalan uang sewa, jika ada kesepakatan untuk memindahkan kepemilikan menjelang akhir masa sewa, disebut ijarah vomitiya bi tamlik (sama dengan sewa kerja). .
- b) Wakalah, khususnya pihak utama menyetujui pihak berikutnya (sebagai delegasi) untuk usaha tertentu di mana pihak berikutnya diberi kompensasi sebagai beban atau komisi.
- c) Kafalah, yaitu pihak utama akan menjadi penanggung untuk pelaksanaan yang dilakukan terus-menerus selama itu sesuai dengan pengertian, dimana pihak utama mendapat imbalan sebagai biaya atau komisi (memastikan).
- d) Sharf, untuk lebih spesifik perdagangan/perdagangan berbagai bentuk moneter dengan pengiriman cepat/spot berdasarkan nilai yang disepakati sesuai dengan harga pasar pada jam perdagangan. Prinsip kebajikan

Yaitu penerimaan dan penyaluran dana kebajikan dalam bentuk zakat infaq shodaqah dan lainnya serta penyaluran al-qardhul hassan yaitu penyaluran dan dalam bentuk pinjaman dengan tujuan tolong menolong golongan miskin dengan penggunaan produktif tanpa diminta imbalan kecuali pengembalian pokok hutang.³³

³³ Hutomo Rusdianto and Chanafi Ibrahim, 'Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati', *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4.1 (2016), 43–61.

d. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menyelesaikan kegiatan usahanya dengan memperhatikan standar syariah, khususnya pedoman pengaturan berdasarkan peraturan Islam antar bank dan perkumpulan yang berbeda untuk menyimpan cadangan atau berpotensi membiayai latihan bisnis atau latihan lain yang dicanangkan secara syariah.

Dalam operasionalnya, perbankan syariah harus selalu dalam koridor-koridor prinsip-prinsip sebagai berikut³⁴:

1) Prinsip Keridhaan (*Al-Ridha*)

Aturan utama yang harus dipertimbangkan dalam kontrak murabahah adalah bahwa itu selesai pada premis konsensual (ikroh). Aturan ini menyatakan bahwa semua pertukaran yang diselesaikan harus didasarkan pada kesenangan kedua pemain. Jika aturan ini tidak dipenuhi dalam pertukaran, maka itu sama saja dengan mengonsumsi kelimpahan dengan cara yang tidak benar.

2) Prinsip Keterbukaan/Transparansi

Aturan selanjutnya adalah bahwa pedoman keterusterangan atau penerimaan merupakan salah satu komponen utama dalam pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik dalam suatu organisasi yang merupakan kebutuhan mutlak dalam praktik perusahaan. Standar keterusterangan yang dimaksud adalah adanya transparansi antara bank dan nasabah untuk bertindak akurat dalam mengkomunikasikan kehendak dan keadaan yang sebenarnya, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam menentukan harga pada saat penukaran.

³⁴Andrew Shandy Utama, 'Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia', *Jurnal Wawasan Yuridika*, 2.2 (2018), 187–200.

3) Prinsip Kejujuran

Aturan ketiga adalah standar kepercayaan. Kepercayaan adalah poin pendukung penting dalam Islam, karena keaslian adalah satu lagi nama untuk kebenaran itu sendiri. Islam dengan tegas melarang kebohongan dan kekeliruan dalam struktur apa pun, karena nilai realitas ini akan menjadi tuan rumah efek langsung pada pertemuan yang mengelola pertukaran dalam pertukaran dan masyarakat pada umumnya. Apalagi dalam pembiayaan murabahah di bank syariah. Kepercayaan sangat penting dan sangat digarisbawahi oleh bank syariah untuk menjauh dari maisir dan gharar dalam perjanjian pendukung murabahah.

4) Prinsip Keadilan

Aturan keempat yang harus diperhatikan adalah pedoman pemerataan. Adil berasal dari bahasa Arab yang berarti berada di tengah, tulus, lurus dan sungguh-sungguh. Secara bahasa, adil berarti watak yang terbebas dari pemisahan dan sifat menipu. Dengan cara ini, individu yang adil adalah individu yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang sah, baik peraturan ketat, peraturan positif (peraturan negara), dan peraturan sosial yang bersangkutan (peraturan standar). Dengan cara ini, dalam menetapkan biaya, seseorang harus adil sehingga tidak ada yang dilanggar. Pedoman ekuitas ini diharapkan dalam pemahaman yang dibuat oleh bank Islam dan klien, ini adalah tanda dari beberapa menahan diri dari Al-Qur'an yang menjaga nilai ekuitas dan memusuhi penindasan. Brutalitas memiliki arti penting untuk mengambil keuntungan dari ekonomi daerah, mengingat membuat bunga untuk itu.

5) Prinsip Negosiasi

Dalam menentukan nilai jual, terlebih dahulu ditentukan harga jualnya untuk masing-masing individu, kemudian ditambah biaya-biaya yang dikeluarkan dan ditambah keuntungan yang akan diperoleh bank syariah. Sehingga terjadi penyelesaian nilai jual yang kemudian dilakukan dalam akad jual beli yang layak dan benar serta keuntungan sesuai kesepakatan yang ditunjang oleh syariat Islam.

Kelima prinsip tersebut saling menguntungkan yaitu perjanjian yang dibuat antara pihak bank syariah dengan nasabah dapat menguntungkan semua pihak dan tidak merugikan pihak lain. Oleh karena itu, Islam melarang melakukan kegiatan usaha yang mengandung atau berkaitan dengan unsur penipuan (gharar), perjudian (maysir), pembungaan dan batil sehingga dapat merugikan pihak lain.

Bank syariah juga mematuhi pedoman dan standar Islam, seperti yang digambarkan di atas, yakni: ³⁵:

a) Bebas dari bunga (riba)

Riba berarti "tambahan" misalnya angsuran premi yang harus dibayar oleh peminjam kepada rentenir meskipun penggantian penting, yang ditetapkan sebelumnya untuk setiap jenis kredit. Riba dibatasi oleh Islam secara perlahan, sesuai dengan status orang-orang di sekitar saat itu, seperti halnya larangan yang berbeda seperti taruhan dan alkohol. Tahap pokok menyatakan bahwa riba akan mendapat limpahan jauh dari karunia Allah, sedangkan sedekah akan memperbanyak wakaf yang berlipat ganda. Pilihan yang dihadirkan oleh Islam sebagai pengganti riba/bunga adalah tindakan mendasar dari pembagian keuntungan, ketika peminjam dan pemberi pinjaman berbagi bahaya dan

³⁵Mervyn K Lewis and Latifa M Algaoud, *Perbankan Syariah: Prinsip, Pratik, Dan Prospek* (Serambi Ilmu Semesta, 2003). h. 32

keuntungan dengan penyebaran seperti yang ditunjukkan oleh pemahaman. Untuk situasi ini, tidak ada pihak yang disalahgunakan (dianiaya) oleh pihak lain.

b) Bebas dari latihan teori yang tidak berguna seperti bertaruh (maysir)

Istilah maysir awalnya digunakan untuk olahraga dart di masa pra-Islam, ketika tujuh anggota bertaruh untuk hadiah. Maysir dalam arti sebenarnya mengandung arti mendapatkan sesuatu secara efektif tanpa kerja keras atau mendapatkan keuntungan tanpa kerja. Dalam Islam maysir yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang mengandung unsur taruhan, taruhan atau permainan yang berbahaya.

c) Bebas dari hal-hal yang tidak memuaskan dan mencurigakan (gharar)

Gharar dalam arti sebenarnya menyiratkan hasil, malapetaka, risiko, risiko, dll. Dalam Islam, gharar menggabungkan berbagai pertukaran keuangan yang mencakup komponen kerentanan, misrepresentasi atau kesalahan. Berbagai pertukaran yang mengandung komponen kerentanan dalam jumlah, kualitas, nilai, waktu dan kesempatan bersama dengan kesalahan representasi atau kesalahan termasuk gharar. Contoh gharar mencakup penawaran produk yang belum ada dalam kerangka pikiran pedagang, penawaran masa depan, penawaran barang dagangan yang sulit untuk dipindahkan, penawaran dengan nilai, jumlah dan kualitas yang tidak pasti, dan penawaran yang menguntungkan satu pihak.

d) Bebas dari hal-hal yang rusak dan tidak sah (bathil)

Batil secara harfiah berarti rusak atau tidak terpakai, oleh karena itu perbuatan yang menjurus ke hal bathil harus dilakukan pengulangan agar dapat memenuhi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh agama Islam.

Secara singkat empat prinsip tersebut biasa disebut dengan anti MAGRIB (Maysir, Gharar, Riba dan Bathil).

C. Tinjauan Konseptual

1. Relevansi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) relevansi artinya hubungan, kaitan.³⁶ Relevansi adalah konsep suatu topic yang dihubungkan ke topic lain sedemikian rupa sehingga berguna untuk mempertimbangkan topik kedua saat mempertimbangkan topik pertama. Konsep relevansi dipelajari di berbagai bidang termasuk ilmu kognitif, logika dan ilmu kepustakaan dan informasi. Yang paling mendasar bagaimanapun itu dipelajari dalam epistemology (teori pengetahuan). Teori pengetahuan yang berada memiliki implikasi yang berbeda untuk apa yang dianggap relevan dan pandangan fundamental ini memiliki implikasi untuk semua bidang lainnya juga.³⁷

Pengertian relevansi tersebut ialah suatu informasi ataupun ilmu yang berkaitan atau sama dengan informasi yang lain baik itu informasi yang sudah ada sebelumnya maupun yang ada saat ini untuk menyamakan informasi tersebut dan mengambil sebuah kesimpulan.³⁸

2. Mobile Banking

Mobile banking (m-banking) merupakan suatu layanan perbankan berbasis mobile phone atau handphone (HP). M-banking kini telah tersebar ke seluruh dunia,

³⁶ AHMAD.

³⁷ Rustam Ibrahim, 'Pendidikan Multikultural: Pengertian, Prinsip, Dan Relevansinya Dengan Tujuan Pendidikan Islam', *Addin*, 7.1 (2015).

³⁸ Sitti Husaebah Pattah, 'Literasi Informasi: Peningkatan Kompetensi Informasi Dalam Proses Pembelajaran', *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2.2 (2014), 108–19.

termasuk Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui m-banking dimana saja melalui perangkat mobile seperti handphone.³⁹

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hamper sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

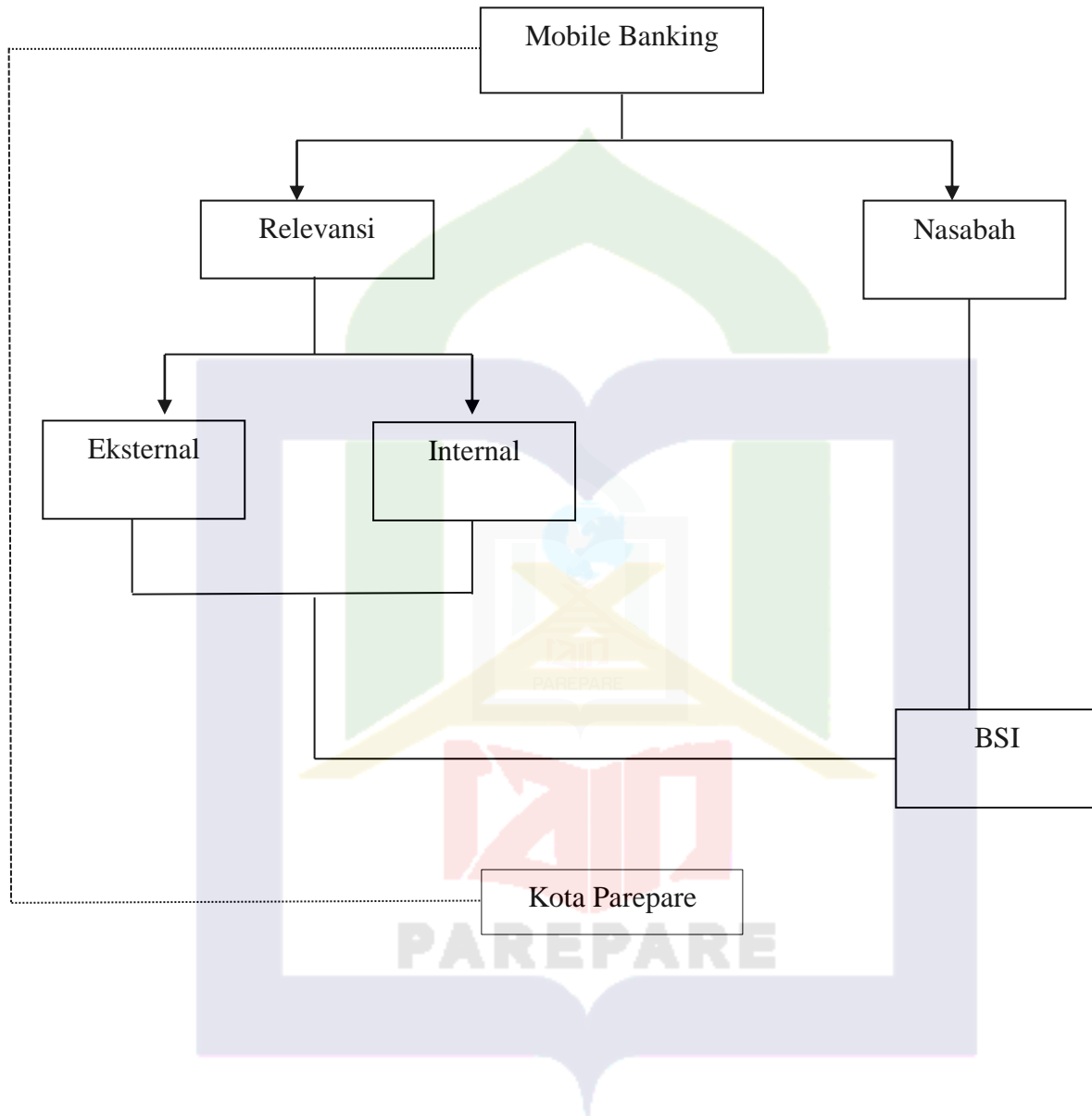
3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah bank yang melakukan kegiatan usahanya dengan memperhatikan prinsip syariah. Standar syariah ini juga untuk mengejar kesepakatan antara bank syariah dan bank konvensional. Standar syariah tergantung pada pedoman pengaturan (standar *al-uqud*) yang telah diatur dalam peraturan keuangan Islam. Kelalaian terhadap standar ini akan membuat pemahaman menjadi tidak valid dan batal, semua barang yang dibuat adalah haram. Peraturan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa Bank Umum Syariah adalah bank yang menggambarkan kegiatan usahanya menurut standar syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁴⁰

³⁹ M Hendrik Prastiawan, 'Analisis Minat Nasabah Pada Aplikasi Mobile Banking Bsi Terhadap Keamanan Dan Kemudahan Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Hassanudin', 2022.

⁴⁰ Andri Soemita, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jurnal wawasan Yuridika 2.2 2018) h. 58.

D. Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Parepare. Penelitian ini membahas hal-hal yang ada tentang relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kualitatif yakni data yang dikumpulkan berasal dari lapangan sehingga penelitian ini bukan berupa angka-angka dan hubungan antar variabel melainkan hasil kajian dari lapangan, adapun tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk menggambarkan dan memperoleh pemahaman sesuai realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dikaji.⁴¹

Penelitian kualitatif yang dimaksud oleh peneliti adalah penelitian yang menggambarkan mekanisme dalam membahas, mengkaji dan meneliti bagaimana relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengklarifikasi dan mengeksplorasi mengenai suatu fenomena yang terjadi atau kenyataan dengan jalan mendeskripsikan sejumlah pemahaman sesuai dengan realita yang berkaitan dengan masalah dan unit yang akan diteliti. Dimana yang dimaksud adalah menjelaskan tentang relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare.

⁴¹Moh Nazir, 'Metode Penelitian Cetakan Kelima', Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia (BSI), di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian di Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama 1 Bulan dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juni 2023.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di Kota Parepare, bagaimana relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Untuk mendalami fokus tersebut penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif ini dipilih karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antara peneliti dan informan sehingga didapatkan data yang mendalam. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kekhasan pengalaman seseorang ketika mengalami suatu fenomena sehingga fenomena tersebut dapat dibuka dan dipilih sehingga dicapai suatu pemahaman yang ada. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Fenomenologi dipilih karena didalamnya peneliti mengidentifikasi tentang suatu fenomena tertentu, serta mengharuskan peneliti mengkaji subjek dengan terlibat langsung untuk mengembangkan pola relasi yang bermakna

D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data yang pertama yaitu sumber data primer, yang mana sumber data ini merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara.⁴²

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian yaitu BSI Parepare melalui interview dengan pegawai-pegawai BSI, Dilakukan untuk mempermudah dalam mendefinisikan suatu data yang kemudian diolah dalam melakukan analisis data.

Yang kedua yakni sumber data sekunder yang mana sumber data sekunder merupakan data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang yang instansi diluar dari penelitian sendiri.⁴³ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai data dari catatan-catatan, dokumen, laporan, artikel-artikel dari internet serta sebagai referensi.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Data ini diambil dari buku, internet, jurnal, artikel dan skripsi terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat atau pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang

⁴² Danang Sunyoto, 'Metode Dan Instrumen Penelitian (Untuk Ekonomi Dan Bisnis)', Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publiding Service), 2013.

⁴³ Moh Pabundu Tika, 'Metodologi Riset Bisnis', Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

di selidiki.⁴⁴ Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yakni dengan cara peneliti melibatkan diri dari pada kegiatan yang dilakukan oleh subjek dan dalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung kepada pegawai-pegawai yang berada di BSI Parepare.

2. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara wawancara langsung baik secara struktur maupun bebas dengan beberapa pegawai BSI di Parepare agar memperoleh informasi dengan benar. Adapun jumlah informan yang akan di wawancarai oleh peneliti sebanyak 5 orang informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.⁴⁵ Metode dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis dan sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah silam. Metode dokumentasi ini yakni mencari data mengenai hal-hal dan variabel yang digunakan untuk mengetahui relevansi penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare dan sumber informasi yang

⁴⁴Narbuko Cholid and Abu Achmadi, 'Metode Penelitian, Cet V' (Bandung: Bumi Aksara, 2001).

⁴⁵M Iqbal Hasan, 'Pokok Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya' (Jakarta, 2002).

digunakan dalam penelitian ini adalah buku, internet, jurnal dan sumber informasi lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah dilapangan. Analisis data kualitatif adalah suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh yang selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, yang mana analisis data kualitatif ini bersifat induktif.

Analisis data adalah proses penyusunan yang dapat ditafsirkan.⁴⁶ Terdapat tiga teknik analisis data yang dilakukan :

1. Interpretasi data

Dalam penelitian kualitatif ini Interpretasi data yang dimaksud adalah menghubungkan hasil dari suatu penelitian dengan penemuan pada penelitian yang lain atau dengan kata lain ungkapan yang mencoba untuk menggali pengetahuan tentang sebuah data atau peristiwa melalui pemikiran yang lebih mendalam.

2. Triangulasi

Triangulasi data adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Misalnya peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis,

⁴⁶H Kaelan, 'Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner', Yogyakarta: Paradigma, 2010.

arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.⁴⁷

3. Presentasi data

Presentasi data adalah sekumpulan informasi yang dikomunikasikan secara lisan mengenai penyampaian suatu fakta yang dihasilkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dikumpulkan sehingga tersusun dan disajikan dalam bentuk matriks, teks naratif, jaringan maupun bagan, selanjutnya data yang diteliti tersebut dipaparkan sesuai hasil analisa yang telah dilakukan.



⁴⁷Efektivitas Penggunaan and others, 'Nur Fauziyah R., 2015 Efektivitas Penggunaan Alat Bantu Reaksi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas Universitas Pendidikan Indonesia | \.Upi.Edu Perpustakaan.Upi.Edu', 2015, 33–47.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Tingkat Penggunaan Mobile Banking di BSI Parepare

Penelitian merujuk pada rumusan masalah pertama yaitu berkaitan dengan tingkat penggunaan mobile banking di BSI parepare, mobile banking adalah sebuah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transaksi keuangan, dan mengelola keuangan mereka melalui aplikasi perbankan yang diinstal pada perangkat seluler, seperti ponsel pintar atau tablet.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dan merujuk pada data primer terkait dengan tingkat penggunaan mobile banking di BSI Kota Parepare, tingkat penggunaan mobile banking di BSI Parepare didasarkan pada frekuensi penggunaan mobile banking sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Penggunaan Mobile Banking

No	Tahun	Hasil	
		Pengguna	%
1	Juni 2021	12,89 Juta User	45,9%
2	Juni 2022	13,78 Juta User	56,8%
3	Juni 2023	18,47 Juta User	66,3%

Sumber: Administrasi BSI Parepare

Berdasarkan data diatas bahwa tingkat penggunaan mobile banking pada tiga tahun terakhir yaitu 2021 dimana pengguna mobile banking sebanyak 12,89 juta user dengan persentase 45,9%. Sedangkan pada tahun 13,78 juta user dengan

persentase 56,8% sedangkan tahun 2023 dengan jumlah pengguna 18,47 juta user dengan persentase 66,3%. Berdasarkan data diatas bahwa penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk pertumbuhan penggunaan perangkat seluler, peningkatan akses internet, kemudahan penggunaan aplikasi perbankan, dan keamanan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Berdasarkan beberapa pertanyaan yang diajukan pertanyaan pertama yaitu gambaran tentang tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare saat ini, hasil wawancara dengan Fitri sebagai Customer servis menyebutkan bahwa:

“Pengguna *Mobile banking* untuk di BSI itu selalu meningkat dari waktu ke waktu karena memang sudah menjadi kewajiban bagi nasabah baru untuk memiliki *mobile banking* ini”⁴⁸

Berkaitan dengan penjelasan tersebut, Rizky sebagai Teller juga menyebutkan bahwa:

“Kalau saat ini memang sangat meningkat, karena ini menjadi tahapan awal kalau mau buka rekening, jadi nasabah itu harus menggunakan *mobile banking* untuk mendaftar sejak awal”⁴⁹

Berdasarkan wawancara dengan Rizky, seorang Teller di BSI, dinyatakan bahwa penggunaan *Mobile banking* di BSI terus meningkat dari waktu ke waktu karena menjadi kewajiban bagi nasabah baru untuk memiliki *Mobile banking* sebagai tahapan awal saat membuka rekening di bank tersebut.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa BSI mengharuskan nasabah baru untuk menggunakan layanan *Mobile banking* sebagai syarat untuk membuka rekening. Hal ini dapat dianggap sebagai strategi BSI untuk

⁴⁸ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

⁴⁹ Fitri, CS BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

mendorong adopsi *Mobile banking* dan meningkatkan penetrasi layanan digital di antara nasabahnya.

Pertanyaan lainnya terkait dengan penggunaan *mobile banking* di BSI menyebutkan bahwa:

“Sebagai teller di BSI Parepare, saya melihat bagaimana BSI mengimplementasikan layanan *Mobile banking* untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Salah satu strategi yang kami terapkan adalah dengan membuat penggunaan *Mobile banking* menjadi kewajiban bagi nasabah baru saat membuka rekening. Hal ini memungkinkan nasabah untuk langsung terhubung dengan layanan perbankan kami melalui aplikasi mobile, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, dan mengelola keuangan mereka secara digital”⁵⁰

Berdasarkan Wawancara tersebut bahwa dengan mengimplementasikan *Mobile banking* dan memastikan nasabah baru menggunakan layanan ini, BSI Parepare berharap dapat memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik dan lebih efisien bagi nasabah kami. Melalui akses yang mudah, transaksi yang cepat, dan fitur-fitur yang inovatif, kami berharap dapat meningkatkan jumlah nasabah yang memilih menggunakan layanan *Mobile banking* .

Merujuk pada penjelasan dari Teller dan Customer Service bahwa dengan adanya kebijakan tersebut mungkin bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan pengelolaan rekening kepada nasabah melalui *Mobile banking* , yang dapat memberikan keuntungan seperti kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, dengan mewajibkan nasabah baru untuk menggunakan *Mobile banking* , BSI juga dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan layanan perbankan tradisional.

⁵⁰ Fitri, CS BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

Menjawab rumusan masalah pertama bahwa tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI secara rutin dilakukan pengecekan sebagai evaluasi tingkat pengguna *Mobile banking*, salah satu informan menyebutkan bahwa:

“Jadi kalau hitungannya itu cara mengukur keberhasilan *mobile banking* dengan melihat frekuensi jumlah nasabah yg menggunakan *mobile banking* jadi bisa di lihat siapa siapa yg melakuakn taransaksi”⁵¹

Penjelasan lainnya menyebutkan bahwa:

“Cara mengukur penggunaanya adalah setiap hari di data dan dilapor setiap bulan karena kita punya target sekian yg harus di capai dlm sebulan sekitar 240 nasabah yg buka”⁵²

Berdasarkan wawancara, ada dua penjelasan mengenai cara BSI Parepare mengukur tingkat penggunaan *Mobile banking* dan mengevaluasi keberhasilannya, tingkat penggunaan *Mobile banking* di BSI dievaluasi secara rutin dengan melihat frekuensi dan jumlah nasabah yang menggunakan *Mobile banking*. Dalam hal ini, evaluasi dilakukan dengan memantau aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui aplikasi *Mobile banking*. Dengan melihat jumlah nasabah yang aktif menggunakan *Mobile banking* dan seberapa sering mereka melakukan transaksi, bank dapat mengukur tingkat adopsi dan keterlibatan nasabah terhadap layanan tersebut.

Penjelasan lainnya menyebutkan bahwa pengukuran penggunaan *Mobile banking* dilakukan secara harian dan dilaporkan secara bulanan. Setiap hari, data penggunaan *Mobile banking* dikumpulkan dan dianalisis. Laporan bulanan

⁵¹ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

⁵² Fitri, CS BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

kemudian dibuat untuk melihat sejauh mana target penggunaan *Mobile banking* telah tercapai. Dalam contoh ini, informan menyebutkan bahwa target adalah 240 nasabah yang membuka rekening melalui *Mobile banking* setiap bulan.

Dengan melakukan pengecekan dan evaluasi rutin terhadap penggunaan *Mobile banking*, BSI Parepare dapat memantau perkembangan adopsi layanan ini dan menilai sejauh mana tingkat keberhasilannya. Data dan laporan tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat penggunaan, pertumbuhan, dan pencapaian target yang ditetapkan oleh bank.

Berdasarkan seluruh penjelasan tersebut maka dengan peningkatan penggunaan *Mobile banking*, BSI dapat memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Peningkatan penggunaan *Mobile banking* tidak hanya tergantung pada kebijakan bank, tetapi juga pada tingkat adopsi teknologi, akses internet, dan preferensi nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Berdasarkan wawancara dan penjelasan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa tingkat penggunaan *Mobile banking* di BSI Parepare terus meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dikaitkan dengan kebijakan BSI yang mewajibkan nasabah baru untuk menggunakan layanan *Mobile banking* sebagai tahapan awal saat membuka rekening. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan pengelolaan rekening kepada nasabah melalui *Mobile banking*, serta mengurangi biaya operasional yang terkait dengan layanan perbankan tradisional.

Selain itu, dengan implementasi *Mobile banking* , BSI Parepare berharap dapat memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik dan efisien bagi nasabah. Melalui akses yang mudah, transaksi yang cepat, dan fitur-fitur inovatif, bank berupaya meningkatkan jumlah nasabah yang memilih menggunakan layanan *Mobile banking* . Evaluasi rutin dilakukan untuk mengukur tingkat penggunaan *Mobile banking* dengan melihat frekuensi dan jumlah nasabah yang aktif menggunakan layanan tersebut.

Peningkatan penggunaan *Mobile banking* juga dapat memberikan manfaat seperti kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi *Mobile banking* di perangkat seluler mereka.

2. Faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare

Penelitian merujuk pada rumusan masalah kedua yaitu berkaitan dengan faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare, Dalam penelitian mengenai faktor penentu layanan *Mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare, beberapa faktor kunci dapat diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, pertanyaan terkait dengan apakah ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare:

a. Layanan Kemudahan Akses

Faktor utama yang memengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* dengan nasabah merasa mudah untuk mengunduh, menginstal, dan menggunakan aplikasi *Mobile banking*, maka tertarik untuk menggunakan layanan tersebut. Pihak BSI Parepare perlu memastikan bahwa proses registrasi, pendaftaran, dan login ke dalam *Mobile banking* dilakukan dengan cepat, intuitif, dan *user-friendly*. Sebagaimana dijelaskan oleh nasabah bahwa:

“Kalau menurut saya itu *mobile banking* itu memang memberikan kemudahan akses jadi karena layanan *Mobile banking* kan Proses registrasi dan pendaftaran sangat sederhana dan cepat. Saya mengunduh aplikasi *Mobile banking* mengisi beberapa informasi pribadi, dan melakukan verifikasi. Seluruh proses ini hanya memakan waktu beberapa menit saja. Setelah itu, saya dapat langsung masuk ke akun *Mobile banking* saya dengan menggunakan ID dan kata sandi yang telah saya buat”⁵³

Nasabah ini menekankan bahwa BSI Parepare telah memberikan kemudahan akses melalui proses registrasi dan pendaftaran yang cepat dan sederhana. Hal ini membuatnya merasa tertarik untuk menggunakan layanan *Mobile banking*. Dia juga mengungkapkan bahwa antarmuka aplikasi *Mobile banking* mudah dipahami dan *user-friendly*, sehingga dia dapat dengan mudah mengakses rekening dan melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi tersebut.

⁵³ Indara, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

Layanan kemudahan akses dapat didapatkan melalui beberapa pilihan akses layanan yaitu:

1. Cek Saldo yaitu Nasabah dapat memeriksa saldo rekening mereka secara real-time.
2. Transfer Dana yaitu Nasabah dapat mentransfer dana antara rekening mereka sendiri atau ke rekening penerima lain baik dalam bank yang sama maupun bank yang berbeda.
3. Pembayaran Tagihan yaitu Nasabah dapat membayar berbagai tagihan rutin seperti tagihan listrik, air, telepon, kartu kredit, dan lain-lain melalui aplikasi *mobile banking* .
4. Pembelian Pulsa yaitu Nasabah dapat membeli pulsa telepon seluler atau paket data melalui aplikasi *mobile banking* .
5. Histori Transaksi yaitu Nasabah dapat melihat riwayat transaksi mereka untuk memantau dan mengelola keuangan mereka.
6. Aktivasi atau Blokir Kartu yaitu Nasabah dapat melakukan aktivasi atau pemblokiran kartu debit atau kartu kredit mereka jika diperlukan.
7. Pemesanan Produk dan Layanan yaitu Layanan menawarkan fitur pemesanan produk atau layanan seperti pembelian tiket pesawat, pembelian barang, atau pembukaan deposito melalui aplikasi *mobile banking* .⁵⁴

Layanan Kemudahan Akses *Mobile banking* adalah sebuah inovasi dalam dunia perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi *mobile banking*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* , nasabah memiliki kemampuan untuk dengan mudah dan cepat melakukan berbagai aktivitas perbankan,

⁵⁴ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

seperti memeriksa saldo rekening, mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, dan melihat riwayat transaksi, langsung melalui ponsel atau perangkat mobile lainnya yang terhubung ke internet.

Kemudahan akses juga dapat dilakukan melalui layanan <https://bsimobile.co.id/> sebuah website *mobile banking* yang dapat mendukung layanan Kemudahan Akses *Mobile banking*. Melalui website tersebut, nasabah Bank Sampoerna dapat mengakses dan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah menggunakan perangkat mobile yang terhubung ke internet.

Website ini menawarkan fitur seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, riwayat transaksi, aktivasi atau pemblokiran kartu, dan layanan lainnya yang terkait dengan perbankan. Nasabah dapat mengakses website ini melalui peramban web di ponsel atau perangkat mobile mereka, memasukkan kredensial login yang aman, dan menjelajahi menu serta fitur yang tersedia. Penjelasan lainnya menyebutkan bahwa:

“Jadi kalau menurut saya itu memang ini sangat mudah jadi tidak perlu lagi repot repot transaksi cukup di rumah saja”⁵⁵

Penjelasan nasabah ini, dapat disimpulkan bahwa BSI Parepare telah berhasil mengimplementasikan layanan *Mobile banking* yang memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Proses registrasi dan pendaftaran yang cepat dan intuitif serta antarmuka user-friendly pada aplikasi *Mobile banking* memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah, sehingga

⁵⁵ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

meningkatkan minat dan partisipasi mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Nasabah lainnya juga menyebutkan bahwa:

“Untuk mudahnya memang kalau pake *mobile banking* ini, jadi kita cukup saja punya pulsa data baru bisa trasaksinya dengan gampang memang”⁵⁶

Pendapat kedua nasabah ini, dapat disimpulkan bahwa *Mobile banking* di BSI Parepare memang memberikan kemudahan akses yang sangat diapresiasi oleh nasabah. Mereka merasa bahwa dengan menggunakan *Mobile banking*, mereka tidak perlu lagi repot-repot keluar rumah untuk melakukan transaksi perbankan. Cukup dengan memiliki pulsa data dan menggunakan aplikasi *Mobile banking*, mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi dengan praktis. Hal ini memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara efisien dan tanpa hambatan.

b. Layanan kemudahan transaksi

Hasil wawancara tentang layanan kemudahan transaksi dalam *Mobile banking* di BSI Parepare bahwa:

“Menurut saya, layanan *Mobile banking* di BSI Parepare memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi kepada nasabah. Mereka dapat mentransfer uang, membayar tagihan, atau melakukan transaksi lainnya secara cepat dan mudah melalui aplikasi *Mobile banking*. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau antri di teller untuk

⁵⁶ Eva, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

melakukan transaksi sederhana, karena semuanya dapat dilakukan dengan di *smartphone* mereka⁵⁷

Menurut wawancara yang dilakukan, layanan *Mobile banking* di BSI Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan menggunakan aplikasi *Mobile banking*, nasabah dapat dengan cepat dan mudah melakukan berbagai transaksi seperti mentransfer uang, membayar tagihan, dan melakukan transaksi lainnya.

Layanan *mobile banking* sebagai bentuk kemudahan transaksi yaitu dengan adanya beberapa fitur utama:

Tabel 4.2 Fitur Layanan transaksi BSI Mobile

No	Fitur Transaksi	Bentuk Layanan
1	Transfer Dana	Nasabah dapat melakukan transfer dana antara rekening mereka sendiri atau ke rekening penerima lain baik dalam bank yang sama maupun bank lain. Fitur ini memungkinkan pengiriman uang dengan cepat dan aman tanpa perlu mengunjungi kantor cabang fisik
2	Pembayaran Tagihan	Nasabah dapat membayar berbagai tagihan rutin, seperti tagihan listrik, air, telepon, internet, kartu kredit, dan lain-lain melalui aplikasi BSI Mobile. Ini memungkinkan nasabah untuk mengelola tagihan mereka dengan mudah dan menghindari keterlambatan pembayaran
3	Pembelian Pulsa	Fitur ini memungkinkan nasabah untuk membeli pulsa telepon seluler atau paket data langsung melalui aplikasi BSI Mobile. Nasabah dapat dengan mudah mengisi ulang pulsa mereka tanpa harus pergi ke gerai fisik
4	Riwayat Transaksi:	Nasabah dapat melihat riwayat transaksi mereka, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, dan

⁵⁷Fitri, CS BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

		pembelian pulsa. Fitur ini membantu nasabah untuk memantau dan mengelola aktivitas keuangan mereka.
--	--	---

Sumber : BSI Kota Parepare

Kelebihan utamanya adalah nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau menghabiskan waktu berdiri di antrian teller untuk melakukan transaksi sederhana. Semua proses dapat dilakukan dengan praktis dan aman melalui smartphone mereka. Dengan adanya layanan *Mobile banking* ini, nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga mereka, serta memiliki kontrol penuh atas aktivitas perbankan mereka tanpa harus terbatas oleh waktu dan lokasi nasabah.

Sebagaimana dijelaskan oleh Costumer service bahwa:

“Nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan masih banyak lagi. Semua ini dapat dilakukan dengan mudah dan aman melalui aplikasi *Mobile banking* . Kami juga siap membantu nasabah jika mereka mengalami kendala atau memiliki pertanyaan terkait transaksi menggunakan *Mobile banking* ”⁵⁸

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Mobile banking* di BSI Parepare memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi bagi nasabah. layanan *Mobile banking* di BSI Parepare memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan transaksi perbankan bagi nasabah. Melalui aplikasi *Mobile banking* , nasabah dapat dengan mudah mentransfer uang, membayar tagihan, membeli pulsa, dan

⁵⁸ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

melakukan berbagai transaksi lainnya. Hal ini menghilangkan kebutuhan untuk datang ke bank atau mengantri di teller, sehingga nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga. Nasabah juga memiliki kendali penuh atas aktivitas perbankan mereka melalui smartphone, tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Selain itu, BSI Parepare juga memberikan dukungan pelanggan yang responsif dalam hal kendala atau pertanyaan terkait transaksi menggunakan *Mobile banking*. Dengan demikian, layanan *Mobile banking* di BSI Parepare memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi bagi nasabah, serta memberikan fleksibilitas dan kontrol yang lebih besar atas keuangan pribadi nasabah.

Pertanyaan lainnya menyebutkan bahwa bagaimana respons dari nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan oleh BSI Parepare. Hasil wawancara menyebutkan bahwa:

“Bagus sekali karena memang banyak manfaatnya”⁵⁹

“Kalau saya bagus sekali karena tidak perlu lagi keluar rumah”⁶⁰

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa respons dari nasabah terhadap layanan *Mobile banking* yang disediakan oleh BSI Parepare umumnya positif. Dalam wawancara dengan nasabah, mereka menghargai kemudahan akses, kenyamanan, dan kepraktisan yang ditawarkan oleh layanan *Mobile banking*.

⁵⁹ Eva, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

⁶⁰ Fia, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

Nasabah menyebutkan bahwa dengan mudah mengakses rekening mereka, melakukan transaksi perbankan, dan mengelola keuangan mereka secara digital melalui aplikasi *Mobile banking* . serta terbantu dengan kemudahan akses ini karena tidak perlu lagi mengunjungi bank fisik atau mengantri di teller untuk melakukan transaksi sederhana. Selain itu, nasabah juga mengapresiasi responsifnya layanan pelanggan yang disediakan oleh BSI Parepare jika mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terkait penggunaan *Mobile banking* .

Hal ini memberikan rasa dukungan dan kepercayaan kepada nasabah bahwa bank siap membantu mereka dengan cepat. Respons positif dari nasabah ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile banking* BSI Parepare telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dalam hal kemudahan akses dan layanan pelanggan yang responsive.

3. Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare

a. Relevansi Eksternal

Relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan dan perkembangan dalam masyarakat. Relevansi penelitian layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare merujuk pada aspek eksternal bahwa relevansi eksternal mengacu pada sejauh mana layanan *mobile banking* dapat menanggapi tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan yang terjadi di lingkungan eksternal, khususnya dalam konteks BSI Parepare.

Relevansinya layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa keuntungan utama yang diperoleh nasabah dengan menggunakan layanan *mobile banking* di BSI Parepare ialah kemudahan, berikut hasil wawancara yang dilakukan:

Keuntungan dengan pakai *mobile banking* pasti kemudahannya, karna memang semakin hari semakin meningkat jumlah nasabah yang ingin menggunakan *mobile banking*, dengan akses kemudahan sehingga memang mereka cari yang bisa *mobile banking*.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa penggunaan layanan *Mobile banking* memberikan keuntungan yang signifikan, terutama dalam hal kemudahan akses. Menurut salah satu informan bahwa:

Sangat menguntungkan karena memang ini sesuai dengan apa yang dibutuhkan seperti kemudahan akses.⁶²

Pernyataan informan tersebut menegaskan bahwa penggunaan layanan *Mobile banking* memberikan keuntungan yang signifikan, terutama dalam hal kemudahan akses. Informan tersebut mengungkapkan bahwa penggunaan layanan *Mobile banking* sesuai dengan apa yang dibutuhkan, yaitu kemudahan akses.

Kemudahan akses adalah salah satu keunggulan utama yang ditawarkan oleh layanan *Mobile banking*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja,

⁶¹ Fitri, CS BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

tanpa harus pergi ke kantor cabang fisik. Ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

Layanan *Mobile banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain sebagainya, hanya dengan beberapa kali sentuhan layar pada perangkat mobile mereka. Tidak perlu lagi mengantri atau meluangkan waktu untuk pergi ke bank secara fisik.

Semakin hari, jumlah nasabah yang tertarik untuk menggunakan layanan *Mobile banking* terus meningkat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nasabah mencari solusi perbankan yang memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi dengan mudah dan praktis.

Jadi semua layanan itu ada kaitannya dengan kemudahan akses, seperti layanan pembayaran BPJS, layanan pension dan layanan pembayaran listrik itu semua yang meningkatkan jumlah nasabah untuk pakai *mobile banking* ini.⁶³

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara tersebut bahwa dengan layanan *Mobile banking*, nasabah dapat mengakses rekening mereka, mentransfer uang, membayar tagihan, dan melakukan berbagai transaksi perbankan lainnya melalui smartphone atau perangkat mobile lainnya. Keuntungan utama adalah kemudahan akses yang diberikan, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi di mana pun dan kapan pun mereka inginkan.

⁶³ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

b. Relevansi Internal

Relevansi internal adalah adanya kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi, atau dengan kata lain relevansi internal menyangkut keterpaduan antara komponen-komponen. Kesesuaian dan konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian, dan evaluasi, sangat relevan dengan peningkatan jumlah nasabah yang tertarik menggunakan layanan *Mobile banking* di BSI Parepare.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan bahwa:

Kalau tujuannya itu *mobile banking* pasti untuk mempermudah itu transaksi semua karena memang tujuannya itu ada *Mobile banking* juga karna sesuai dengan tujuan layanan yaitu mempermudah nasabah.⁶⁴

Pernyataan dari hasil wawancara tersebut menegaskan relevansi internal antara komponen-komponen dalam layanan *Mobile banking* di BSI Parepare, termasuk tujuan, isi, proses penyampaian, dan evaluasi.

Informan tersebut menyatakan bahwa tujuan dari *Mobile banking* adalah untuk mempermudah transaksi bagi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan layanan *Mobile banking* sejalan dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan kemudahan akses dan pengelolaan transaksi perbankan secara praktis.

Mobile banking sesuai dengan tujuan layanan, yaitu mempermudah nasabah. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara tujuan layanan yang diinginkan oleh BSI Parepare dan apa yang dihasilkan oleh layanan *Mobile*

⁶⁴ Rizky, Teller BSI Kota Parepare, wawancara 10 Juni 2023

banking . Dengan demikian, relevansi internal tercipta dalam hal konsistensi antara tujuan layanan dan implementasi layanan *Mobile banking* .

Menurut salah satu informan bahwa:

“Kalau menurut saya memang karena ini kan sudah zaman modern jadi semuanya bisa lewat HP saja”⁶⁵

Pernyataan dari informan tersebut menunjukkan pandangan bahwa penggunaan layanan *Mobile banking* sangat relevan dengan perkembangan zaman yang modern. Informan tersebut menyatakan bahwa di era sekarang, segala hal dapat dilakukan melalui ponsel atau smartphone

Relevansi internal juga dapat dilihat dalam hal isi layanan *Mobile banking* . Isi layanan tersebut harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan kemudahan akses dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini mencakup fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan riwayat transaksi yang memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan mudah.

Peningkatan jumlah nasabah yang tertarik menggunakan layanan *Mobile banking* menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan manfaat dan kepraktisan yang ditawarkan oleh teknologi perbankan ini. Dalam menjawab tuntutan ini, BSI Parepare dapat memanfaatkan potensi pasar yang ada dengan mengoptimalkan layanan *Mobile banking* nasabah dan terus meningkatkan kemudahan akses yang disediakan.

Pandangan informan lainnya juga menyebutkan bahwa:

⁶⁵ Indara, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

“Menurut saya memang ini sangat penting kalau misalnya kita lagi kepepet mau lakukan pembayaran, jadi layanan ini memang sangat penting, saya tertarik kalau pake *mobile banking* memang”⁶⁶

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa dengan memperhatikan permintaan yang semakin meningkat dari nasabah untuk layanan perbankan yang praktis dan mudah diakses, BSI Parepare dapat terus mengembangkan dan memperluas fitur-fitur layanan *Mobile banking*. Dengan demikian, bank dapat memperoleh keuntungan kompetitif yang signifikan dan meningkatkan jumlah nasabah melalui layanan *Mobile banking* yang relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini.

Pertanyaan selanjutnya bahwa bagaimana BSI Parepare menghadapi tantangan dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking* di antara nasabahnya:

“Menurut saya pribadi bahwa pengguna mobile yaitu jika perangkat hpnya tidak mendukung jadi tdk bisa na download bsi mobile”⁶⁷

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa BSI Parepare menghadapi tantangan dalam meningkatkan penggunaan *Mobile banking* di antara nasabahnya, terutama terkait dengan ketersediaan perangkat yang mendukung. Seperti yang disebutkan oleh salah satu responden, ada situasi di mana pengguna tidak dapat mengunduh aplikasi BSI Mobile karena keterbatasan perangkat mereka.

⁶⁶ Fia, *Nasabah BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

⁶⁷ Rizky, *Teller BSI Kota Parepare*, wawancara 10 Juni 2023

Layanan *Mobile banking* memiliki relevansi yang signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Dalam era digital yang semakin maju, masyarakat cenderung mencari kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitas dalam mengelola keuangan mereka. Layanan *Mobile banking* memenuhi kebutuhan ini dengan memberikan akses mudah dan praktis kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat mobile mereka. Dengan adanya layanan *Mobile banking*, nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank secara fisik atau menghabiskan waktu berlama-lama di antrian teller.

Nasabah dapat dengan mudah melakukan transfer uang, membayar tagihan, membeli pulsa, dan mengakses informasi rekening mereka kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi *Mobile banking*. Hal ini memberikan keleluasaan kepada nasabah untuk mengelola keuangan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pribadi.

Layanan *mobile banking* juga dapat menciptakan hubungan yang lebih erat antara bank dan nasabah. Bank dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan personal melalui fitur-fitur dalam aplikasi *Mobile banking*, seperti pesan langsung atau notifikasi transaksi. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih positif bagi nasabah dan membangun kepercayaan serta loyalitas terhadap BSI Parepare.

Dalam konteks meningkatkan jumlah nasabah, layanan *Mobile banking* menjadi daya tarik bagi calon nasabah baru yang mencari

kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Dengan menyediakan layanan *Mobile banking* yang efektif, inovatif, dan user-friendly, BSI Parepare dapat menarik minat lebih banyak nasabah potensial yang tertarik dengan kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan. Dengan demikian, layanan *Mobile banking* memiliki relevansi yang tinggi dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan faktor-faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare serta implementasi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini adapun pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat penggunaan mobile banking di BSI parepare

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan tingkat penggunaan mobile banking di BSI parepare bahwa Tingkat penggunaan mobile banking di BSI Parepare mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, sebagaimana diungkapkan oleh responden dalam hasil penelitian. Menurut hasil penelitian sebelumnya bahwa penggunaan *Mobile banking* telah menjadi kebutuhan dan kewajiban bagi nasabah baru saat membuka rekening di BSI Parepare. Hal ini menunjukkan bahwa BSI Parepare telah berhasil mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan penggunaan *Mobile banking* dengan mendorong nasabah baru untuk menggunakan layanan tersebut sejak awal.

Dalam implementasi layanan *Mobile banking* , BSI Parepare telah membuat penggunaan *Mobile banking* menjadi kewajiban bagi nasabah baru, sehingga mereka dapat langsung terhubung dengan layanan perbankan melalui aplikasi mobile. Dengan akses mudah melalui aplikasi, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan, mengakses rekening mereka, dan mengelola keuangan secara digital.

Pendekatan ini memudahkan nasabah untuk berpartisipasi aktif dalam layanan perbankan secara digital, sehingga meningkatkan tingkat penggunaan *Mobile banking* di BSI Parepare.

Dalam mengukur keberhasilan *Mobile banking* , frekuensi penggunaan oleh jumlah nasabah yang aktif menjadi indikator penting. Responden menekankan bahwa keberhasilan *Mobile banking* dapat dilihat dari seberapa sering nasabah menggunakan *Mobile banking* untuk melakukan transaksi.⁶⁸ Dengan memonitor dan menganalisis frekuensi penggunaan ini, BSI Parepare dapat melihat seberapa besar pengaruh *Mobile banking* dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan sejauh mana tingkat adopsi *Mobile banking* oleh nasabah.

Peningkatan penggunaan *Mobile banking* di BSI Parepare menunjukkan relevansi layanan ini dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi nasabah. Dengan mengikuti tren digitalisasi perbankan dan memastikan akses yang mudah

⁶⁸ Nurrahmi Hayani and Saipul Alsukri, 'Dimensi E-Servqual Dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.2 (2021), 679–86.

dan kewajiban penggunaan bagi nasabah baru, BSI Parepare berhasil meningkatkan partisipasi nasabah dalam layanan *Mobile banking*. Frekuensi penggunaan oleh nasabah yang aktif menjadi indikator keberhasilan *Mobile banking* dan dapat digunakan untuk memantau pertumbuhan dan adopsi *Mobile banking* di masa depan. Dalam menjelaskan lebih lanjut mengenai tingkat penggunaan mobile banking di BSI Parepare berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi peningkatan penggunaan layanan *Mobile banking*.

Pertama, strategi BSI Parepare untuk membuat penggunaan *Mobile banking* menjadi kewajiban bagi nasabah baru saat membuka rekening. Dengan menerapkan kebijakan ini, BSI Parepare berhasil memastikan bahwa setiap nasabah baru langsung terhubung dengan layanan *Mobile banking*. Hal ini memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengenal dan memanfaatkan fitur-fitur *Mobile banking* sejak awal, sehingga meningkatkan tingkat adopsi dan penggunaan *Mobile banking*.

Kenyamanan dan kemudahan akses menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan *Mobile banking*. Dalam data primer penelitian, nasabah mengungkapkan bahwa *Mobile banking* memberikan kemudahan akses dengan memungkinkan untuk mengakses rekening dan melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja melalui smartphone.⁶⁹ Fitur-fitur user-

⁶⁹ Adi Pratama And Others, 'Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Nasabah

friendly, proses registrasi yang cepat, dan antarmuka yang intuitif pada aplikasi *Mobile banking* juga memberikan pengalaman positif kepada nasabah, yang secara langsung meningkatkan minat dan partisipasi mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Kesadaran nasabah terhadap manfaat dan keunggulan *Mobile banking* juga berkontribusi pada tingkat penggunaan yang tinggi. Nasabah menyadari bahwa dengan menggunakan *Mobile banking* sehingga mengelola keuangan dengan lebih efisien, melakukan transaksi perbankan dengan cepat, dan memiliki kontrol penuh atas aktivitas perbankan mereka. Keuntungan-keuntungan ini mendorong nasabah untuk aktif menggunakan *Mobile banking* dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dikaitkan dengan relevansi memiliki arti sebagai kesesuaian, kecocokan, atau keterkaitan antara dua hal atau lebih. Relevansi dapat terdiri dari relevansi internal dan eksternal. Relevansi internal menyangkut keterpaduan atau kesesuaian antara komponen-komponen, sedangkan relevansi eksternal menyangkut kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat.⁷⁰

Dalam konteks penggunaan mobile banking di BSI Parepare, beberapa faktor yang memengaruhi peningkatan penggunaan layanan *Mobile banking*

Perbankan Konvensional Di Kota Palu)', *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.1, 204–16.

⁷⁰ Ali Muhson dan lainnya, 'Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja', *Jurnal Economia*, 8.1 (2012), 42–52.

telah dijelaskan. Faktor-faktor tersebut meliputi strategi BSI Parepare dalam membuat penggunaan *Mobile banking* menjadi kewajiban bagi nasabah baru, kenyamanan dan kemudahan akses yang diberikan oleh layanan *Mobile banking*, serta kesadaran nasabah terhadap manfaat dan keunggulan *Mobile banking*.

Peningkatan penggunaan *Mobile banking* dapat dicapai melalui penerapan strategi yang memastikan setiap nasabah baru terhubung dengan layanan *Mobile banking* sejak awal. Kemudahan akses, fitur user-friendly, proses registrasi yang cepat, dan antarmuka yang intuitif juga berperan dalam meningkatkan minat dan partisipasi nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking*.⁷¹ Selain itu, kesadaran nasabah terhadap manfaat efisiensi, kecepatan, dan kontrol penuh atas aktivitas perbankan melalui *Mobile banking* juga menjadi faktor yang mendorong penggunaan layanan tersebut.

Secara keseluruhan, tingkat penggunaan *Mobile banking* di BSI Parepare terus meningkat karena strategi implementasi yang efektif, kenyamanan dan kemudahan akses yang ditawarkan, serta kesadaran nasabah terhadap manfaat dan keunggulan layanan tersebut. BSI Parepare terus berkomitmen untuk menghadirkan layanan *Mobile banking* yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta terus memantau tingkat penggunaan untuk memastikan kesuksesan layanan tersebut di masa depan.

⁷¹ Widya Deni Santi, 'Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu' (IAIN Bengkulu, 2021).

2. Faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare

Penelitian kedua terkait dengan faktor penentu layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare, faktor-faktor penentu yang berkontribusi dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare melalui layanan *Mobile banking* . Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua faktor penentu yang paling signifikan, yaitu layanan kemudahan akses dan layanan kemudahan transaksi.

Faktor pertama, layanan kemudahan akses, menjadi faktor kunci dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile banking* . Nasabah mengemukakan bahwa proses registrasi dan pendaftaran yang sederhana dan cepat memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengunduh aplikasi *Mobile banking* , mengisi informasi pribadi, dan melakukan verifikasi dalam waktu singkat.

Kemudahan ini memungkinkan nasabah untuk dengan cepat mengakses akun *Mobile banking* mereka. Dalam konteks ini, *Mobile banking* memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah karena mereka tidak perlu repot-repot melakukan transaksi di bank, melainkan dapat melakukannya dengan mudah di rumah menggunakan *smartphone*.

Faktor kedua, layanan kemudahan transaksi, memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan penggunaan *Mobile banking* di antara nasabah. Nasabah mengungkapkan bahwa *Mobile banking* memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dengan cepat dan mudah melalui aplikasi *Mobile*

banking . Nasabah tidak lagi perlu mengunjungi bank atau mengantri di teller untuk melakukan transaksi sederhana, karena semua proses dapat dilakukan dengan praktis melalui *smartphone* mereka. Kecepatan dan kemudahan ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam mengelola keuangan.⁷²

Mobile banking BSI Parepare menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perbankan nasabah secara digital. Fitur-fitur ini menghubungkan layanan BSI yang umumnya digunakan oleh masyarakat dengan kemudahan akses melalui aplikasi mobile, Fitur transfer dana memungkinkan nasabah untuk mentransfer uang antar rekening, baik itu ke rekening BSI internal maupun ke rekening bank lain di dalam atau luar negeri. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transfer dana secara cepat dan aman melalui *Mobile banking* BSI, menggantikan kebutuhan untuk datang ke bank atau menggunakan layanan transfer manual.

Dalam penelitian ini, layanan kemudahan akses dan layanan kemudahan transaksi dalam *Mobile banking* di BSI Parepare memiliki relevansi yang tinggi dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dengan memberikan akses yang mudah dan transaksi yang cepat, BSI Parepare berhasil menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile banking* . Upaya ini juga didukung oleh ketersediaan pulsa data yang memudahkan nasabah dalam mengakses dan melakukan transaksi melalui aplikasi *Mobile banking* .

Pembahasan penelitian ini dikaitkan dengan teori penggunaan layanan berbasis teknologi dimana kemudahan akses dan kemudahan transaksi dalam

⁷² Else Wili Febriani, 'Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Manfaat, Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung)', 2020.

Mobile banking BSI Parepare memiliki relevansi yang tinggi dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dengan memberikan akses yang mudah melalui aplikasi mobile banking, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan aman tanpa harus datang ke bank atau menggunakan layanan transfer manual.⁷³ Kemudahan akses ini juga didukung oleh ketersediaan pulsa data yang memudahkan nasabah dalam mengakses dan menggunakan aplikasi *Mobile banking* BSI Parepare.

Dalam pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan kemudahan akses dan layanan kemudahan transaksi memiliki peran penting dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare melalui layanan *Mobile banking*. Dengan memahami faktor-faktor ini, BSI Parepare dapat terus mengembangkan dan meningkatkan layanan *Mobile banking* mereka guna memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah dan menarik minat lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

3. Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare

Penelitian selanjutnya berkaitan dengan Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare, relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare menunjukkan bahwa bagaimana layanan *mobile banking* berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Perlu diperhatikan bagaimana layanan *mobile banking* berperan dalam proses peningkatan jumlah nasabah, Salah satu faktor penting yang

⁷³ Novitasari Putri Wulandari and Novandriani Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 10.2 (2017).

mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking*. Nasabah dapat dengan mudah mengunduh dan mengakses aplikasi *mobile banking* melalui perangkat ponsel mereka. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke bank secara fisik. Kemudahan akses ini menjadi daya tarik bagi nasabah baru dan dapat mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan dengan mudah dan cepat. Nasabah dapat mentransfer uang antar rekening, membayar tagihan, membeli pulsa, dan melakukan transaksi lainnya melalui aplikasi *mobile banking*. Dalam konteks BSI Parepare, layanan *mobile banking* telah diintegrasikan dengan layanan-layanan perbankan umum yang digunakan oleh masyarakat secara umum, seperti pembayaran BPJS, layanan pensiun, dan pembayaran tagihan listrik. Hal ini membuat layanan *mobile banking* relevan bagi nasabah yang ingin mengelola keuangan nasabah dengan praktis dan efisien.

Layanan *mobile banking* memiliki kaitan erat dengan kemudahan akses dalam melakukan transaksi tertentu, seperti pembayaran BPJS, layanan pensiun, dan pembayaran tagihan listrik. Layanan-layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu pergi ke lokasi fisik atau mengisi formulir manual. Dalam konteks ini, *mobile banking* memberikan relevansi yang signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah, karena nasabah mencari kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan

Layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk tetap terhubung dengan layanan perbankan BSI Parepare tanpa terikat oleh waktu dan lokasi. Mereka dapat mengakses rekening nasabah, melacak transaksi, dan mengelola keuangan nasabah melalui smartphone mereka. Fleksibilitas ini memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah, terutama bagi nasabah yang memiliki jadwal yang padat atau tinggal di daerah terpencil. Dengan layanan *mobile banking*, nasabah dapat tetap terhubung dengan bank dan melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus mengunjungi Kantor cabang langsung.

Pentingnya layanan *mobile banking* dalam situasi darurat atau saat nasabah membutuhkan pembayaran yang mendesak. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dan efisien tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Hal ini menjadi faktor relevan yang dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*

Menurut Syatar bahwa relevan memiliki arti yaitu bersangkutan-paut atau berguna secara langsung. Pengertian relevansi adalah hubungan antara dua hal yang saling terikat apabila kedua hal itu dicocokkan satu sama lain lalu memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya.⁷⁴

Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare terlihat melalui kemudahan akses, kemudahan transaksi, dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh layanan tersebut. Kemudahan akses dan transaksi yang disediakan oleh *mobile banking* membuatnya menjadi pilihan yang menarik bagi nasabah baru yang mencari kenyamanan dan efisiensi dalam mengelola keuangan mereka. Selain itu, fleksibilitas dan keterhubungan yang

⁷⁴ Abdul Syatar, 'Relevansi Antara Pidana Indonesia Dan Sanksi Pidana Islam', *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 16.1 (2018), 118–34.

diberikan oleh layanan *mobile banking* juga memberikan nilai tambah bagi nasabah yang ingin tetap terhubung dengan layanan perbankan BSI di era digital ini.⁷⁵

Definisi relevansi adalah sesuatu yang mempunyai kecocokan atau saling berhubungan. Menurut Suharto dan Tata Iryanto dalam Kamus Bahasa Indonesia, relevansi berarti kesesuaian yang diinginkan, sedang menurut Poerwadarminta bahwa relevansi adalah kesesuaian keberadaan sesuatu pada tempatnya atau yang diinginkan. Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa relevansi merupakan kesesuaian dan kecocokan dalam menghubungkan sesuatu pada tempatnya.⁷⁶

Kaitan antara pembahasan penelitian ini dengan teori relevansi bahwa layanan *mobile banking* memiliki keterkaitan yang relevan dengan kebutuhan nasabah dalam situasi darurat atau ketika mereka membutuhkan pembayaran yang mendesak. Layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dan efisien tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi. Hal ini mencerminkan relevansi antara kebutuhan nasabah untuk mendapatkan akses yang mudah dan transaksi yang cepat dengan layanan *mobile banking* yang memenuhi kebutuhan tersebut.⁷⁷

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memiliki relevansi yang kuat dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare. Kemudahan akses, kemudahan dalam melakukan transaksi, dan

⁷⁵ Widya Deni Santi, 'Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu' (IAIN Bengkulu, 2021).

⁷⁶ Jufri Dolong, 'Teknik Analisis Dalam Komponen Pembelajaran', *Jurnal Inspiratif Pendidikan*, 5.2 (2016), 293–300.

⁷⁷ Isnain Hidayanti, 'Relevansi Kajian Konteks' (Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).h. 22

fleksibilitas dalam situasi darurat menjadi faktor-faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* . Namun, tantangan teknis seperti ketersediaan perangkat ponsel yang mendukung perlu diperhatikan agar layanan *mobile banking* dapat mencapai potensi penuhnya dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Relevansi layanan *mobile banking* dalam situasi darurat atau ketika nasabah membutuhkan pembayaran yang mendesak dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Pertama, kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat ponsel mereka. Ini menjadi sangat penting dalam situasi darurat di mana nasabah mungkin tidak memiliki akses langsung ke kantor bank atau mesin ATM. Dengan *mobile banking* , mereka dapat dengan cepat mengakses rekening mereka dan melakukan transaksi yang dibutuhkan.

Kemudahan transaksi adalah hal penting dalam situasi darurat atau ketika pembayaran mendesak diperlukan. Dengan *mobile banking* , nasabah dapat melakukan transfer dana antara rekening mereka, melakukan pembayaran tagihan, atau bahkan meminta pembayaran dengan cepat melalui fitur seperti QR code atau transfer instan. Ini mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi bank fisik atau menggunakan metode pembayaran konvensional yang mungkin memakan waktu lebih lama.

Fleksibilitas yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* juga relevan dalam situasi darurat. Nasabah dapat mengelola keuangan mereka dengan mudah dan tetap terhubung dengan layanan perbankan, bahkan saat mereka sedang berada di tempat yang jauh atau dalam perjalanan. Mereka dapat memantau saldo

rekening, melacak transaksi, atau menerima notifikasi langsung tentang aktivitas rekening mereka. Hal ini memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi nasabah, terutama dalam situasi darurat di mana pemantauan keuangan menjadi lebih penting.

Peningkatan jumlah nasabah di BSI Parepare, layanan *mobile banking* menawarkan kemudahan akses, kemudahan transaksi, dan fleksibilitas yang menarik bagi calon nasabah. Mereka yang mencari kenyamanan dan efisiensi dalam mengelola keuangan mereka akan melihat layanan *mobile banking* sebagai pilihan yang menarik. Selain itu, dalam era digital ini, *mobile banking* memberikan keterhubungan yang penting bagi nasabah yang ingin tetap terhubung dengan layanan perbankan BSI. Oleh karena itu, relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare dapat dilihat melalui kecocokan dan keberkesesuaian antara kebutuhan nasabah dan fitur-fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking*.

Pembahasan penelitian ini dikaitkan dengan teori relevansi yaitu layanan *mobile banking* menunjukkan relevansi internal dan eksternal yang signifikan dalam situasi darurat atau ketika nasabah membutuhkan pembayaran yang mendesak. Relevansi internal terlihat melalui konsistensi antara tujuan, isi, proses penyampaian, dan evaluasi dalam layanan *mobile banking*. Tujuan *mobile banking* yang memprioritaskan kemudahan akses dan transaksi mendukung kebutuhan nasabah dalam situasi darurat. Isi layanan yang mencakup transfer dana dan pembayaran tagihan memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran yang mendesak dengan cepat. Proses penyampaian yang cepat dan

mudah digunakan memperkuat keterpaduan komponen-komponen layanan *mobile banking* .

Relevansi eksternal tampak melalui kesesuaian layanan *mobile banking* dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat. Situasi darurat atau kebutuhan pembayaran mendesak mencerminkan tuntutan yang harus direspons oleh *mobile banking* . Di era digital ini, masyarakat semakin mengandalkan solusi online untuk mengatasi situasi darurat dan memenuhi kebutuhan pembayaran yang mendesak. Masyarakat yang sadar akan manfaat dan kepraktisan teknologi perbankan melihat layanan *mobile banking* sebagai pilihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Relevansi internal dan eksternal layanan *mobile banking* dalam situasi darurat atau pembayaran mendesak sangat jelas. Kemudahan akses, kemudahan transaksi, fleksibilitas, serta kecocokan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat memperkuat relevansi tersebut. Layanan *mobile banking* memberikan solusi yang efektif dan efisien bagi nasabah dalam mengatasi situasi darurat dan kebutuhan pembayaran yang mendesak.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu:

1. Tingkat penggunaan mobile banking di BSI Parepare mengalami peningkatan yang signifikan disebabkan dengan adanya kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara praktis dan efisien melalui perangkat ponsel serta dengan penggunaan *mobile banking* telah menjadi kewajiban bagi nasabah baru saat membuka rekening di BSI Parepare.
2. Faktor penentu yang paling signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare melalui layanan *mobile banking* adalah faktor kemudahan akses dan faktor kemudahan transaksi. Kemudahan akses meliputi proses registrasi dan pendaftaran yang sederhana dan cepat, serta ketersediaan aplikasi *mobile banking* yang dapat diunduh dan diakses melalui perangkat ponsel dan faktor kemudahan transaksi mencakup berbagai jenis transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain sebagainya.
3. Relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare merujuk pada relevansi external yaitu kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan dan perkembangan dalam masyarakat terlihat melalui keuntungan dan manfaat yang ditawarkan oleh BSI dalam hal kemudahan akses. Relevansi internal yaitu kesesuaian atau konsistensi antara komponen-

komponen seperti tujuan dari *mobile banking* pada layanan perbankan umum yang digunakan oleh masyarakat seperti pembayaran BPJS, layanan pensiun, dan pembayaran tagihan listrik sebagai bentuk relevansi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

B. Saran

1. Kepada BSI Kota Parepare, agar terus tingkatkan dan perbarui layanan *mobile banking* yang disediakan. Pastikan aplikasi *mobile banking* mudah diakses, user-friendly, dan memiliki fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Perhatikan juga keamanan dan privasi dalam penggunaan *mobile banking* agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi online.
2. Kepada Nasabah, agar manfaatkan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh BSI Parepare. Dengan menggunakan *mobile banking* maka dapat mengakses layanan perbankan secara praktis dan efisien melalui perangkat ponsel. Hal ini akan menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi perbankan serta memberikan fleksibilitas dalam mengelola keuangan.

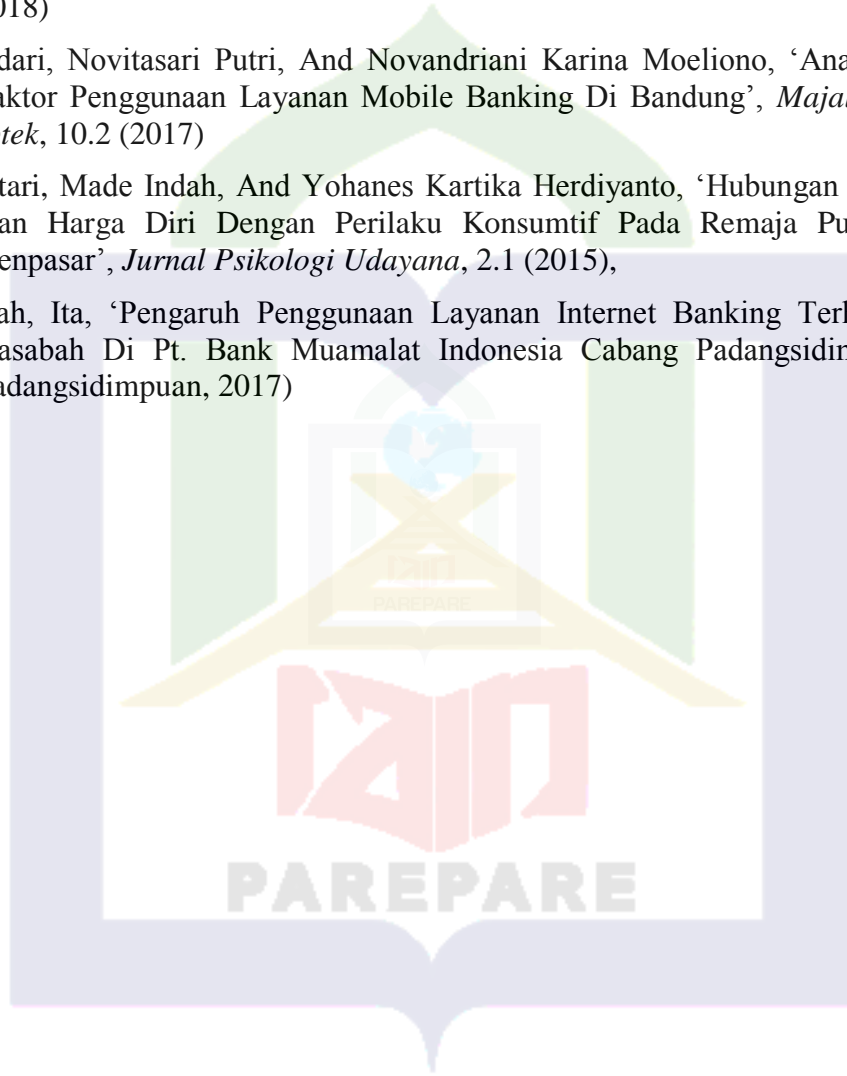
DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Qarim
- Agnusia, Nur Adillah, 'Pengembangan Produk Bank Syariah', 2022
- Ahmad, Aziz Pratama, 'Moralitas Dalam Pandangan Murtadha Muthahhari Dan Relevansinya Dengan Akhlak Masyarakat Kontemporer' (Uin Raden Intan Lampung, 2021)
- Anam, Khoirul, 'Analisis Komparasi Relevansi Nilai Informasi Akuntansi Sebelum Dan Sesudah Pengadopsian Ifrs Di Indonesia (Studi Empiris Pada Perusahaan Go Public Di Jii Tahun 2010–2013)' (Stain Kudus, 2016)
- Baraba, Achmad, 'Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah', *Bulletin Of Monetary Economics And Banking*, 2.3 (2015)
- Cholid, Narbuko, And Abu Achmadi, 'Metode Penelitian, Cet V' (Bandung: Bumi Aksara, 2001)
- Dolong, Jufri, 'Teknik Analisis Dalam Komponen Pembelajaran', *Jurnal Inspiratif Pendidikan*, 5.2 (2016)
- Febriani, Else Wili, 'Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Manfaat, Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung)', 2020
- Fure, Joey Allen, 'Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan', *Lex Crimen*, 5.4 (2016)
- Hasan, M Iqbal, 'Pokok Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya' (Jakarta, 2002)
- Hasanah, Fadhilatul, 'Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah', *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4.1 (2019)
- Hastuti, Rizka, And Aditya Wardhana, 'Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah', *Eproceedings Of Management*, 5.2 (2018)
- Hayani, Nurrahmi, And Saipul Alsukri, 'Dimensi E-Servqual Dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.2 (2021)
- Hidayanti, Isnain, 'Relevansi Pada Kartun Editorial Majalah Tempo' (Jakarta: Fitk Uin Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Hidayat, Yayat Rahmat, And Maman Surahman, 'Analisis Pencapaian Tujuan Bank

- Syariah Sesuai Uu No 21 Tahun 2008', *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1.1 (2017)
- Ibrahim, Rustam, 'Pendidikan Multikultural: Pengertian, Prinsip, Dan Relevansinya Dengan Tujuan Pendidikan Islam', *Addin*, 7.1 (2015)
- Ichsan, Nurul, 'Pengelolaan Likuiditas Bank Syariah', *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 6.1 (2014)
- Indonesia, P T Bank Rakyat, 'Pemanfaatan Teknologi Finansial (Fintech) Pada Pt. Bank'
- Kaelan, H, 'Metode Penelitian Agama Kualitatif Interdisipliner', *Yogyakarta: Paradigma*, 2010
- Lewis, Mervyn K, And Latifa M Algaoud, *Perbankan Syariah: Prinsip, Pratik, Dan Prospek* (Serambi Ilmu Semesta, 2003)
- Mirawati, Jhon Fernos, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang', *Google Cendekia*, 2019, 4
- Muhammadun, Muzdalifah, *et.al.* literasi Jualan Online untuk Meningkatkan Pemasaran Hasil Kerajinan pada Komunitas Industri Kreatif Cangkang Kerang Kota Parepare. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 2020,6.2: 1369-1382
- Muhson, Ali, Daru Wahyuni, Supriyanto Supriyanto, And Endang Mulyani, 'Analisis Relevansi Lulusan Perguruan Tinggi Dengan Dunia Kerja', *Jurnal Economia*, 8.1 (2012)
- Murdadi, Bambang, 'Menguji Kesyariahan Akad Wadiah Pada Produk Bank Syariah', *Value Added: Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, 12.1 (2016)
- Nazir, Moh, 'Metode Penelitian Cetakan Kelima', *Jakarta: Ghalia Indonesia*, 2003
- Nurlina, Nurlina, 'Persepsi Masyarakat Massenrempulu Terhadap Bank Syariah Di Kota Parepare' (Iain Parepare, 2019)
- Panggalih, Restu Guriting, And Zaki Baridwan, 'Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior', *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Brawijaya*, 1.2 (2013)
- Pattah, Sitti Husaebah, 'Literasi Informasi: Peningkatan Kompetensi Informasi Dalam Proses Pembelajaran', *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2.2 (2014)
- Penggunaan, Efektivitas, Alat Bantu, Reaksi Gerakan, Tangan Bagi, And Kaum Disabilitas, 'Nur Fauziah R., 2015 Efektivitas Penggunaan Alat Bantu Reaksi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas Universitas Pendidikan Indonesia | \.Upi.Edu Perpustakaan.Upi.Edu', 2015

- Prasetyo, Whedy, 'Pembiayaan Prinsip Bagi Hasil, Prinsip Jual Beli Dan Prinsip Sewa Terhadap Falah Laba', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15.3 (2011)
- Prastiawan, M Hendrik, 'Analisis Minat Nasabah Pada Aplikasi Mobile Banking Bsi Terhadap Keamanan Dan Kemudahan Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Kc Kediri Hassanudin', 2022
- Pratama, Adi, Fadli Mohammad Saleh, Familia Zahra, And Nadhira Afdhalia, 'Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)', *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2.1, 204–16
- Pratiwi, Diah Eka, 'Pengaruh Munculnya Fatwa Mui Tentang Pengharaman Bunga Bank Terhadap Minat Umat Islam Menabung' (Univerversitas Muhammadiyah Surakarta, 2007)
- Rahayu, Imam Sugih, 'Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam)(Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)', *Jesi (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5.2 (2016)
- Rumondang, Astri, Acai Sudirman, Faried Effendy, Janner Simarmata, And Tuti Agustin, *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan Di Era Digital* (Yayasan Kita Menulis, 2019)
- Rusdianto, Hutomo, And Chanafi Ibrahim, 'Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati', *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4.1 (2016)
- Santi, Widya Deni, 'Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Bengkulu' (Iain Bengkulu, 2021)
- Sunyoto, Danang, 'Metode Dan Instrumen Penelitian (Untuk Ekonomi Dan Bisnis)', *Yogyakarta: Caps (Center For Academic Publidhing Service)*, 2013
- Susanti, Evi, And Novita Oktavianti Parera, 'Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking', *International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business*, 2.1 (2021)
- Syatar, Abdul, 'Relevansi Antara Pemidanaan Indonesia Dan Sanksi Pidana Islam', *Diktum: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 16.1 (2018)
- Tika, Moh Pabundu, 'Metodologi Riset Bisnis', *Jakarta: Bumi Aksara*, 2006
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, And Muhammad Iqbal, 'Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)', *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2.1 (2021)

- Utama, Andrew Shandy, 'Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia', *Jurnal Wawasan Yuridika*, 2.2 (2018)
- Wulandari, Dwitya Pratiwi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam' (Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan, 2018)
- Wulandari, Novitasari Putri, And Novandriani Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Majalah Bisnis & Iptek*, 10.2 (2017)
- Yuliantari, Made Indah, And Yohanes Kartika Herdiyanto, 'Hubungan Konformitas Dan Harga Diri Dengan Perilaku Konsumtif Pada Remaja Putri Di Kota Denpasar', *Jurnal Psikologi Udayana*, 2.1 (2015),
- Yusmiah, Ita, 'Pengaruh Penggunaan Layanan Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan' (Iain Padangsidimpuan, 2017)





Lampiran 01 : Pedoman Wawancara

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara (i)

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya (Skripsi) pada Perbankan Syariah dan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) Parepare maka saya,

Nama : Haswinda

NIM : 18.2300.069

Judul : Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjadi narasumber dalam penelitian kami.

Kami ucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Haswinda

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri
Alamat : Parepare
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Customer Service
Umur : 26

Menerangkan bahwa,

Nama : Haswinda
Nim : 18.2300.069
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare.”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2023

Yang bersangkutan

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky
Alamat : Parepare
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Teller
Umur : 26

Menerangkan bahwa,

Nama : Haswinda
Nim : 18.2300.069
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare.”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2023

Yang bersangkutan

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indara
Alamat : Parepare
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Umur : 24

Menerangkan bahwa,

Nama : Haswinda
Nim : 18.2300.069
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare.”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2023

Yang bersangkutan

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fia
Alamat : Parepare
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Umur : 26

Menerangkan bahwa,

Nama : Haswinda
Nim : 18.2300.069
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare.”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2023

Yang bersangkutan

IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva
 Alamat : Parepare
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
 Umur : 30

Menerangkan bahwa,

Nama : Haswinda
 Nim : 18.2300.069
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bsi Parepare.”

Demikianlah surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare....., 2023

Yang bersangkutan

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah Anda dapat memberikan gambaran tentang tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare saat ini?
2. Bagaimana respons dari nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan oleh BSI Parepare?
3. Apakah ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi tingkat penggunaan *mobile banking* di BSI Parepare?
4. Apa keuntungan utama yang diperoleh nasabah dengan menggunakan layanan *mobile banking* di BSI Parepare?
5. Bagaimana BSI Parepare menghadapi tantangan dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking* di antara nasabahnya?
6. Apa saja faktor-faktor penentu yang paling signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare melalui layanan *mobile banking* ?
7. Bagaimana strategi BSI Parepare mengintegrasikan faktor-faktor penentu dalam pengembangan layanan *mobile banking* guna meningkatkan jumlah nasabah?
8. Bagaimana BSI Parepare mengukur keberhasilan layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah, dan apa langkah-langkah yang diambil jika terdapat tantangan dalam mencapai target tersebut?
9. Bagaimana peran teknologi dalam mendukung faktor-faktor penentu layanan *mobile banking* yang bertujuan meningkatkan jumlah nasabah di BSI Parepare?
10. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh BSI Parepare untuk memberikan edukasi kepada nasabah potensial mengenai keunggulan dan manfaat layanan *mobile banking* , sebagai salah satu faktor penentu dalam meningkatkan jumlah nasabah?
11. Bagaimana BSI Parepare mengimplementasikan layanan *mobile banking* untuk meningkatkan jumlah nasabahnya?
12. Apa saja strategi yang dilakukan BSI Parepare dalam mengenalkan layanan *mobile banking* kepada calon nasabahnya?
13. Bagaimana respon masyarakat terhadap implementasi layanan *mobile banking* di BSI Parepare dalam meningkatkan jumlah nasabah?
14. Apa saja keuntungan atau fitur unik yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* BSI Parepare yang dapat menarik minat calon nasabah?

15. Bagaimana BSI Parepare mengukur keberhasilan implementasi layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Parepare, 8 Juni 2023

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Zainal Said, M.H
NIP. 197611182005011002

Dr. Andi Bahri, M.E, M.Fil.
NIP.19807120182002



Lampiran 02 : Keterangan Informan

Nama : Rizky

Status : Teller

Nama : Fitri

Status: Cs

Nama: Indara

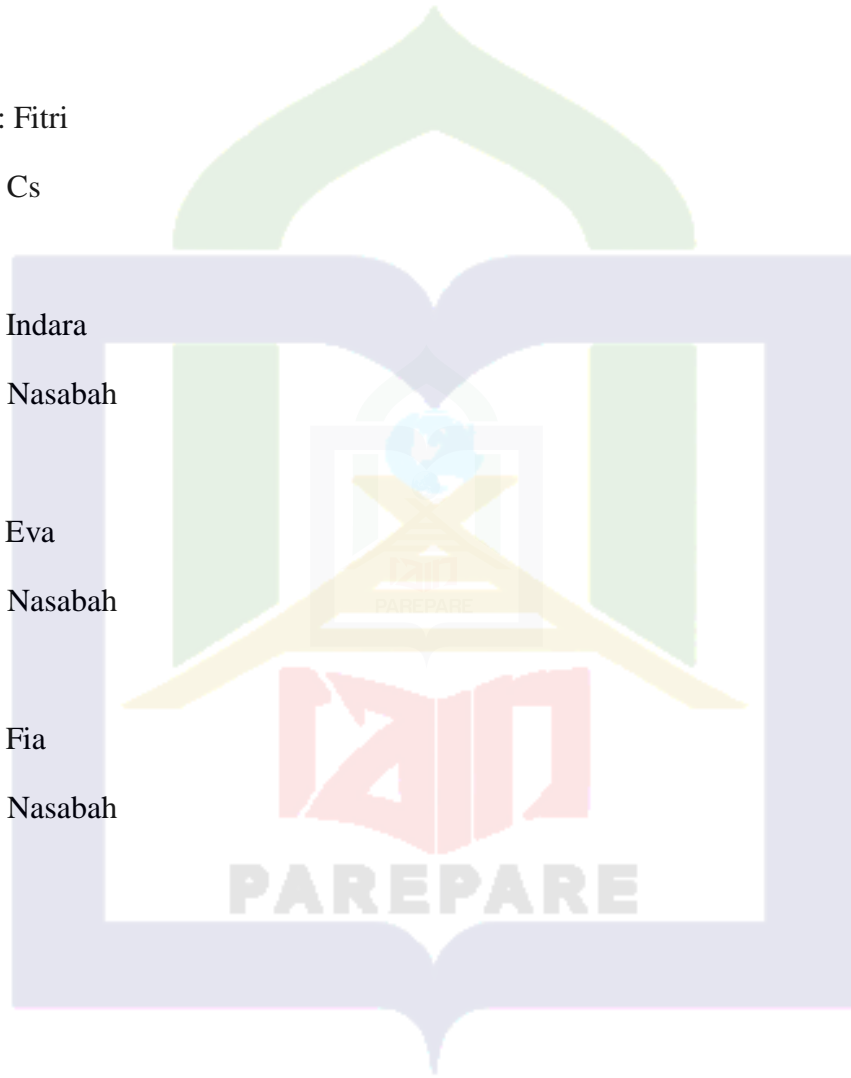
Status: Nasabah

Nama: Eva

Status: Nasabah

Nama: Fia


Status: Nasabah



Lampiran 03 : Dokumentasi



Lampiran 04 : Administrasi Penelitian

		SRN IP0000547
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmtsp@pareparekota.go.id</i>		
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 548/IP/DPM-PTSP/6/2023		
Dasar : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
M E N G I Z I N K A N		
KEPADA NAMA	: HASWINDA	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI	
Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH	
ALAMAT	: JL.SOLO, KEC.WATANG SAWITTO, KAB. PINRANG	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
JUDUL PENELITIAN	: RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BSI PAREPARE	
LOKASI PENELITIAN	: BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE	
LAMA PENELITIAN	: 15 Juni 2023 s.d 15 Juli 2023	
a.	Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung	
b.	Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan	
Dikeluarkan di: Parepare Pada Tanggal : 17 Juni 2023		
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE		
		
Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b) NIP : 19741013 200604 2 019		
Biaya : Rp. 0.00		

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 03/ -03/8072

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Parepare
Jl. Lahalede No 15
Kota Parepare 91131
Indonesia
T : +62 421 22456
www.bankbsi.co.id

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andi Baso Muqsith Tenry Pamaory
Jabatan : Branch Manager
NIP : 2191011166

Menerangkan bahwa :

Nama : HASWINDA
NIM : 19.2300.069
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BSI KC PAREPARE.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

ParePare, 21 Juli 2023

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Branch Office Parepare



Andi Baso Muqsith Tenry Pamaory
Branch Manager

PAREPARE

Parepare, 26 Januari 2023

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Nomor : 23/018-c-03/8072
Lampiran : 1 (Satu) Set
Penhal : Konfirmasi Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa (i)
Institut Agama Islam (IAIN) Parepare

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Parepare
Jl. Lahelade No 15
Kota Parepare 91131
Indonesia
T : +62 421 22456
www.bankbsi.co.id

Yth.
Bapak/Ibu Institut Agama Islam (IAIN) Parepare
Di -

Tempat
Up. Ibu Muzdalifah Muhammadun (Dekan)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
"Semoga Bapak/Ibu seluruh jajaran Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN)
berserta Staff senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT".

Sehubungan dengan adanya Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian berdasarkan surat yang kami terima No. B.549/In.39.8/PP.00.9/01.2023 tanggal 20 Januari 2023, bersama dengan ini kami menyampaikan **Konfirmasi Penelitian Mahasiswa (i)**, sebagai berikut :

Nama	Haswinda
NIM	19.2300.069
Jurusan	Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian persetujuan ini kami sampaikan dengan mentaati aturan dan menerapkan Protokol Kesehatan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Parepare. Sdra (i) Dapat menghubungi Ibu Rizki Fajarwati/Hp. 0822-2774-4494 (Mohon lampirkan Surat ini), atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Branch Office Parepare

Andi Baso Muqsith Terry Pamaory
Branch Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.3042/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : HASWINDA
Tempat/ Tgl. Lahir : PINRANG 23 JANUARI 1999
NIM : 18.2300.069
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : X (SEPULUH)
Alamat : JL KANDEA (KEL PENRANG KEC WATTANG SAWITTO
KAB PINRANG)

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

RELEVANSI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BSI PARE PARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan JUNI sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 7 Juni 2023

Dekan,



Muzdalifah Muhammadun

Lampiran 05 : Biodata Penulis



BIODATA PENULIS

Nama Haswinda. Lahir di Pinrang, 23 januari 1999. Anak kedua dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Hafid dan Ibu Hj Nuraeni . Pendidikan yang di tempuh penulis yaitu SDN 4 Pinrang dan Lulus tahun 2011, SMPN 4 Pinrang masuk pada tahun 2011 dan lulus tahun 2014, melanjutkan jenjang di SMKN 2 Pinrang dengan mengambil jurusan Teknik komputer dan jaringan (TKJ) lulus tahun 2017. kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Perbankan Syariah, penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di LOKASI PPL di Perbendaharaan dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana (DPPKB) Parepare kemudian melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Kota Enrekang dan menyelesaikan tugas akhirnya yang berjudul “Relevansi Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI Parepare”