

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARI'AH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARI'AH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH



OLEH:

NENENG SITI HAFSOH
NIM: 2120203861206061

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Analisis Perbandingan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Dengan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
Nama Mahasiswa	: Neneng Siti Hafsoh
NIM	: 2120203861206061
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1009/In.39/FEBI.04/PP.00.9/03/2024
Pembimbing Utama	: Rusnaena, M.Ag.
NIP	: 196802052003122001

Disetujui Oleh:



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dengan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Nama Mahasiswa : Neneng Siti Hafsoh

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.1009/In.39/FEBI.04/PP.00.9/03/2024

Tanggal kelulusan : 20 Januari 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Rusnaena, M.Ag.

(Ketua)

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.

(Anggota)

I Nyoman Budiono, M.M.

(Anggota)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



26. Muzdaffah Muhammadun, M. Ag
APR 19 2024 001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى أَلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

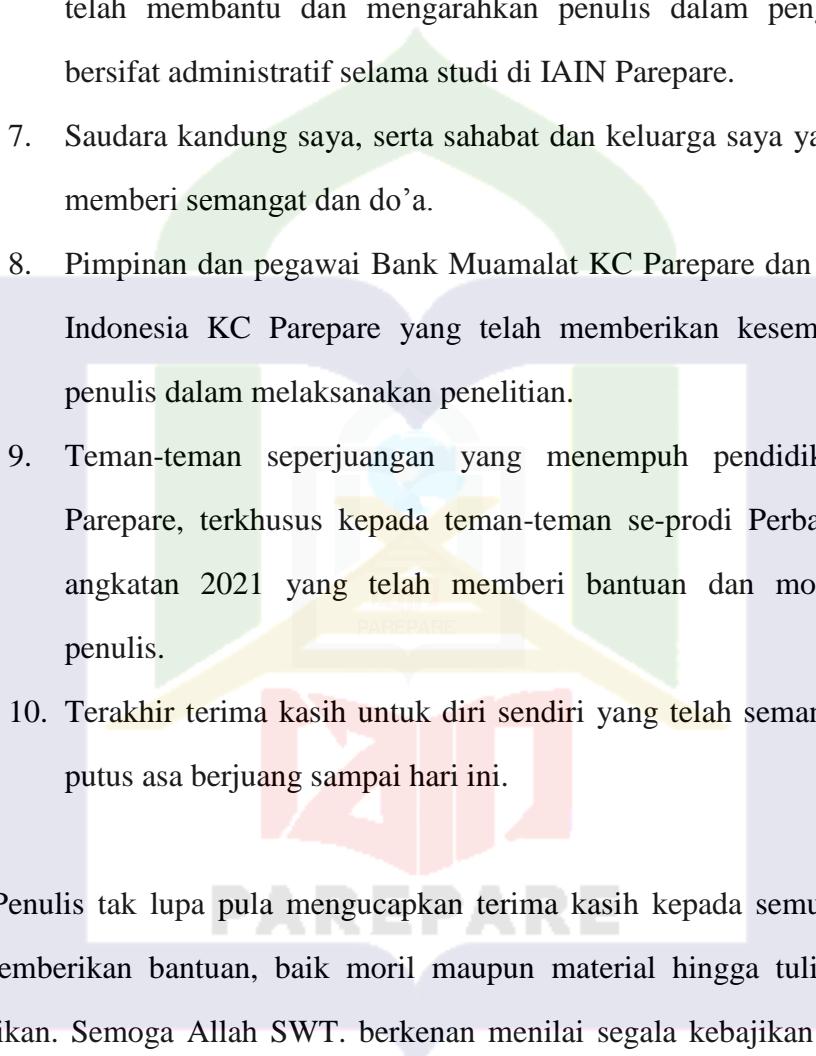
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Gustira Mustari dan Ayahanda Ahmad Rifai tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Rusnaena, M.Ag. selaku Pembimbing, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif dan menyenangkan bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Nurfadhilah, M.M. selaku dosen Penasehat Akademik.

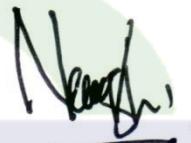
- 
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar di IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
 6. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam pengurusan yang bersifat administratif selama studi di IAIN Parepare.
 7. Saudara kandung saya, serta sahabat dan keluarga saya yang senantiasa memberi semangat dan do'a.
 8. Pimpinan dan pegawai Bank Muamalat KC Parepare dan Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
 9. Teman-teman seperjuangan yang menempuh pendidikan di IAIN Parepare, terkhusus kepada teman-teman se-prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang telah memberi bantuan dan motivasi kepada penulis.
 10. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri yang telah semangat dan tidak putus asa berjuang sampai hari ini.

Penulis tak lupa pula 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 jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Pinrang, 13 Desember 2024 M
11 Jumadil Akhir 1446 H

Penulis,



Neneng Siti Hafsoh
NIM. 2120203861206061



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neneng Siti Hafsoh
NIM : 2120203861206061
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 3 Januari 2003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dengan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

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

Pinrang, 13 Desember 2024

Penulis,



Neneng Siti Hafsoh
NIM. 2120203861206061

ABSTRAK

Neneng Siti Hafsoh, *Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah* (dibimbing oleh Ibu Rusnaena)

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses layanan perbankan, aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu solusi yang mempermudah transaksi perbankan. Aplikasi *mobile banking* yang memiliki fitur unggulan, desain yang menarik, kemudahan penggunaan (*usability*), dan tingkat keamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini, penulis membandingkan kedua aplikasi tersebut berdasarkan empat aspek utama: fitur, desain, *usability*, dan keamanan, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun kedua aplikasi memiliki kesamaan dalam fitur dasar seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo, terdapat perbedaan dalam hal desain antarmuka, kemudahan penggunaan, dan pengamanan transaksi. Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia cenderung menawarkan lebih banyak fitur dan memiliki tingkat keamanan terjamin, sementara Bank Muamalat lebih fokus pada kemudahan transaksi dengan tampilan yang lebih sederhana. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi kedua bank dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, serta memperkuat posisi mereka di pasar perbankan syariah.

Kata kunci: *Perbandingan Aplikasi, Mobile Banking Bank Muamalat, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, Kepuasan Nasabah.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Landasan Teori.....	16
1. Analisis	16
2. Perbandingan	17
3. <i>Mobile Banking</i>	18
4. Fitur.....	21
5. Desain	24
6. <i>Usability</i>	26
7. Keamanan	28

8. Kepuasan Nasabah.....	30
C. Kerangka Konseptual	36
D. Kerangka Pikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Fokus Penelitian	42
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	44
F. Uji Keabsahan Data.....	45
G. Teknik Analisa Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Fitur, Desain, <i>Usability</i> , Dan Keamanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	50
2. Fitur, Desain, <i>Usability</i> , Dan Keamanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	60
3. Perbandingan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah.	71
B. Pembahasan	75
1. Analisis Fitur, Desain, <i>Usability</i> , dan Keamanan pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	75
2. Analisis Fitur, Desain, <i>Usability</i> , dan Keamanan pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	79

3. Analisis Perbandingan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	82
BAB V PENUTUP.....	97
A. Simpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	105
BIODATA PENULIS	136



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Peningkatan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	3
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
4.1	Tampilan Menu Utama Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia	82
4.2	Tarif Transaksi Finansial Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia	86
4.3	Persamaan dan Perbedaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia	88

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	34



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	104
2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	105
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare	106
4	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Parepare	107
5	Pedoman Wawancara	108
6	Surat Bukti Wawancara	119
7	Dokumentasi Wawancara	129

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Tsa	ts	te dan sa
ج	Jim	j	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	dzal	dz	de dan zet
ر	Ra	r	Er
ز	zai	z	Zet

س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ya
ص	shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
خ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	,	Apostrof
ي	ya	y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun.

Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(ء).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ٰ	Fathah	A	A
ٰ	Kasrah	I	I
ٰ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ٰي	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
ٰو	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ئ / ئي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ې	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
ۇ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مات

:māta

رمى

: ramā

قىل

: qīla

يموت

: yamūtu

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ

: *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ

: *al-madīnah al-fādilah* atau *al-madīnatul fādilah*

الْحِكْمَةُ

: *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا

: *Rabbanā*

نَجَّيْنَا

: *Najjainā*

الْحَقُّ

: *al-haqq*

الْحَجُّ

: *al-hajj*

نُعمَّ

: *nu‘imā*

عَدُوُّ

: *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يى), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلَيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

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

Contoh:

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

الْزَلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta ’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمْرٌ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ẓilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

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

دِينُ اللهِ

Dīnullah

بِ اللهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ

Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

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

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhi bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur‘an

Nasir al-Din al-Tusi

Abū Nasr al-Farabi

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

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu.

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: *Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd*
 (bukan: *Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū*.

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>‘alaihi al- sallām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	= Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	= صفحه
د	= بدون
صلع	= صلی اللہ علیہ وسلم

ط	= طبعة
ن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan di Indonesia saat ini telah mengalami pertumbuhan yang pesat. Beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti, upaya besar manajemen perusahaan dalam pemasaran jasa perbankan, kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan perbankan dan kemajuan teknologi yang semakin memudahkan penggunaan layanan perbankan. Perkembangan teknologi informasi yang cepat mendukung efisiensi dan kenyamanan layanan perbankan bagi nasabah. Oleh karena itu untuk tetap bersaing dan berkembang, setiap bank harus memiliki keunggulan kompetitif, salah satunya dengan mengadopsi teknologi informasi terkini dan memberikan layanan yang prima. Layanan yang berkualitas tersebut bertujuan untuk menarik minat lebih banyak nasabah, membentuk persepsi positif terhadap bank dan mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan yang ditawarkan.

Dalam hal kegiatan finansial, layanan *mobile banking* lebih sering digunakan untuk mencari informasi daripada untuk melakukan transaksi. Dengan jumlah pencarian informasi yang bisa mencapai tiga kali lipat lebih banyak dari pada aktivitas transaksi. *Mobile banking* merupakan salah satu inovasi perbankan yang memberikan layanan kepada nasabah melalui aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan tanpa terikat oleh waktu, tanpa harus datang ke cabang bank dan tanpa perlu menggunakan mesin ATM secara langsung.

Bank syariah terus berinovasi dan mengubah cara pelayanan keuangan kepada nasabah dengan memanfaatkan layanan teknologi keuangan (*financial*

technology) melalui fasilitas *digital banking*. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, mendefinisikan Layanan perbankan *digital* sebagai layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan kepada nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (*customer experience*), dengan memanfaatkan data nasabah secara optimal. Nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan. Layanan ini mencakup berbagai transaksi seperti registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (penarikan tunai, transfer, pembayaran), dan penutupan rekening. Selain itu, nasabah juga dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti saran mengenai keuangan, investasi, *e-commerce*, dan kebutuhan lainnya.

Perkembangan *digital banking* berfokus pada penyediaan *multichannel delivery* mencakup: *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*. Dengan adanya peningkatan penggunaan transaksi digital di Indonesia, bank-bank pesaing mulai meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* mereka. Penggunaan *mobile banking* telah terbukti dapat meningkatkan mobilitas pelanggan dalam melakukan transaksi. Aplikasi *mobile banking* menawarkan berbagai layanan, seperti transfer, pembayaran, dan riwayat transaksi. Pengembangan sistem pelayanan kepada nasabah melalui *mobile banking* yakni salah satu cara untuk mengikuti kemajuan teknologi informasi. Dengan menggunakan layanan *mobile banking* pada perangkat telepon seluler, nasabah dapat dengan lebih mudah melakukan aktivitas perbankan mereka tanpa terkendala oleh batasan ruang dan waktu.

Masyarakat Indonesia telah mulai mengadopsi transaksi *digital* melalui layanan *mobile banking*, seperti yang terlihat dari data yang dirilis oleh Bank Indonesia (BI). Pada tahun 2023, jumlah transaksi *digital* di sektor perbankan mencapai Rp. 58.478,24 triliun, mengalami pertumbuhan sebesar 13,48%. Diproyeksikan akan meningkat sebesar 9,11% menjadi Rp. 63.803,77 triliun pada tahun 2024, demikian yang diungkapkan Gubernur BI Perry Warjiyo dalam konferensi pers baru-baru ini.¹

Peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia disajikan pada tabel berikut:

Nama Bank	2022	2023	Persentase
Bank Muamalat	33 juta pengguna	670 ribu pengguna	0,98% pengguna
Bank Syari'ah Indonesia	4,81 juta pengguna	6,3 juta pengguna	30,6% pengguna

Tabel 1.1 Peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*

Sumber Data: www.bankmuamalat.co.id. dan cnbcindonesia.com

Pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa, menurut informasi dari situs web bankmuamalat.co.id, selama masa pandemi hingga September 2022, Muamalat DIN telah melakukan lebih dari 33 juta transaksi dengan total nominal melebihi 46 triliun. Lebih dari 70% dari transaksi tersebut adalah transfer elektronik, sementara sisanya meliputi pembelian pulsa dan top up uang elektronik.² Pada tanggal 30 Juni 2023, jumlah total pengguna aplikasi Muamalat DIN mencapai sekitar 434 ribu, meningkat

¹ “BI Catat Nilai Transaksi Digital Banking 2023 Rp 58.478,24 Triliun - Diskominfo Prov. Kaltim,” n.d.

² “Transaksi Via Kanal Digital Bank Muamalat Meningkat Pesat,” n.d.

27% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Pada akhir tahun 2023, bank syariah terkemuka di Indonesia ini menargetkan jumlah pengguna Muamalat DIN akan mencapai lebih dari 670 ribu.³ Sementara itu, Bank Muamalat memiliki persentase peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking* yang paling rendah, yaitu 0,98%. Ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat mungkin belum melakukan upaya pemasaran dan promosi yang cukup untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *mobile banking* mereka. Bank Muamalat, sebagai bank swasta yang didirikan oleh MUI, ICMI, NU, Muhammadiyah, dan beberapa pengusaha Muslim, merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Meskipun demikian, bank ini resmi beroperasi sebagai Bank Devisa. Saat ini, Bank Muamalat juga telah memperkenalkan aplikasi layanan *mobile banking*.

Kemudian menurut laporan dari cnbcindonesia.com, jumlah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syari'ah Indonesia mencapai 4,81 juta pengguna aktif pada tahun 2022, meningkat sebesar 39% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.⁴ Pada bulan Desember 2023, jumlah pengguna *mobile banking* Bank Syari'ah Indonesia meningkat menjadi 6,3 juta dengan volume transaksi mencapai 467 triliun.⁵ Dari data di atas, dapat dilihat bahwa Bank Syari'ah Indonesia memiliki persentase peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking* sebesar 30,6% yang menempatkannya di urutan kedua dalam hal peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Bank Syari'ah Indonesia merupakan badan usaha milik negara (BUMN) di

³ “Bank Muamalat Pacu Pertumbuhan Jumlah Pengguna Baru Muamalat DIN,” n.d.

⁴ “Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%,” n.d.

⁵ “Digitalisasi BSI Makin Ekspansif, Belanja IT Tahun Ini Rp 1,5 T,” n.d.

Indonesia yang terbentuk melalui penggabungan tiga bank syariah BUMN. Dengan status resminya sebagai bagian dari BUMN Indonesia, Bank Syari'ah Indonesia telah menjadi salah satu bank nasional yang menyediakan aplikasi layanan *mobile banking*.

Berdasarkan observasi awal penulis terdapat beberapa permasalahan pada perbankan secara umum terkhusus di *mobile banking* mereka. Dimana ada beberapa nasabah mengeluhkan tentang kesulitan dan ketidaknyamanan saat login dan melakukan transaksi di *mobile banking* yang tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Beranda aplikasi terlalu penuh dan kompleks, terlalu banyak opsi menu yang membuat navigasi dari satu menu ke menu lainnya menjadi sulit. Beberapa nasabah juga menyampaikan kekecewaan mereka terhadap *mobile banking* karena belum dapat memenuhi kebutuhan mereka secara optimal. Kerap terjadi eror pada aplikasi saat nasabah membutuhkannya, terkadang server *maintenance* saat hendak digunakan. Akibatnya, seringkali halaman aplikasi gagal dimuat saat situasi mendesak. Permasalahan muncul karena adanya keluhan tentang jaringan dan sistem yang dianggap kurang *user friendly* kadang menyebabkannya eror, sehingga proses layanan sering terhambat dan transaksi kurang cepat dan akurat. Nasabah juga kurang nyaman dengan keamanannya yang kadang-kadang menyebabkan *mobile banking* terblokir secara tiba-tiba tanpa alasan yang jelas dan mengeluhkan bahwa aplikasi *mobile banking* terkadang kurang aman dan rentan terhadap serangan peretasan. Situasi ini dapat mengancam keamanan data pribadi pengguna dan transaksi perbankan yang dilakukan melalui aplikasi tersebut.

Masalah server mungkin terjadi di mana saja, termasuk umumnya di Sulawesi Selatan dan khususnya di Kota Parepare. Melihat berbagai masalah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* pada beberapa perbankan secara umum, namun

di sisi lain pada Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia justru terjadi peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Yaitu, pada Bank Muamalat memiliki persentase peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking* sebesar 0,98% dan Bank Syari'ah Indonesia memiliki persentase peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking* sebesar 30,6% pengguna.

Penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* dalam industri perbankan bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan salah satunya adalah transfer antar rekening. Kegiatan ini yang biasanya harus mengunjungi *Automated Teller Machine* (ATM) atau bahkan harus ke bank langsung kini mudah dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* di mana saja. Segala sesuatu yang sebelumnya cukup menyita waktu dan memiliki tingkat kesulitan akan menjadi mudah dengan adanya teknologi. Hal ini akan menjadikan manusia lebih efisien dalam mengerjakan aktifitas sehari-hari khususnya nasabah yang memiliki mobilitas tinggi.

Namun beberapa keputusan membuat mereka untuk membuka rekening pada Bank Syariah baik Bank Muamalat maupun Bank Syari'ah Indonesia yang mana tentu memiliki perbedaan dari sistem operasionalnya bahkan layanan aplikasi *mobile banking*. Tentunya hal ini akan menjadikan perbandingan masyarakat dalam merasakan kepuasan sebagai nasabah saat menggunakan Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui perbandingan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* antara Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia. Terkhusus pada perbandingan fitur, desain, *usability*, dan keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia. Pemilihan Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia sangat

menarik, karena kedua bank ini mewakili penerapan prinsip syariah. Dengan membandingkan keduanya, akan memberikan gambaran mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* di sektor perbankan syariah. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah” untuk membandingkan layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Bagaimana fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
3. Bagaimana perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dengan Bank Syari'ah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Untuk mengidentifikasi fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Untuk mengklasifikasi perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

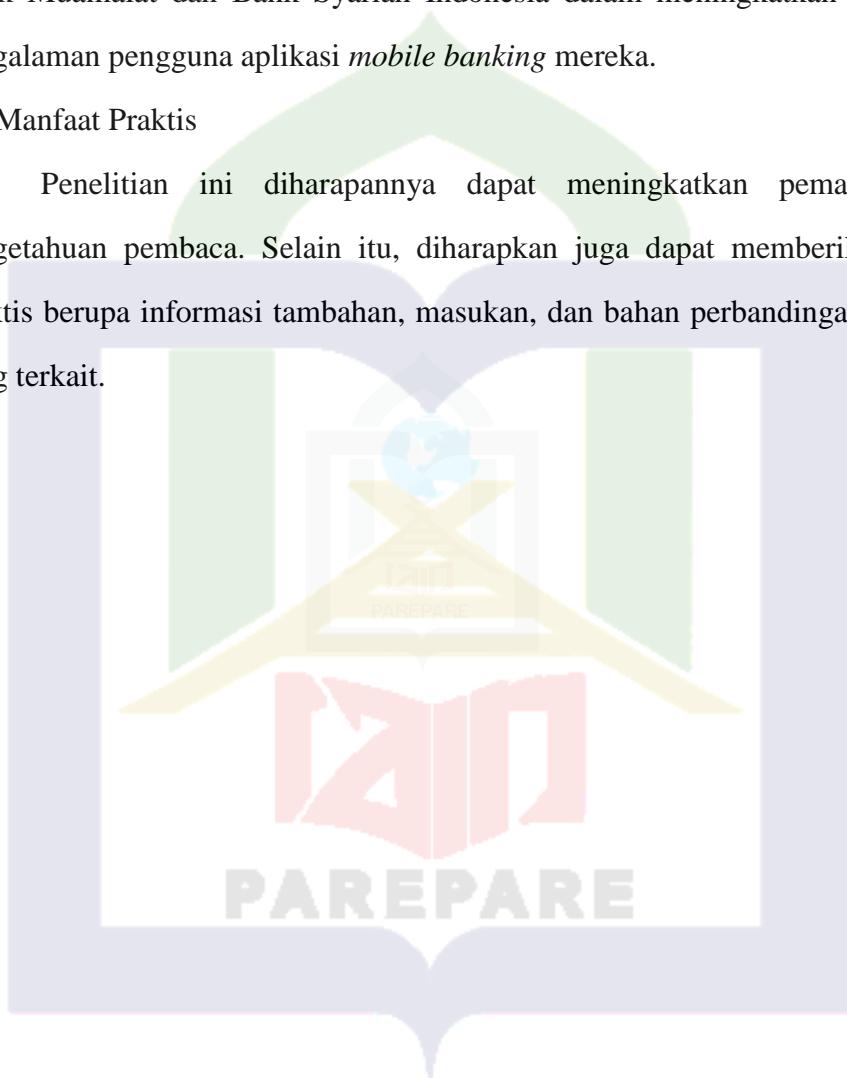
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna aplikasi *mobile banking* mereka.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapannya dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pembaca. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan manfaat praktis berupa informasi tambahan, masukan, dan bahan perbandingan bagi pihak yang terkait.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Disadari bahwa tidak menutup kemungkinan dalam rangka penulisan skripsi ini terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Adapun penelitian sebelumnya akan menjadi perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan ini, yang membahas tentang analisis perbandingan terhadap aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.

Wahyu Dwi Nurcahyani, pada tahun 2024 melakukan penelitian terkait “Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo.” Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan BMI *mobile banking* dengan yang menggunakan BSI *mobile banking* menggunakan beberapa indikator. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Dan untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BMI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti cenderung menggunakan analisis dan landasan teori yang digunakan sebagai penjelasan umum untuk membahas temuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah BMI dan BSI *mobile banking* bergantung pada aplikasi yang mudah digunakan, layanan yang mudah diakses, dan kepercayaan. Pada BSI *mobile banking* terletak pada inovasi produk dan aman. Dan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BMI adalah kualitas

layanan, kualitas produk, harga, dan pribadi. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI adalah kualitas layanan, kualitas produk, dan harga. Selanjutnya, dampak kepuasan nasabah BMI *mobile banking* loyal, mengulangi pembelian produk, dan membeli produk lain. Dan nasabah BSI *mobile banking* loyal dan mengulangi pembelian produk.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Dwi Nurcahyani memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal penggunaan pendekatan kualitatif. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya membandingkan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan BMI *mobile banking* dengan yang menggunakan BSI *mobile banking* menggunakan beberapa indikator. Sedangkan dalam penelitian ini membandingkan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Dina Fikriyah, pada tahun 2022 melakukan penelitian terkait “Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan dampak perbedaan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Sasaran penelitian adalah Bank Muamarat Cabang Makassar dan Bank BSI Cabang Pannampu Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.

⁶ Wahyu Dwi Nurcahyani, “Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo,” 2024.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Makassar dan Bank BSI Cabang Pannampu Makassar. Nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kualitas layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah Bank Muamalat dan Bank BSI juga meningkat. Bank Muamalat dan Bank BSI memiliki perbedaan kualitas layanan *M-Banking* ditinjau dari kepuasan nasabah dengan skor masing-masing sebesar 39,66 (39%) dan 61,34 (61%). Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* Bank BSI Cabang Makassar Pannampu lebih tinggi dibandingkan kualitas layanan *mobile banking* Bank Muamalat Cabang Makassar ditinjau dari kepuasan nasabah.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Dina Fikriyah memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal pendekatan perbandingan, objek penelitian, dan sama-sama bertujuan untuk memahami kepuasan nasabah terkait layanan *mobile banking* yang diberikan oleh kedua bank. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan dampak perbedaan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada perbandingan fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia.

⁷ Dina Fikriyah, "Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu," 2022.

Talita Oktania Sari, pada tahun 2022 melakukan penelitian terkait “Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro).” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perbedaan fasilitas dan kualitas layanan antara aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* ditinjau dari kepuasan nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Sebagai perbandingan, BSI *mobile banking* memiliki fitur yang lebih banyak dibandingkan *mobile banking* BRI, biaya layanan baik BRI *mobile banking* maupun BSI *mobile banking* sangat terjangkau, dan BRI memiliki keamanan yang tinggi. BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* sama-sama memiliki 3 tingkat keamanan, dan *Quality of Service*. *Mobile banking* BRI masih sering mengalami kendala, namun nasabah yang melakukan complain ke banknya belum mendapatkan layanan yang memadai. Berbeda dengan kualitas layanan BSI *mobile banking* yang jarang sekali nasabah mengalami kendala. 2) Nasabah merasa puas setelah melakukan transaksi menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking* meskipun menghadapi kendala dan permasalahan seperti, akun diblokir karena lupa kata sandi atau nama pengguna, atau transfer gagal,

dan lainnya. Namun nasabah tetap menggunakan aplikasi BRI *mobile banking* dan BSI *mobile banking*.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Talita Oktania Sari memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal analisis perbandingan *mobile banking* dan pengukuran kualitas layanan. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya pembahasannya lebih luas karena mencakup perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional. Sementara itu, pada penelitian ini lebih spesifik pada bank syariah dan berfokus pada perbandingan fitur, desain, *usability*, dan keamanan pada aplikasi *mobile banking*.

Agar lebih jelasnya mengenai persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu kami buatkan dalam bentuk ringkasan tabel.

No.	Identitas/Judul	Tujuan	Persamaan dan Perbedaan
1.	“Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten	Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan BMI dan BSI menggunakan beberapa indikator. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang	Persamaan dengan penelitian ini dalam hal penggunaan pendekatan kualitatif. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya membandingkan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan BMI dan BSI <i>mobile banking</i> . Sedangkan

⁸ Talita Oktania Sari, ““Analisis Perbandingan Fasilitas Dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro).”” (2022).

	Ponorogo.” By: Wahyu Dwi Nurcahyani (2024).	mempengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan BMI dan BSI <i>mobile banking</i> .	dalam penelitian ini membandingkan aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2.	“Perbandingan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu.” By: Dina Fikriyah (2022).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dan dampak perbedaan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamarat Cabang Makassar dan Bank BSI Cabang Pannampu Makassar.	Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada pendekatan perbandingan, objek penelitian, dan tujuannya. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan dan perbedaan kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada perbandingan fitur, desain, <i>usability</i> , dan keamanan pada aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat

			dan Bank Syariah Indonesia.
3.	<p>“Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro).”</p> <p>By: Talita Oktania Sari (2022).</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perbedaan fasilitas dan kualitas layanan antara aplikasi BRI <i>mobile banking</i> dan BSI <i>mobile banking</i> ditinjau dari kepuasan nasabah BRI KC Bojonegoro dan BSI KC Bojonegoro.</p>	<p>Persamaan antara penelitian ini yaitu pada analisis perbandingan <i>mobile banking</i> dan pengukuran kualitas layanan. Perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya membahas lebih luas karena mencakup perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional. Sementara itu, pada penelitian ini lebih spesifik pada bank syariah dan berfokus pada perbandingan fitur, desain, <i>usability</i>, dan keamanan pada aplikasi <i>mobile banking</i>.</p>

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

B. Landasan Teori

1. Analisis

Mengutip dari Wikipedia, analisis adalah proses di mana masalah besar dipecahkan menjadi bagian-bagian kecil yang lebih mudah dipahami. Sementara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis dijelaskan sebagai penyelidikan yang dilakukan untuk mencari tahu keadaan yang sebenarnya. Dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses identifikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau menemukan kelemahan dari situasi yang sebenarnya, sehingga solusi yang diharapkan dapat ditemukan.⁹ Menurut Komaruddin sebagaimana dijelaskan dalam jurnal Yuni Septiani, definisi analisis adalah proses berpikir yang bertujuan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen, sehingga memungkinkan pengenalan terhadap tanda-tanda komponen, hubungan antara satu dengan yang lain, serta fungsi masing-masing dalam satu kesatuan yang terpadu.¹⁰

Sedangkan menurut Sugiyono dalam jurnal Abd. Jalil, analisis merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai pola atau cara berpikir yang terkait dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu objek untuk menentukan bagian-bagian, hubungan antara bagian-bagian tersebut, serta hubungannya

⁹ M. Dapid Nur Ana Nurhasanah, Reksa Adya Pribadi, "Analisis Kurikulum 2013," *Jurnal Ilmiah FKIP Universitas Mandiri* Vol. 07 (2021): 484–93. h. 486.

¹⁰ Yuni Septiani, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43, <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>. h. 133.

dengan keseluruhan.¹¹ Dari pengertian analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah serangkaian aktivitas dan proses. Salah satu bentuk analisis adalah proses mengubah sejumlah besar data mentah menjadi informasi yang dapat dimengerti. Tujuan dari setiap jenis analisis adalah untuk mengidentifikasi pola-pola yang konsisten dalam data, memungkinkan hasilnya dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan bermakna.

2. Perbandingan

Menurut Sjachran Basah perbandingan adalah suatu metode pengkajian atau penyelidikan yang melibatkan perbandingan antara dua objek kajian atau lebih, dengan tujuan untuk meningkatkan dan memperdalam pemahaman tentang objek yang sedang dikaji.¹² Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perbandingan dijelaskan sebagai proses yang berasal dari kata banding yang berarti persamaan. Namun, membandingkan memiliki makna mengadu dua hal untuk mengetahui perbedaannya. Dalam analisis perbandingan, umumnya dilakukan melalui tiga tahap: tahap pertama adalah kegiatan deskriptif untuk mencari informasi, tahap kedua adalah memilah-milah informasi berdasarkan klasifikasi tertentu, dan tahap ketiga adalah menganalisis hasil pengklasifikasian tersebut untuk melihat keteraturan dan hubungan antara berbagai variabel.¹³ Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa perbandingan adalah proses

¹¹ Abd Jalil, M, Syahidin, and Erma, “Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues,” *Gajah Putih Journal Of Economics Review (GPJER)* 3, no. 2 (2021): 76–88. h. 78.

¹² Lukman Asha, *Dinamika Dan Studi Perbandingan Madrasah Dari Masa Ke Masa*, 2020. h. 3.

¹³ Pauline Tan, “Studi Perbandingan Sikap Konsumen Dalam Memilih Minyak Goreng Curah Kemasan BIB Dan Dengan Alat AMHO Di Kecamatan Tanjung Morawa” (Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, 2021). h. 7.

membandingkan dua hal/lembaga untuk mengidentifikasi perbedaan dan persamaan di antara keduanya melalui langkah-langkah tertentu.

3. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan yang memfasilitasi nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan ponsel atau *smartphone*.¹⁴ Dikutip dari jurnal Erina Oktavia, menurut Haryati & Feranika, *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang bisa diakses secara langsung melalui telepon seluler atau *handphone* GSM (*Global Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).¹⁵ Kehadiran *handphone* dan layanan *mobile banking* memungkinkan transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti kunjungan ke bank, kini dapat dilakukan secara digital. Dengan menggunakan *handphone*, nasabah dapat menghemat waktu dan biaya yang biasanya diperlukan untuk mengunjungi gerai bank.¹⁶ Namun ada beberapa fitur yang tidak bisa digantikan oleh *mobile banking* seperti penarikan uang tunai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi online dengan mudah dan cepat menggunakan ponsel dan tablet mereka.

Fitur-fitur dari layanan *mobile banking* mencakup layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat. Selain itu, terdapat juga layanan transaksi seperti transfer,

¹⁴ Otoritas Jasa Keuangan, “Bijak Ber-Ebanking,” *Bijak Ber-Ebanking*, 2015, 6. h. 13.

¹⁵ Erina Oktavia Safitri and Ignasius Narew, “Jurnal Ulet Volume Vii No 2 Edisi Oktober 2023 Issn 2579-7336,” *Jurnal ULET VII*, no. 2 (2023): 118–33. h. 123.

¹⁶ Ikbar Wibiadila, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking,” *Management Journal* 2, no. 2 (2016): 1–13.

pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur tambahan lainnya.¹⁷ Transaksi melalui *mobile banking* dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun. Selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan menggunakan ponsel.

Adapun faktor pendorong nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu:

a. Kemudahan

Dikutip dari jurnal Mukhtisar, menurut Wibowo, persepsi tentang kemudahan penggunaan suatu teknologi didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Hal ini menjadi faktor pendorong bagi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan menurut Davis, kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi informasi adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar bagi pengguna.¹⁸

b. Kenyamanan

Tingkat kenyamanan yang sangat tinggi dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara fleksibel, di mana pun dan kapan pun. Dibandingkan dengan transaksi perbankan secara langsung, internet banking memberikan lebih banyak

¹⁷ Otoritas Jasa Keuangan, “Bijak Ber-Ebangking.” h. 14.

¹⁸ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>. h. 68.

keuntungan dan kemudahan.¹⁹ Secara umum, kenyamanan dapat didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan, seperti yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Untuk mencapai kenyamanan, perlu memastikan bahwa kebutuhan dasar manusia terpenuhi. Oleh karena itu, dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan terjadi ketika kebutuhan dasar terpenuhi, menciptakan perasaan nyaman.

c. Keamanan

Dikutip dari jurnal Mukhtisar, menurut Budi, keamanan informasi adalah upaya untuk mencegah penipuan atau minimal mendeteksi adanya penipuan dalam sistem berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki wujud fisik. Keamanan ini melibatkan perlindungan informasi atau sistem pengguna dari tindak kejahatan penipuan. Penelitian empiris telah menunjukkan bahwa keamanan ini dapat memengaruhi pengguna *mobile banking*. Sementara menurut Zahid, dari perspektif konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.²⁰ Jika sistem tidak aman, hal itu tidak akan mendorong seseorang untuk menggunakan suatu layanan.

¹⁹ Hasna Zahira, “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022). h. 45.

²⁰ Mukhtisar, Tarigan, and Evriyenni, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” h. 67.

Dalam penelitian Dina Fikriyah, Gummesson dan Lovelock menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan *mobile banking* mencakup empat elemen:

- a. *Speed* (kecepatan) yaitu kenyamanan nasabah dalam penyediaan layanan *mobile banking*.
- b. *Security* (keamanan) merupakan jaminan kerahasiaan suatu layanan m-banking.
- c. *Accuracy* (akurasi) mengacu pada kecepatan dan keakuratan pengambilan informasi terkait m-banking.
- d. *Trust* (kepercayaan) adalah keyakinan nasabah terhadap bank tempat dilaksanakannya layanan m-banking.

Penelitian ini menggunakan keempat dimensi kualitas layanan tersebut yaitu *speed*, *security*, *accuracy*, dan *trust* seperti yang dijelaskan oleh Gummesson dan Lovelock untuk menentukan kualitas layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.²¹

4. Fitur

Fitur adalah komponen yang dapat meningkatkan fungsi suatu produk. Fitur merupakan alasan konsumen untuk memilih suatu produk, sehingga bagi pemasar fitur merupakan dasar untuk membedakan produknya dengan produk lainnya.²² Fitur berfungsi sebagai atribut tambahan yang dimaksudkan untuk meningkatkan ketertarikan pelanggan terhadap suatu produk atau menyempurnakan fungsinya.²³ Menurut Wibowo dkk. dalam penelitian Ulfa Nazirah fitur merupakan atribut tambahan yang menandai peningkatan fungsi dasar suatu produk. Keberadaan dan kecanggihan fitur tersebut dapat menjadi

²¹ Fikriyah, “Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu.” h. 22-23.

²² Dewi Kusuma Wardani Wahyu Prastiwi Umaningsih, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money,” no. 21 (2020), <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>.

²³ Made Jatra Ni Luh Gede Diah Nirmala Dewi, “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Di Kota Denpasar,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 2, no. 2 (2013): 254168.

pertimbangan bagi pengguna dalam memilih produk yang mereka inginkan. Oleh karena itu, perusahaan yang menyediakan layanan jasa perlu terus melakukan inovasi atau pembaruan pada produk yang mereka tawarkan kepada konsumen.²⁴

Dalam penelitian Annisa Aulia Maharani, Kotler dan Keller mendefinisikan fitur sebagai atribut yang melengkapi fungsi dasar produk, sedangkan Tjiptono mendefinisikan fitur sebagai atribut sekunder atau pelengkap barang dan jasa. Menurut Kotler dan Amstrong, perusahaan dapat menggunakan fitur untuk membedakan produknya dari produk pesaing.²⁵ Menurut penelitian Sohail dan Shanmugham sebagaimana dikutip oleh Iqbal dkk. fitur-fitur dalam industri perbankan global semakin berkembang dan bersaing. Bank-bank, didukung oleh kemajuan teknologi, telah merespons tantangan tersebut dengan mengadopsi strategi baru yang menekankan pada upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penawaran produk dan layanan yang lebih baik, sambil meminimalkan biaya operasional. Penggunaan *mobile banking* telah meluas, dan proses adopsi oleh pengguna merupakan aspek penting bagi bankir dan pengguna lainnya.²⁶

Meningkatnya penggunaan ponsel menimbulkan tantangan dalam menentukan jenis fitur dan fasilitas apa yang harus disediakan untuk menggerakkan motivasi pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Berbagai fitur yang beragam, mudah digunakan, dan aksesibilitas yang ditawarkan

²⁴ Ulfa Nazirah, “Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2022).

²⁵ Annisa Aulia Maharani, “Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me,” *Artikel Karya Ilmiah Mahasiswa*, 2021, 16. h. 4.

²⁶ Johandri Iqbal, Heriyanji Heriyanji, and Isroq Urrahmah, “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*,” *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021): 25, <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.

oleh *mobile banking* menarik bagi konsumen tanpa disadari oleh praktisi perusahaan. Perusahaan berupaya meningkatkan efisiensi dan kecerdasan operasional mereka. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, perusahaan dan pengusaha dapat memanfaatkan *mobile banking* untuk keperluan bisnis mereka dalam melakukan transaksi. Penggunaan *mobile banking* memungkinkan bank untuk menghemat waktu perusahaan dengan menyediakan informasi penting secara tepat waktu yang dapat diakses di mana saja. Dengan menggunakan *smartphone*, tablet, atau perangkat *mobile* lainnya, pengguna dapat mengakses dan mengotorisasi keputusan transaksi di lokasi yang nyaman bagi mereka.²⁷

Menurut Poon dalam penelitian Iqbal dkk. terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur dalam suatu sistem *e-Banking*, termasuk:

- a. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, kemudahan akses informasi mengacu pada kenyamanan yang diberikan kepada individu atau masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Informasi yang dapat diakses meliputi produk dan jasa yang tersedia dalam layanan *e-Banking*.
- b. Keberagaman layanan transaksi, menyediakan variasi transaksi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan karena mereka memiliki akses ke berbagai layanan transaksi untuk melakukan berbagai jenis transaksi.
- c. Keberagaman fitur, mencakup berbagai produk yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen dengan fitur-fitur yang beragam.
- d. Inovasi produk, mencakup upaya untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan produk yang telah diproduksi sebelumnya. Proses inovasi

²⁷ Iqbal, Heriyani, and Urrahmah.

ini harus berkelanjutan agar produk dapat terus berkembang, mengalami peningkatan, dan mencapai tingkat kesempurnaan yang lebih tinggi, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tersedia saat ini. Inovasi produk erat kaitannya dengan teknologi yang tersedia, pengenalan produk yang sesuai, dan pengembangan layanan.²⁸

5. Desain

Desain menurut istilah berasal dari kata "*design*" dalam bahasa Inggris, yang mengacu pada perencanaan atau persiapan.²⁹ Desain adalah proses perancangan yang mengandalkan kreativitas manusia untuk menciptakan benda, sistem, atau hal lain yang bermanfaat bagi kehidupan.³⁰ Desain merupakan sistem yang diterapkan pada semua jenis perancangan, dengan menitikberatkan pada pendekatan menyeluruh. Setiap permasalahan dipandang bukan secara terpisah atau berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari sebuah kesatuan di mana berbagai masalah saling berhubungan.³¹

Menurut Thabroni, desain adalah proses kreatif untuk merencanakan dan merancang sesuatu yang fungsional dan tidak ada sebelumnya dengan tujuan menyelesaikan masalah dengan nilai lebih dan bermanfaat bagi penggunanya.³² Sedangkan menurut Ulrich & Eppinger, pengertian desain, sebagaimana dijelaskan

²⁸ Iqbal, Heriyani, and Urrahmah.

²⁹ Weni Kurniawati, "Desain Perencanaan Pembelajaran," *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman* 7, no. 1 (2021): 1–10.

³⁰ Marsha Anindita and Menul Teguh Riyanti, "Tren Flat Design Dalam Desain Komunikasi Visual," *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa Dan Desain* 1, no. 1 (2016): 1–14, <https://doi.org/10.25105/jdd.v1i1.1816>.

³¹ Meiska Firstiara Maudi, Arief Laila Nugraha, and Bandi Sasmito, "Desain Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan PDAM Berbasis WebGIS (Studi Kasus: Kota Demak)," *Jurnal Geodesi Undip* 3, no. 3 (2014): 98–110.

³² "Pengertian Desain (Lengkap) Berdasarkan Pendapat Para Ahli - Serupa.Id," n.d.

oleh *Industrial Designers Society of America* (IDSA), adalah layanan profesional yang bertujuan untuk menciptakan dan mengembangkan konsep serta spesifikasi yang mengoptimalkan fungsi, nilai, dan estetika produk serta sistem, sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun produsen.³³

Desain merupakan penampilan dari sebuah aplikasi beserta semua fitur yang disusun dengan cermat untuk menarik perhatian para nasabah.³⁴ Menurut Everard dan Galletta dalam penelitian Sekar Arum keefisienan dan desain yang baik dari aplikasi *mobile banking* tentu akan lebih memikat perhatian pengguna. Oleh karena itu, bagi pengguna tampilan *mobile banking* menjadi penilaian dan kesan pertama, begitu pula informasi awal yang menjadi penilaian dan kesan pertama bagi pelanggan terhadap produk.³⁵

Keyakinan terhadap jaminan keamanan dan keunggulan sistem dapat terbentuk melalui kualitas desain tampilan yang baik. Ini karena, desain tampilan *mobile banking* memegang peranan penting dalam memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking*.³⁶ Menurut peneliti, tampilan desain menjadi faktor utama yang membuat nasabah merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Faktor ini juga membantu nasabah untuk tetap tertarik, karena tampilan desain umumnya memiliki daya tarik, tidak membosankan, dan informatif.

³³ Steven D Ulrich, Karl T. Eppinger, *Perancangan Dan Pengembangan Produk*, ed. Iveline Anne Marie penerjemah: Nora Azmi, Ed. 1 (Jakarta: Salemba Teknika, 2008).

³⁴ Nailin Nikmah Agustin, “Analisis Peran Digital Payment Berbasis Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)” (Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2022).

³⁵ Sekar Arum Dewi Kaltsum, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia: Studi Kasus Pada Layanan Mobile Banking,” *Skripsi*, 2022. h. 18.

³⁶ Kaltsum.

6. *Usability*

Usability dapat diartikan sebagai ukuran apakah pengguna dapat mengakses fungsionalitas suatu sistem secara efektif, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu.³⁷ Menurut Jeffrey Rubin and Dana Chisnell dalam penelitian Indra Gustama, *Usability* berasal dari kata *usable* (mampu menggunakan) dan secara umum berarti dapat memanfaatkannya dengan baik. Sesuatu dikatakan bermanfaat apabila dapat menghilangkan atau memperkecil kesalahan penggunaan serta memberikan manfaat dan kepuasan kepada penggunanya.³⁸

Dikutip dari penelitian Irfanda dkk, menurut Nielsen *usability* adalah indikator kualitas yang berguna untuk menilai kemudahan penggunaan antarmuka sistem atau situs web, dengan mempertimbangkan kriteria tertentu.³⁹ Dalam penelitian Deti Cahdiyanti, *usability* menurut ISO adalah kemampuan suatu produk untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memuaskan bila digunakan oleh pengguna tertentu dalam lingkungan tertentu.⁴⁰

Berdasarkan definisi ini, *usability* diukur berdasarkan komponen:

- a. Kemudahan (*learnability*) mengacu pada seberapa cepat pengguna terbiasa dengan suatu sistem, seberapa mudah menjalankan suatu fungsi, dan seberapa mudah pengguna dapat mencapai apa yang ingin mereka capai.

³⁷ Indra Gustama, “Analisis Usability Sistem Digital Repository Pada Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall” (2018). h. 13.

³⁸ Gustama. h. 12.

³⁹ Andi Reza Perdanakusuma Irfanda Mahardhika Hidayat Kusumawardhana, Niken Hendrakusma Wardani, “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing* Dan System *Usability Scale (SUS)*,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3, no. 8 (2019): 7708–16.

⁴⁰ Deti Cahdiyanti, “Analisis *Usability* Aplikasi Jual Beli Online Shopee Dan Tiktok Shop Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)” (Universitas Siliwangi, 2023).

- b. Efisiensi (*efficiency*) mengacu pada sumber daya yang digunakan untuk mencapai keakuratan dan kelengkapan suatu tujuan.
- c. Mudah diingat (*memorability*) mengacu pada kemampuan pengguna untuk mengingat pengetahuan setelah jangka waktu tertentu. Kemampuan mengingat selalu berasal dari struktur menu yang tetap.
- d. Kesalahan dan keamanan (*errors*) ditentukan oleh banyaknya kesalahan yang dilakukan pengguna. Kesalahan yang dilakukan pengguna melibatkan ketidaksesuaian antara apa yang mereka pikirkan dan apa yang sebenarnya diwakili oleh sistem.
- e. Kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan sebagai ukuran subjektif dari tidak adanya ketidaknyamanan dan sikap positif terhadap penggunaan produk, atau bagaimana perasaan pengguna saat menggunakan sistem.⁴¹

Alturki & Gay dalam penelitian Annisaa Utami menyatakan, pengukuran usability harus mencakup tiga aspek utama yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Efektivitas, menghubungkan tujuan pengguna dengan tingkat akurasi dan kelengkapan yang mendukung pencapaian tujuan tersebut. Efisiensi, mengukur hubungan antara tingkat efektivitas yang dicapai dengan penggunaan sumber daya. Kepuasan, mengukur sejauh mana pengguna merasa nyaman dan puas dengan penggunaan produk. Dalam konteks aplikasi *mobile*, atribut *usability* yang paling sering dijadikan acuan adalah kepuasan.⁴²

⁴¹ Dedi Rianto Rahadi, “Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android,” *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 6, no. 1 (2014): 661–71. h. 664.

⁴² Annisa Utami, *Evaluasi Usability Dan Perancangan User Interface Menggunakan Metode Concurrent Think-Aloud (Cta) (Studi Kasus: Mobile App Mrt Jakarta)*, Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, vol. 10, 2023.

Prinsip-prinsip ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai sejauh mana suatu sistem atau aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektif dan efisien. Dengan mengevaluasi kelima aspek ini, pengembang dapat memastikan bahwa sistem yang mereka ciptakan tidak hanya fungsional tetapi juga ramah pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna.

7. Keamanan

Keamanan transaksi online mengacu pada kemampuan untuk mencegah atau bahkan mendeteksi penipuan di sistem yang berbasis informasi yang tidak memiliki arti fisik.⁴³ Keamanan merupakan upaya untuk mengontrol dan mengendalikan suatu aktivitas agar tetap berjalan seperti biasa. Tsiakis dan Sthephanides mengatakan keamanan adalah seperangkat prosedur dan program yang digunakan untuk menjaga integritas dan privasi informasi dan memverifikasi sumber informasi.⁴⁴

Keamanan adalah keyakinan nasabah tentang kemampuan bank dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak sah. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjaga saat bertransaksi melalui *mobile banking*.⁴⁵ Keamanan dalam transaksi keuangan melalui sistem online menjadi faktor utama yang diprioritaskan oleh nasabah dalam

⁴³ Ainun Fika Budi Aji Saputri, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Resiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia,” *Skripsi*, 2015, 1–72.

⁴⁴ Theodosios Tsiakis & George Sthephanides, “The Concept Of Security and Trust in Electronic Payment,” *University of Macedonia, Departemen of Applied Informatics* 24, no. 1 (2005): 10–15.

⁴⁵ Y Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT,” *Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang* ..., 2018.

menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah mengharapkan penyedia layanan mampu memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

Keamanan merupakan aspek yang krusial dan esensial dalam mendorong perkembangan *mobile banking* sebagai bagian dari komitmen industri perbankan. Menurut Restika dalam penelitian Devi Ratnaningrum keamanan melibatkan perlindungan dari risiko-risiko keamanan serta menjaga kontrol atas informasi pribadi klien saat bertransaksi online. Karena melibatkan data yang sangat sensitif mengenai pelanggan, sistem perbankan memberikan prioritas tinggi pada *urgensi* keamanan. Oleh karena itu, keamanan dalam aplikasi perbankan merupakan komponen yang sangat krusial.⁴⁶

Ketika menggunakan layanan *mobile banking*, keamanan menjadi perhatian utama bagi nasabah. Pengguna *mobile banking* dapat tidak sengaja memberikan kata sandi atau PIN kepada pihak yang tidak sah dan memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengakses dan menyalahgunakan sistem *mobile banking* bahkan meretas akun nasabah. Ancaman lainnya meliputi berbagai jenis penipuan. Selain itu, *mobile banking* tidak memiliki mekanisme untuk menjaga koneksi jaringan dalam jangka waktu yang lama, yang dapat menyebabkan transaksi terhenti atau berulang secara tidak disengaja. Pengguna *mobile banking* seringkali mengabaikan masalah keamanan pada sistem aplikasi. Oleh karena itu, nasabah harus menyadari pentingnya melindungi aplikasi agar tetap aman, bahkan setelah mengalami bencana.

⁴⁶ Devi Ratnaningrum, “Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia” (2022).

Keamanan memiliki dampak positif terhadap pengguna *mobile banking*. Jika konsumen yakin bahwa transaksi di platform *mobile banking* aman, kepercayaan mereka akan meningkat. Sebaliknya, ketidakpercayaan terhadap keamanan dapat mengurangi minat konsumen untuk melakukan transaksi di *mobile banking*. Kepercayaan nasabah terhadap bank akan bertambah jika bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Jika nasabah yakin bahwa transaksi online aman dan percaya bahwa bank tidak akan membocorkan atau menjual informasi pribadi mereka tanpa izin, maka mereka akan lebih tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

8. Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik memadai dan “*faction*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai. Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Menurut pasal 1 ayat 17 Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan, mendefinisikan bahwa “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”. Nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan dalam perbankan. Dalam hal ini nasabah memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan produk maupun pelayanan yang diterima.⁴⁷ Nasabah merupakan orang yang berinteraksi dengan

⁴⁷ “Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan,” n.d.

bank, karena mereka adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu produk di bank yang bersangkutan.⁴⁸

Adapun pengertian kepuasan nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

- a. Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan nasabah adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah/konsumennya. Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, serta membentuk rekomendasi positif yang menguntungkan perusahaan tersebut.⁴⁹
- b. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan nasabah/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap ekspektasinya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, tentu akan membuat nasabah/konsumen merasa tidak puas ataupun kecewa, tetapi apabila kinerja diatas harapan maka sudah pasti akan membuat nasabah/konsumen merasa sangat puas.⁵⁰
- c. Menurut Kivetz dan Simonson yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, kepuasan nasabah bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi

⁴⁸ M.M I Nyoman Budiono, S.P., *MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH*, ed. M.E Asriadi Arifin , S.E. (Kota Parepare,sulawesi selatan, 2022).

⁴⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga*, 4th ed. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015). h. 45.

⁵⁰ K. L. Kotler, P., & Keller, *Marketing Management. 15th Edition*. Harlow : Pearson Education Limited, 2016. h. 153.

pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.⁵¹

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah/konsumen merupakan respon dari nasabah terhadap evaluasi pengalaman yang diperoleh dari perusahaan. Jika produk dan pelayanan yang didapatkan bagus, maka nasabah/konsumen akan senang. Jika tidak maka konsumen akan merasa kecewa. Manfaat dari kepuasan adalah para nasabah/konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan perusahaan.⁵²

Kepuasan nasabah menurut perspektif Islam yaitu Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian layanan kualitas yang terbaik dalam perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen islami yang kokoh atau disebut juga Total Islam Quality (TIQ), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits. Jadi dapat disimpulkan, bahwa seseorang dikatakan puas manakala kebutuhan mereka akan suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat tertentu dalam kehidupan yang telah terpenuhi dan memiliki nilai ibadah dihadapan Allah SWT juga dalam proses pencapaiannya sesuai dengan ajaran Islam.⁵³

a. Kepuasan Nasabah Menurut Islam

Dalam islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar

⁵¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013). h. 182.

⁵² S Syarmila, "Analisis Kinerja Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare" (IAIN Parepare, 2024). h. 26-27.

⁵³ Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 2 (2018): 295, <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>.

kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah Swt berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/ 2:83:

وَإِذْ أَخَذَنَا مِيقَاتِنَا إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنَا وَأَقِيمُوا الْصَّلَاةَ وَأَتُوا
الْزَكَوَةَ ثُمَّ تَوَلَّتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُعْرِضُونَ

Terjemahnya :

"Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu) : janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalt dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling." (QS. Al-Baqarah [2]:83).⁵⁴

b. Strategi Kepuasan Nasabah

Kualitas yang lebih tinggi menciptakan kepuasan nasabah yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas (*quality improvement programs*) pada umumnya meningkatkan profitabilitas. Strategi yang perlu dilakukan bank adalah:

- 1) Bank wajib mendengarkan "suara" nasabah sehingga kualitas produk/jasa bank tepat seperti yang dinginkan, nasabah. Penyempurnaan kualitas jasa bank hanya akan berarti jika disadari dan

⁵⁴ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur'an, 2019).

dirasakan oleh nasabah. Kualitas produk ini perlu diikuti dengan kualitas promosi, pelayanan dan lain-lain.

- 2) Perbaikan kualitas membutuhkan komitmen total dari para petugas bank karyawan harus bekerja selaku team work untuk memuaskan nasabah internal dan nasabah eksternal.
- 3) Melalui benchmarking yaitu, mengukur kinerja bank dibandingkan dengan pesaing terbaik di kelasnya dan berupaya meniru bahkan melampaunya, penyempurnaan kualitas produk/jasa bank dapat ditingkatkan. Jadi kualitas tidak dapat diperiksa saja tetapi harus direncanakan semenjak awal.⁵⁵

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

- 1) Kualitas produk, nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
- 3) Faktor emosional, nasabah yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.

⁵⁵ Yeni Anda Dwinurpitasisari, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo," 2019.

- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Nasabah yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.⁵⁶

Fredy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

- 1) Kualitas layanan (*service quality*), adalah nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk (*product quality*), adalah nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga (*price*), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
- 4) Faktor situasi (*situasional factor*), adalah keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.

⁵⁶ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat,” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah*, 2018, 295.

5) Faktor pribadi (*personal factor*), adalah karakteristik yang mencakup kebutuhan pribadi.⁵⁷

d. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu. kepuasan nasabah terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas jasa yang ditawarkan makin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.⁵⁸

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul "Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat dengan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah." Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fokus penelitian ini, dianggap perlu untuk menjelaskan secara rinci makna dari judul

⁵⁷ Fredy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013). h. 8.

⁵⁸ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers. 2012, h.264

tersebut, sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang bervariasi. Penjelasan ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama sebagai dasar utama dalam pengembangan pembahasan selanjutnya.

1. Analisis

Analisis adalah proses yang melibatkan beberapa aktivitas, seperti membedakan, mengurai, dan memilah, untuk mengelompokkan entitas-entitas ke dalam kategori tertentu dengan tujuan tertentu. Tujuan utama dari analisis adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang suatu subjek, mengidentifikasi masalah, menemukan solusi, dan membuat keputusan yang lebih baik.

2. Perbandingan

Perbandingan adalah proses mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara dua atau lebih objek, konsep, fenomena, atau situasi. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui kesamaan dan perbedaan di antara hal-hal yang dibandingkan. Istilah "perbandingan" berasal dari kata "banding" yang mengandung makna persamaan. Selanjutnya, "membandingkan" diartikan sebagai proses membandingkan dua hal untuk mengetahui perbedaannya.

3. *Mobile Banking* Bank Muamalat

Mobile banking Bank Muamalat adalah aplikasi yang memberikan akses perbankan secara mudah dan cepat melalui ponsel bagi nasabah Bank Muamalat, yang merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Aplikasi ini memfasilitasi berbagai layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti: Transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, air, internet),

pembelian (pulsa, paket data), pembayaran zakat, infak, dan sedekah, dan cek saldo dan mutasi rekening.

4. *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Mobile banking Bank Syariah Indonesia adalah aplikasi perbankan digital yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, yang merupakan hasil merger dari tiga bank syariah besar di Indonesia: Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Aplikasi BSI *Mobile* menawarkan layanan perbankan syariah yang lengkap dengan berbagai fitur untuk memudahkan transaksi keuangan, antara lain: Transfer dana antar bank syariah maupun bank konvensional, pembayaran tagihan, pembelian produk digital (pulsa, paket data), fitur donasi untuk zakat, wakaf, sedekah, dan infak, cek saldo, riwayat transaksi, serta pembukaan rekening baru secara digital.

5. Kepuasan Nasabah

Menurut pasal 1 ayat 17 Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan, mendefinisikan bahwa “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”. Nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan dalam perbankan. Dalam hal ini nasabah memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan produk maupun pelayanan yang diterima.

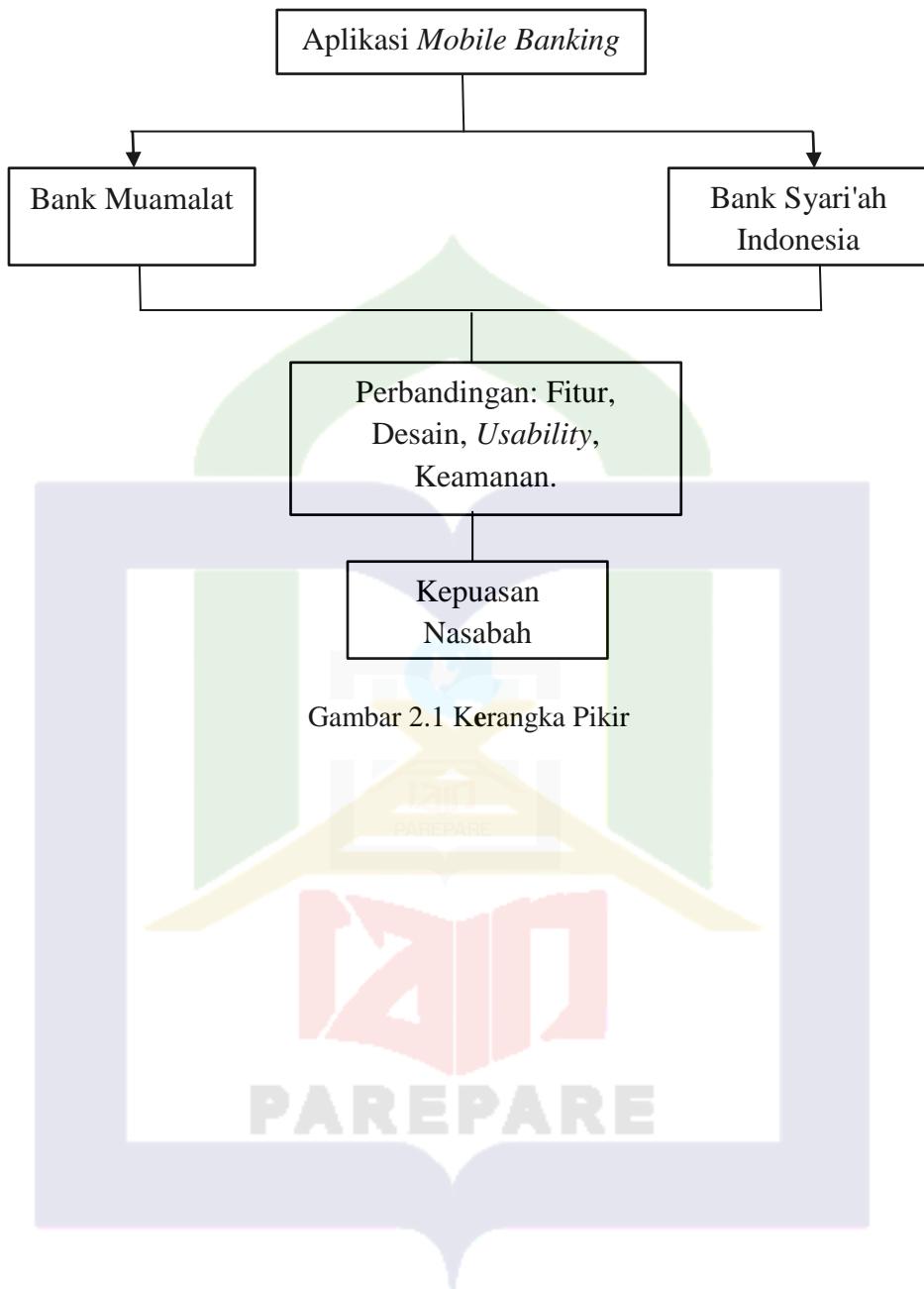
Berdasarkan pengertian di atas maka yang dimaksud pada judul skripsi ini adalah penelitian yang dilakukan bertujuan untuk membandingkan dua aplikasi

mobile banking dari dua Bank Syariah yang berbeda yaitu, Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Analisis ini kemungkinan akan mencakup beberapa aspek seperti; fitur, desain, *usability*, dan keamanan. Hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi dan inovasi layanan *mobile banking* Bank Syariah di Indonesia.

D. Kerangka Pikir

Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syari'ah Indonesia adalah platform *digital* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara online melalui perangkat seluler mereka. Berikut adalah beberapa poin yang menjelaskan lebih detail tentang kedua aplikasi ini; Fitur yang umumnya tersedia dalam kedua aplikasi ini mencakup transfer uang, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan layanan lainnya. Desain aplikasi biasanya sederhana dan mudah digunakan, dengan warna dan font yang konsisten dengan identitas bank. *Usability* aplikasi ini umumnya baik, dengan antarmuka yang intuitif dan responsif. Keamanan aplikasi ini umumnya dilindungi oleh enkripsi dan otentikasi dua faktor. Meskipun demikian, kedua aplikasi ini mendapat respon dari nasabah yang tidak sesuai dengan harapan mereka terkait dengan fitur, desain, *usability*, dan keamanan.

Oleh karena itu, penelitian ini akan membandingkan keduanya dalam hal fitur, desain, *usability*, dan keamanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* mereka.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode adalah salah satu langkah atau cara yang harus diambil untuk menyelesaikan suatu masalah. Dalam penyusunan laporan penelitian, langkah yang diperlukan termasuk mencari dan mengumpulkan data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Jenis penelitian yang sesuai untuk pendekatan ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang mencakup pengumpulan data langsung dari lokasi penelitian. Proses penelitian akan melibatkan observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh nasabah dan pihak bank, beserta wawancara dengan mereka, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi, persepsi, dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk menyelidiki karakteristik, perbedaan, dan persamaan antara kedua jenis aplikasi *mobile banking* secara mendalam. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan khusus yang dibuat oleh peneliti itu sendiri.⁵⁹ Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan terhadap pihak bank dan nasabah bank. Pihak bank terdiri dari dua orang, sedangkan nasabah bank terdiri dari tiga orang dari setiap bank.

⁵⁹ Anggita Pramesti Putri Cahyani, Fahmi Hakam, and Fiqi Nurbaya, “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak,” *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)* 3, no. 2 (2020): 20–27, <https://doi.org/10.32585/jmiak.v3i2.1003>. h. 22.

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.⁶⁰ Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang aplikasi *mobile banking* dari Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia di Kota Parepare.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana proses penelitian berlangsung, yang memberikan kejelasan atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini memiliki batasan wilayah yang jelas, yaitu Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Parepare di Jl. Sultan Hasanuddin No. 3, Ujung Sabbang, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan dan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Parepare yang beralamat Jl. Lahalede No 7, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan sebagai objek atau lokasi penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Untuk mencegah penafsiran yang salah dari pembaca dan menjaga fokus pada pokok permasalahan, peneliti memusatkan perhatian pada analisis perbandingan

⁶⁰ Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. M.Hum Yuliatri Novita, Cetakan pe (Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022).

aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer:

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui proses pengukuran, pengisian angket, observasi, dan metode lainnya. Data primer sering dianggap sebagai sumber informasi yang paling otoritatif dan orisinal karena melibatkan peneliti secara langsung dalam pengumpulan data tersebut. Dengan menggunakan data primer, peneliti dapat lebih spesifik dalam memperoleh data yang diperlukan karena peneliti mendapatkan langsung dari sumber aslinya. Oleh karena itu, peneliti menyesuaikan pemilihan narasumber untuk memastikan bahwa data yang didapat sesuai dengan kebutuhan penelitian. Narasumber yang ditargetkan oleh peneliti meliputi pihak bank yang terdiri dari dua orang dari masing-masing bank, serta tiga orang nasabah dari setiap bank. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai analisis perbandingan terhadap aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.

2. Data Sekunder:

Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, tetapi merupakan data pendukung yang dapat diperoleh dari

berbagai sumber seperti buku, jurnal, makalah, koran, internet, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada situs web Bank Syariah Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data sekunder didefinisikan sebagai data yang diperoleh oleh seorang peneliti tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik itu berupa lisan maupun tulisan.⁶¹ Data sekunder merupakan kumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Peneliti memanfaatkan data sekunder untuk menganalisis, menginterpretasikan, atau memperluas pemahaman tentang topik tertentu tanpa harus mengumpulkan data secara langsung.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Observasi:

Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan penggunaan indera. Setelah itu, peneliti membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama proses observasi.⁶² Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* dari masing-masing bank yang diteliti di Kota Parepare. Hal ini dapat memberikan informasi tentang fitur, tampilan, dan kemudahan penggunaan aplikasi.

⁶¹ “Definisi Data Sekunder Dan Cara Memperolehnya,” n.d., <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6843072/definisi-data-sekunder-dan-cara-memperolehnya>.

⁶² Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. h. 21.

2. Wawancara:

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian pertanyaan kepada informan mengenai topik penelitian secara langsung. Teknik wawancara bermanfaat ketika peneliti ingin memahami pengalaman atau pendapat informan secara mendalam. Selain itu, wawancara juga dapat digunakan untuk memverifikasi informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.⁶³ Peneliti melakukan wawancara dengan pengguna aplikasi *mobile banking* dari masing-masing bank untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman, kepuasan, persepsi dan preferensi mereka terhadap aplikasi.

3. Dokumentasi:

Seperti observasi, dokumentasi juga merupakan bagian penting dari penelitian baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Dokumentasi merupakan aktivitas pengumpulan data dalam bentuk visual.⁶⁴ Peneliti mengumpulkan data sekunder dari sumber-sumber resmi, seperti laporan keuangan, laporan tahunan, dan informasi resmi dari masing-masing bank terkait dengan aplikasi *mobile banking* mereka.

F. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian sering kali hanya memfokuskan pada uji validitas dan reliabilitas. Terdapat dua jenis validitas dalam penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkaitan dengan seberapa tepat desain penelitian mencerminkan hasil yang diperoleh. Sementara itu, validitas

⁶³ Fiantika et al. h. 21.

⁶⁴ Fiantika et al. h. 24-25.

eksternal berkaitan dengan seberapa tepat hasil penelitian dapat digeneralisasi atau diterapkan pada populasi tempat sampel diambil.⁶⁵ Adapun uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Credibility*

Uji kredibilitas data atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif meliputi langkah-langkah seperti memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, menggunakan triangulasi, berdiskusi dengan teman sejawat, menganalisis kasus negatif, dan melakukan membercheck.⁶⁶ Untuk menjamin kepercayaan dalam penelitian ini, peneliti harus memastikan bahwa metode penelitian yang digunakan sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, penting untuk melakukan triangulasi data dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk memverifikasi dan memvalidasi kesimpulan.

2. *Dependability*

Dalam penelitian kuantitatif, *dependability* disebut sebagai reliabilitas. Suatu penelitian dianggap reliabel jika orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian.⁶⁷ Untuk menjamin dependabilitas penelitian ini, peneliti harus secara jelas

⁶⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Dr.Ir.Suptopo.S.Pd, Edisi Kedu (Bandung: Alfabeta, Bandung, 2020). h. 361-362.

⁶⁶ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 270.

⁶⁷ Prof. Dr. Sugiyono. h. 277.

menjelaskan langkah-langkah metodologis yang diambil dalam penelitian, termasuk proses pemilihan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

3. *Confirmability*

Uji konfirmabilitas memiliki kesamaan dengan uji dependabilitas, sehingga keduanya dapat diuji secara simultan. Melakukan uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dengan mengaitkannya pada proses yang telah dilakukan.⁶⁸ Untuk menguji konfirmabilitas, peneliti harus menghindari pengaruh subjektif yang berlebihan dalam analisis dan interpretasi data. Penelitian dianggap objektif ketika hasilnya telah disepakati oleh lebih banyak orang. Pengujian ini berarti menguji hasil penelitian yang terkait dengan proses yang dilakukan.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data melibatkan proses sistematis dalam mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran menjadi unit-unit, sintesis, pembentukan pola, pemilihan informasi penting, serta pembuatan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, dimana informasi yang diperoleh dari data digunakan untuk mengembangkan hipotesis selanjutnya.⁶⁹ Analisis terdiri dari tiga tahapan yang berlangsung secara bersamaan. Tahapan-tahapan tersebut mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

⁶⁸ Prof. Dr. Sugiyono. h. 277.

⁶⁹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2020. h. 320.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data melibatkan proses merangkum, memilih poin-poin utama, fokus pada aspek yang signifikan, mengidentifikasi tema dan pola. Hasilnya, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih terperinci, memfasilitasi peneliti dalam pengumpulan data berikutnya, dan memudahkan pencarian data jika dibutuhkan.⁷⁰ Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, fokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang tercatat dari lapangan. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama periode pengumpulan data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah rangkaian informasi yang tersusun sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data dapat berupa narasi singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.⁷¹ Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih terperinci, memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data berikutnya, serta memudahkan pencarian data kembali jika diperlukan.⁷²

⁷⁰ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Syakir Media Press, 2021). h. 161.

⁷¹ Dhika Juliana Sukmana dan Nur Hikmatul Auliya. Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Repository.Uinsu.Ac.Id, 2020. h. 163-168.

⁷² Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2020. h. 323.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil temuan penelitian yang mencerminkan pemikiran akhir yang didasarkan pada analisis sebelumnya atau keputusan yang diperoleh melalui pendekatan induktif atau deduktif. Kesimpulan tersebut dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, namun demikian, dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah masih bersifat sementara dan mungkin berkembang seiring dengan pengalaman peneliti di lapangan.⁷³



⁷³ Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. h. 171.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia kota Parepare, terkait dengan analisis perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara kepada pegawai dan nasabah dari masing-masing bank.

Adapun hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama dua bulan lamanya terhadap informasi mengenai analisis perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah indonesia dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Fitur, Desain, *Usability*, dan Keamanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Menurut Kotler dan Keller dalam penelitian Annisa Aulia Maharani, mendefinisikan fitur sebagai atribut yang melengkapi fungsi dasar produk, sedangkan Tjiptono mendefinisikan fitur sebagai atribut sekunder atau pelengkap barang dan jasa.⁷⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dina selaku nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Saya sering menggunakan fitur transfer yang sudah disediakan oleh pihak Bank Muamalat, saya juga merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini. Fitur yang sering saya gunakan adalah fitur pembelian pulsa.”⁷⁵

⁷⁴ Annisa Aulia Maharani, “Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me.” h. 4.

⁷⁵ Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahyu selaku nasabah:

“Saya sering menggunakan fitur pembelian pulsa yang sudah ada disediakan oleh pihak Bank Muamalat, saya juga merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi. Saya merasa bahwa fitur fitur yang ada dalam aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan layanan finansial sangat bermanfaat bagi saya sebagai nasabah.”⁷⁶

Hasil wawancara dengan Ibu Dewi selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Saya sering menggunakan fitur transfer, namun saya menyarankan untuk menambahkan fitur tarik tunai non-kartu di ATM. Saya juga merasa cukup puas dengan fitur yang disediakan oleh pihak Bank Muamalat karena dapat mudah ditemukan dan juga mempermudah saya sebagai nasabah.”⁷⁷

Hasil wawancara dengan nasabah diatas mengatakan bahwa fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur transfer dan fitur pembelian pulsa apilksi *mobile banking* hal ini sejalan dengan hasil wawancara nasabah yang mana ia merasa bahwa fitur yang disediakan dalam aplikasi ini sangat bermanfaat bagi nasabah itu sendiri.

Fitur yang sering digunakan oleh nasabah Bank Muamalat adalah fitur transfer, qris, tarik tunai, dan juga pembukuan rekening. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ainun selaku pegawai Bank Muamalat yang menyatakan bahwa :

“Aplikasi *mobile banking* ini sering digunakan untuk pembukuan rekening, transfer, Qris, dan juga fitur tarik tunai dan setor tunai di indomaret dan teller. saya rasa itu kebutuhan nasabah sudah terpenuhi karena banyak fitur-fitur yang memudahkan nasabah. Seperti tanpa perlu ke kantor sudah bisa melaksanakan transaksi seperti ketika ingin membayar tagihan sudah bisa dilakukan di *mobile banking* bank muamalat.”⁷⁸

⁷⁶ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

⁷⁷ Dewianti Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁷⁸ Nurainun Najmah, *Customer Service*, Wawancara di Parepare tanggal 04 November 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Warda sebagai Pimpinan cabang yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini sering digunakan dalam melakukan pembayaran Qris. Saya merasa setiap fitur yang ada di *mobile banking* ini sangat berguna dan mempermudah nasabah. Setiap fitur bahkan nontifikasi dan pemberitahuan dalam aplikasi *mobile banking* ini dapat membantu nasabah dalam mengelola transaksi mereka menjadi lebih baik lagi.”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fitur aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah memberikan dampak yang positif dalam memudahkan nasabah dan juga pegawai Bank Muamalat, karena dapat memberikan akses dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer atau transaksi, pembayaran pulsa, isi token, dll. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Desain merupakan penampilan dari sebuah aplikasi beserta semua fitur yang disusun dengan cermat untuk menarik perhatian para nasabah.⁸⁰ Menurut Everard dan Galletta dalam penelitian Sekar Arum keefisienan dan desain yang baik dari aplikasi *mobile banking* tentu akan lebih memikat perhatian pengguna.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dina sebagai nasabah Bank Muamalat:

⁷⁹ Warda Bachtiar, S. Sy., M.E., *Branch Manager*, Wawancara di Parepare tanggal 06 November 2024.

⁸⁰ Nailin Nikmah Agustin, “Analisis Peran Digital Payment Berbasis Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus).”

⁸¹ Kaltsum, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia: Studi Kasus Pada Layanan Mobile Banking.” h. 18.

“Desain dari aplikasi *mobile banking* sangat menarik dan mudah dimengerti, penggunaan warna, ikon, dan tata letak menu dalam aplikasi sangat membantu saya, namun saya menyarankan warna ungu mudah seperti lilac karena saya menyukai warna ungu.”⁸²

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi sebagai nasabah Bank Muamalat:

“Desain tampilan antar muka (UI) dari aplikasi *mobile banking* ini sangat menarik dan juga mudah untuk di mengerti. Dengan adanya aplikasi ini saya yakin akan dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman saya sebagai nasabah dalam melakukan transaksi.”⁸³

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahyu:

“Mengenai tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat menarik dan mudah untuk dimengerti, penggunaan warna, ikon, dan tata letak menu dalam aplikasi bagus dan membantu dalam memudahkan navigasi, serta desain aplikasi ini dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman dalam melakukan aktifitas transaksi.”⁸⁴

Desain aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini sangat menarik perhatian dan juga mudah untuk dimengerti oleh nasabah. Aplikasi *mobile banking* ini menyediakan desain yang menarik serta tampilan antar muka (UI), warna, ikon dan tata letak menu dalam aplikasi ini dapat meningkatkan kenyamanan dan membantu nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ainun selaku pegawai Bank Muamalat:

“Menurut saya desain *mobile banking* Bank Muamalat cukup simple dan mudah dikenali dan sesuai dengan identitas Bank Muamalat. Untuk fitur-fitur yang selalu digunakan ditaruh di halaman utama. Jadi nasabah tidak pusing untuk melakukan transaksi. Kemudian juga produk Bank Muamalat sudah dibagi-bagi sesuai dengan jenisnya. Seperti yang mana produk tabungan, yang mana produk deposito, yang mana sukuk seperti itu, dengan desain yang simple tetapi tetap lengkap dan mudah di pahami bisa memudahkan nasabah.”⁸⁵

⁸² Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁸³ Dewi Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁸⁴ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

⁸⁵ Nurainun Najmah, *Customer Service*, Wawancara di Parepare tanggal 04 November 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Warda selaku pimpinan cabang Bank Muamalat:

“Jadi desainnya *mobile banking* itu kan seperti yang dilihat, kalau mau bayar Qris tidak perlu lagi masuk di aplikasi jadi dia bisa buka saja aplikasinya sudah kelihatan semua diluar. Itu untuk fitur yang non-kuangan kayak mentransfer dll. Kemudian, agar *mobile banking* Bank Muamalat mudah digunakan fitur pembayaran Qris, disimpan di luar halaman aplikasi. Jadi langsung saja di klik kemudian masukan *password* dia langsung membayar/bisa langsung digunakan. Jadi tidak perlu lagi login untuk cari fitur qris. Kegunaan yang lain, seperti informasi kurs, arah kiblat, buka rekening langsung tanpa harus ke bank melalui *mobile banking* kemudian ada fitur lainnya kelihatan lagi semua, misalnya mau cari tahu produk-produknya. Misalnya, produk apapun yang ada di Bank Muamalat. Informasi produk ada semua di tampilan awal *mobile banking*. jadi sebenarnya sebelum punya akun/sebelum punya rekening Bank Muamalat-pun kita sudah bisa akses ini, seperti buka rekening online, arah kiblat, fitur produk bank muamalat bisa langsung di klik di tampilan awal. Kayak tabungan, tabungan itu ada beberapa macam. Jadi lebih *easy to use* (mudah digunakan).”⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa desain dalam aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah memberikan dampak yang positif signifikan dalam memudahkan nasabah. Karena desain yang menarik perhatian dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya. Aplikasi ini menyediakan dan menampilkan berbagai desain yang menarik dalam memenuhi kebutuhan dalam aplikasi nasabah yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Dalam penelitian Deti Cahdiyanti, *usability* menurut ISO adalah kemampuan suatu produk untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memuaskan bila digunakan oleh pengguna tertentu dalam lingkungan

⁸⁶ Warda Bachtiar, S. Sy., M.E., *Branch Manager*, Wawancara di Parepare tanggal 06 November 2024.

tertentu.⁸⁷ Berdasarkan hasil peneliti dengan Ibu Dina sebagai nasabah Bank muamalat bahwa:

“Menurut saya aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini sangat bermanfaat dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Aplikasi ini juga cepat tanggap atau cepat dalam melakukan transaksi serta dalam menampilkan informasi.”⁸⁸

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi sebagai nasabah Bank Muamalat:

“Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini sangat memudahkan saya selaku nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi, kecepatan aplikasi ini bisa dibilang tidak cepat namun tidak lambat juga. aplikasi ini membuat aktivitas perbankan saya menjadi lebih efisien dan cepat.”⁸⁹

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahyu:

“Penggunaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat memudahkan saya dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Saya belum pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi ini. Namun aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat pernah eror, terutama di hari libur sering mengalami eror. Tapi saya tidak merasa terganggu karena hal tersebut bisa jadi karena jaringan yang tidak bagus.”⁹⁰

Kegunaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini menurut nasabah sangat berguna dan juga bermanfaat dikarenakan aplikasi ini memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-harinya seperti transfer, pembayaran, dan juga pengecekan saldo. Aplikasi ini belum cukup efisien dikarenakan nasabah mengatakan bahwa aplikasi ini tidak cepat tetapi tidak lambat pula, dan juga nasabah mengatakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat

⁸⁷ Deti Cahdiyanti, “Analisis Usability Aplikasi Jual Beli Online Shopee Dan Tiktok Shop Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).”

⁸⁸ Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁸⁹ Dewianti Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁹⁰ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

pernah eror, terutama di hari libur sering mengalami eror, tapi nasabah tidak merasa terganggu, hal tersebut bisa jadi karena jaringan yang tidak bagus. Hasil wawancara peneiliti dengan Ibu Ainun selaku pegawai Bank Muamalat:

“Saya rasa mudah sekali karena sudah memudahkan nasabah. Misalnya ketika nasabah lupa *password* dia bisa tangani sendiri di rumah saja atau dimanapun tanpa harus ke Bank untuk bisa buka itu atau ganti *password*-nya seperti itu. untuk respon aplikasinya cukup cepat, tapi tergantung jaringan juga. Jika jaringannya jelek agak lambat, jika jaringannya lancar respon aplikasinya juga cepat, biasanya sebelum pembukaan rekening biasa ada informasi-informasi mengenai tabungan, mengenai kartu ATM, terus sebelum di isi itu ada panduannya mengenai keterangan fitur/aplikasi tersebut. Misalnya, ketentuan untuk *password* itu ketentuannya seperti apa dan bagaimana itu sudah ada di sediakan oleh aplikasi. Pokoknya disetiap perintah itu sudah lengkap dengan penjelasannya.”⁹¹

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Warda selaku pimpinan cabang Bank Muamalat:

“Feedback dari nasabah itu misalnya kadang nasabah tidak mengerti masalah keamanan, kadang bertanya kenapa TIN-nya cuman dua angka yang diminta. sedangkan bank lain minta 6 angka. Padahal sebenarnya dengan 2 angka acak itu lebih susah di tebak orang lain jika ingin di retas, dibanding dengan 6 angka yang di kasih masuk. jadi bagaimananya kita sebagai pegawai Bank memberikan informasi edukasi ke nasabah bagaimana caranya supaya *mobile banking* ini dapat digunakan dengan baik.”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah memberikan dampak yang positif dan efisien meskipun ada nasabah yang mengatakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat pernah eror, terutama di hari libur sering mengalami eror, tetapi nasabah tidak merasa terganggu karena hal tersebut bisa jadi karena jaringan yang tidak bagus. Kegunaan dan akses yang memudahkan nasabah dalam melakukan

⁹¹ Nurainun Najmah, *Customer Service*, Wawancara di Parepare tanggal 04 November 2024.

⁹² Warda Bachtiar, S. Sy., M.E., *Branch Manager*, Wawancara di Parepare tanggal 06 November 2024.

transaksi. Aplikasi ini berguna bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi *mobil* yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Keamanan adalah keyakinan nasabah tentang kemampuan Bank dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak sah. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjaga saat bertransaksi melalui *mobile banking*.⁹³ Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dina sebagai nasabah Bank muamalat bahwa:

“Saya merasa aplikasi *mobile banking* ini sangat menjamin keamanan, saya yakin bahwa data dan transaksi saya akan terjaga keamanannya, bahkan saya tidak pernah merasa khawatir tentang keamanan data pribadi atau informasi keuangan saya sebagai nasabah.”⁹⁴

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi sebagai nasabah Bank Muamalat:

“Sejauh ini aman, tidak ada masalah keamanan yang terjadi. Saya juga percaya bahwa data dan keuangan saya akan terjaga. Saya merasa aman dan nyaman dengan adanya fitur keamanan yang ada di aplikasi, seperti PIN, autentikasi sidik jari, dan verifikasi dua faktor.”⁹⁵

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahyu selaku nasabah Bank Muamalat:

“Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat aman banget karena pake sandi dan sandinya hanya kita yang tau. mengenai ke khawatiran saya pernah merasa khawatir, tapi setelah saya berkomunikasi dengan pihak bank saya merasa aman. Bentuk kehawatiran saya jangan sampai ada petugas yang mengambil uang nasabah. notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat

⁹³ Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.”

⁹⁴ Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

⁹⁵ Dewianti Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

ada transaksi besar atau aktifitas mencurigakan cukup membantu.”⁹⁶

Keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat ini menurut nasabah sangat terjamin keamananya, nasabah juga percaya bahwa setiap data transaksi akan terjaga keamananya sehingga nasabah merasa aman dan tidak merasa khawatir mengenai data pribadi atau informasi mengenai keuangan yang dimiliknya, dikarenakan Aplikasi *mobile banking* ini menyediakan kemanan yang berganda seperti PIN, autentikasi sidik jari, verifikasi dua faktor dan juga nontifikasi keamanan seperti saat ada transaksi besar atau aktifitas yang mencurigakan sangat membantu nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir dan cemas mengenai kemanan yang ada didalam aplikasi *mobile banking* ini. Berdasarkan hasil wawancara peneiliti dengan Ibu Ainun selaku pegawai Bank Muamalat:

“Untuk data nasabah itu cukup aman karena saldonya ditutupi terus untuk nomor kartu ditutupi juga dan bisa dibuka ketika ada konfirmasi dari yang punya akun. selain PIN kita juga ada *password*-nya ada verifikasi wajah atau sidik jari dan kita juga ada TIN. Sebenarnya kita tidak memakai PIN ketika diaplikasi kita pakainya TIN, dan itu digunakan untuk segala transaksi yang dilakukan di *mobile banking* Bank Muamalat. TIN itu *Transaction Identity Number*. sejauh ini, saya tidak pernah mendapatkan nasabah mengeluhkan keaman aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat.”⁹⁷

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Warda selaku pimpinan cabang Bank Muamalat:

“Saya sebagai pimpinan cabang sejauh ini belum mendapatkan nasabah yang mengeluhkan mengenai kemanan aplikasi *mobile banking* ini, kita juga se bisa mungkin menginfokan kepada nasabah bahwa TIN dan *password* hanya nasabah yang boleh tau. saya yakin untuk perlindungan keamanannya Bank Muamalat cukup tinggi dan bisa melindungi nasabah untuk saat ini. Dan juga kita akan meningkatkan kualitas kemanan kita

⁹⁶ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

⁹⁷ Nurainun Najmah, *Customer Service*, Wawancara di Parepare tanggal 04 November 2024.

untuk nasabah.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah aman dan membuat nasabah merasa aman dan nyaman untuk menggunakannya. Karena aplikasi yang tingkat keamanannya tinggi mendapatkan rasa kepercayaan tinggi dari nasabah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur kemanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti TIN, sidik jari, dan verifikasi dua faktor. Yang secara keseluruhan mendapat kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik memadai dan “*faction*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai. Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Muamalat Ibu Dewi :

“Secara umum, saya merasa aplikasi ini cukup membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan cek saldo”⁹⁹

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Muamalat Ibu Dina :

“Saya merasa mudah dalam melakukan transaksi kapan dan dimana saja”¹⁰⁰

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Muamalat Bapak Wahyu :

“Menurut saya, aplikasi ini cukup membantu, terutama untuk transaksi

⁹⁸ Warda Bachtiar, S. Sy., M.E., *Branch Manager*, Wawancara di Parepare tanggal 06 November 2024.

⁹⁹ Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

¹⁰⁰ Dewanti Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

sehari-hari seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Saya tidak perlu datang ke bank, jadi lebih hemat waktu”¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah merasa cukup puas. Karena aplikasi yang tingkat kenyamanan dan keamanannya tinggi mendapatkan rasa kepuasan dalam menggunakan aplikasi ini. Rasa puas dari nasabah pengguna aplikasi *Mobile bangkin* Bank Muamalat ini di ukur dari seberapa sering nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi di aplikasi ini.

2. Fitur, Desain, *Usability*, dan Keamanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Menurut Kotler & Amstrong dalam penelitian Annisa Aulia Maharani, fitur adalah sarana kompetitif untuk mendeferensiasikan produk perusahaan dengan pesaing.¹⁰² Melalui fitur, perusahaan dapat menciptakan diferensiasi produknya dari produk pesaing. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Akbar selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa :

“Saya sering menggunakan fitur transfer, cek saldo, top up, dan isi pulsa untuk kegiatan transaksi saya sehari-hari, saya juga merasa puas akan setiap fitur yang disediakan oleh *mobile banking* Bank Syariah ini, selain itu nontifikasi pemberitahuan juga informatif mengenai transaksi sangat tepat waktu.”¹⁰³

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sardin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Saya sering menggunakan fitur transfer dan top up yang ada di dalam aplikasi *mobile banking* bank syariah ini, saya merasa setiap fitur sudah cukup bagi nasabah seperti saya untuk melakukan kegiatan transaksi, dan saya juga merasa puas terhadap nontifikasi dan informatif yang diberikan

¹⁰¹ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

¹⁰² Annisa Aulia Maharani, “Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me.” h. 4.

¹⁰³ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

oleh aplikasi ini karena sangat akurat dan tepat waktu.”¹⁰⁴

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Riswandi selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Fitur yang sering saya gunakan dalam aplikasi *mobile banking* ini adalah fitur trasfer dan pembayaran, fitur pada aplikasi ini juga sudah lengkap untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari, notifikasi atau pemberitahuan pada aplikasi ini juga cepat.”¹⁰⁵

Hasil wawancara dengan nasabah diatas mengatakan bahwa fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur transfer, cek saldo, top up, isi pulsa dan fitur pembayaran. Fitur yang disediakan oleh aplikasi ini sangat membantu nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-harinya, nasabah juga merasa puas mengenai notifikasi dan informatif yang diberikan oleh aplikasi ini karena sangat akurat dan tepat waktu pula. Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rizki selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Fitur utama yang mencolok dalam aplikasi ini adalah fitur layanan Islami, karena tidak ada di bank lain. Fitur yang paling sering digunakan nasabah adalah transfer, karena di BSI ada yang namanya rekening tabungan bisnis yang bebas transfer ke Bank lain, selama 50 kali dalam 1 bulan. Fitur notifikasi membantu nasabah, karena sekarang juga sudah ada yang namanya fitur *e-Statemen* yang masuk di email. Fitur *e-Statemen* dapat mengganti rekening koran, sehingga nasabah tidak perlu datang ke Teller untuk memintanya. Fitur ini juga tidak bisa dibuka oleh sembarang orang karena menggunakan sandi tanggal lahir nasabah. Salah satu kelebihan fitur *e-Statemen* yaitu, dapat memudahkan nasabah melihat daftar mutasi transaksi selama 1 bulan.”¹⁰⁶

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ardiyanto selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Fitur utama yang ditawarkan oleh aplikasi ini adalah fitur cek saldo, pembayaran, pembelian, top up, dan juga emas. Sementara untuk fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur transfer dan juga cek

¹⁰⁴ Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹⁰⁵ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹⁰⁶ Rizki Fajarwati, *Funding Transaction Representative* (FTR), Wawancara di Parepare tanggal 30 September 2024.

saldo. secara umum sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan lebih karena nasabah paling sering melakukan fitur transfer, pembayaran, pembelian, top up pulsa dll. Untuk fitur nontifikasi dan pemberitahuan sangat membantu karena masih jarang yang komplain terkait fitur aplikasi/notifikasi, nasabah paling banyak mengkomplain jaringan.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fitur aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif signifikan dalam memudahkan nasabah dan juga pegawai, terjadi karena dapat memberikan akses dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer atau transaksi, pembayaran pulsa, isi token, dll. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Menurut Thabroni, desain adalah proses kreatif untuk merencanakan dan merancang sesuatu yang fungsional dan tidak ada sebelumnya dengan tujuan menyelesaikan masalah dengan nilai lebih dan bermanfaat bagi penggunanya.¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Akbar selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa :

“Desain tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* BSI sangat menarik dan juga mudah untuk di mengerti, desain dalam aplikasi ini juga meningkatkan kenyamanan dan pengalaman saya dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya.”¹⁰⁹

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sardin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* BSI sangat mudah dimengerti dan juga sangat menarik, namun saya pernah merasa kebingungan pertama kali saat ingin melihat saldo saya, namun itu juga

¹⁰⁷ Ardiyanto. B, *Pawning Supervisor*, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

¹⁰⁸ “Pengertian Desain (Lengkap) Berdasarkan Pendapat Para Ahli - Serupa.Id.”

¹⁰⁹ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

mudah untuk dipelajari dan dipahami, saya merasa desain pada aplikasi *mobile banking* ini dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman dalam melakukan kegiatan transaksi.”¹¹⁰

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Riswandi selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* BSI menarik dan mudah untuk di mengerti. Saya juga merasa aplikasi *mobile banking* ini meningkatkan kenyamanan dan pengalaman dalam melakukan transaksi.”¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa desain dalam aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif meskipun ada nasabah yang merasa kebingungan saat ingin melihat saldo pada saat pertama kali memakai aplikasi *mobile banking*, namun nasabah merasa itu mudah untuk dipelajari dan dipahami. Desain menarik perhatian nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi setiap harinya. Aplikasi ini menyediakan dan menampilkan berbagai desain yang menarik dalam memenuhi kebutuhan dalam aplikasi. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rizki selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Desain nya bagus karena warnanya juga cantik dan sesuai dengan identitas BSI yang dimana semua warna-warnanya memiliki arti/slogan BSI. Desain aplikasi *mobile banking* BSI membantu nasabah dalam meningkatkan kemudahan karena desainnya cukup jelas.”¹¹²

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ardiyanto selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

¹¹⁰ Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹¹¹ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹¹² Rizki Fajarwati, *Funding Transaction Representative* (FTR), Wawancara di Parepare tanggal 30 September 2024.

“Desain yang modern dan paling menarik diantara *mobile banking* yang lain, karena hampir semua *mobile banking* saya pakai. Cuman kelelahannya biasa terdapat di jaringan dan gangguan lain karena sekarang sedang masa pengembangan aplikasi, desainya juga sangat memudahkan jika nasabah jeli dalam membaca karena nasabah banyak yang hanya melihat simbol saja, dan mungkin masih banyak nasabah yang gaptek. Namun jika nasabah paham tentang penggunaan aplikasinya pasti sangat memudahkan dan membantu. Akan tetapi tidak memudahkan bagi nasabah yang tidak paham penggunaan aplikasinya.”¹¹³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa desain dalam aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif karena desain aplikasi *mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan kemudahan nasabah. Pada saat ini aplikasi sedang mengalami pengembangan sehingga sistem dan jaringannya sedikit terganggu. Selain itu selebihnya memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Desain aplikasi juga sangat memudahkan nasabah jika jeli dalam membaca dan tidak hanya melihat simbol saja, karena akan menyulitkan nasabah dalam penggunaan aplikasinya. Desain yang menarik perhatian nasabah dapat meningkatkan kegiatan transaksi setiap harinya. Aplikasi ini menyediakan dan menampilkan berbagai desain yang menarik dalam memenuhi kebutuhan dalam aplikasi. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Menurut Nielsen sebagaimana yang dikutip dari penelitian Irfanda dkk. *usability* adalah indikator kualitas yang berguna untuk menilai kemudahan penggunaan antarmuka sistem atau situs web, dengan mempertimbangkan kriteria

¹¹³ Ardiyanto. B, *Pawning Supervisor*, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

tertentu.¹¹⁴ Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Akbar selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* BSI sangat memudahkan saya sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo, saya hanya terkendala kemarin di karenakan *system* yang biasa loading, namun aplikasi ini sangat membantu saya dalam melakukan aktivitas perbankan juga aplikasi ini sangat efisien dan cepat.”¹¹⁵

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sardin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* memudahkan saya sebagai nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi, kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi dan menampilkan informasi sangat membantu saya dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini membuat aktivitas perbankan saya menjadi lebih efisien dan cepat.”¹¹⁶

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Riswandi selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* BSI membantu saya untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi dan menampilkan informasi sudah bagus.”¹¹⁷

Kegunaan aplikasi *mobile banking* ini sangat dirasakan oleh nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indoneisa yang menggunakan aplikasi *mobile banking* ini, akan tetapi ada nasabah yang mengeluhkan kendala *system* yang pernah loading, selebihnya aplikasi ini sangat membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, menurut nasabah aplikasi ini sangat efisien dan

¹¹⁴ Irfanda Mahardhika Hidayat Kusumawardhana, Niken Hendrakusma Wardani, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (SUS).”

¹¹⁵ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

¹¹⁶ Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹¹⁷ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

cepat. Aplikasi ini juga berguna bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi *mobile* yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rizki selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Mudah sekali dan nyaman menggunakan. Akan tetapi terdapat problem pada aplikasi *mobile banking* BSI, ini bisa menjadi kekurangan atau kelebihan bagi nasabah. Pada aplikasi *mobile banking* BSI ketika ingin melihat saldo kita harus masuk di info rekening. Kelebihannya, pada saat orang lain membuka aplikasi dia tidak bisa langsung membaca saldo nasabah. Akan tetapi ada sebagian nasabah yang merasa lebih mudah jika tampilan saldo langsung kelihatan, hal ini dapat menjadi kekurangan pada aplikasi *mobile banking* BSI. Kendala teknis yang sering dilaporkan oleh nasabah yaitu menu infak yang muncul setelah melakukan transfer. Nasabah sering keliru ketika sedang terburu-buru dia mengira menu infak adalah menu transfer.”¹¹⁸

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ardiyanto selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* BSI mudah digunakan oleh nasabah, akan tetapi ada kendala teknis atau masalah kegunaan yang sering dilaporkan oleh nasabah saat menggunakan aplikasi, seperti Informasi atau pengetahuan nasabah terkait *mobile banking* kurang misalnya pembayaran *e-Commerce* dan pembelian pulsa masih banyak nasabah yang belum tahu. Kemudian nasabah takut menekan-tekan karena yang namanya *mobile banking* berkaitan dengan keuangannya, nasabah takut kehilangan saldoanya.”¹¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif. Kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi dapat menyebabkan kendala teknis atau masalah kegunaan yang sering dilaporkan oleh nasabah. Kemudian ketika ingin melihat saldo kita harus masuk di info rekening.

¹¹⁸ Rizki Fajarwati, *Funding Transaction Representative* (FTR), Wawancara di Parepare tanggal 30 September 2024.

¹¹⁹ Ardiyanto. B, *Pawning Supervisor*, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

Kelebihannya, pada saat orang lain membuka aplikasi dia tidak bisa langsung membaca saldo nasabah. Akan tetapi ada sebagian nasabah yang merasa lebih mudah jika tampilan saldo langsung kelihatan, hal ini dapat menjadi kekurangan pada aplikasi *mobile banking* BSI. Kurangnya pengetahuan nasabah terkait penggunaan *mobile banking* masih banyak nasabah yang belum tahu. Kegunaan dan akses yang mudah dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini berguna bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi *mobile* yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Keamanan merupakan aspek yang krusial dan esensial dalam mendorong perkembangan *mobile banking* sebagai bagian dari komitmen industri perbankan. Menurut Restika dalam penelitian Devi Ratnaningrum keamanan melibatkan perlindungan dari risiko-risiko keamanan serta menjaga kontrol atas informasi pribadi nasabah saat bertransaksi online. Oleh karena itu, keamanan dalam aplikasi perbankan merupakan komponen yang sangat krusial.¹²⁰ Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Akbar selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa :

“Saya merasa aman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, karena saya percaya bahwa data dan transaksi terlindungi dengan baik. notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan sangat membantu. Saya menerima informasi yang cukup mengenai bagaimana menjaga keamanan akun.”¹²¹

¹²⁰ Devi Ratnaningrum, “Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.”

¹²¹ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sardin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa sangat aman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, karena saya sudah lama memakainya dan tidak pernah terjadi masalah tentang keamanan. Adanya notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan cukup membantu saya. Edukasi dari bank terkait keamanan aplikasi sudah dijelaskan dengan baik oleh pegawai bank.”¹²²

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Riswandi selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa cukup aman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, saya juga percaya bahwa data dan transaksi saya terlindungi dengan baik, karena selama saya menggunakannya tidak pernah mengalami masalah. Notifikasi keamananpun seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan cukup membantu saya.”¹²³

Keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah ini menurut nasabah sangat terjamin keamananya, nasabah juga percaya bahwa setiap data transaksi akan terjaga keamananya sehingga nasabah merasa aman dan tidak merasa khawatir mengenai data pribadi atau informasi mengenai keuangan yang dimiliknya, dikarenakan Aplikasi *mobile banking* ini menyediakan notifikasi keamanan seperti saat ada transaksi besar atau aktivitas yang mencurigakan sangat membantu nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir dan cemas mengenai kemanan yang ada didalam aplikasi *mobile banking* ini.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rizki selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Aplikasi *mobile banking* BSI terjamin aman, karena jika akun nasabah dicoba/ingin di retas akun BSI langsung *log out* otomatis dari aplikasi. Namun hal ini berbeda jika nasabah di hipnotis. Keamanan juga dijamin aman, tetapi nasabah kurang mengedepankan rasa aman, karena lebih

¹²² Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹²³ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

mengedepankan rasa nyamannya, hal ini disebabkan akibat nasabah kesulitan menghapal sandi dan PIN aplikasi. Kalau kekhawatiran atau keluhan tidak ada. Cuman, yang saya lihat nasabah sekarang banyak yang meragukan bank. Karena banyak oknum pegawai bank yang menyalahgunakan uang nasabah, sehingga nasabah trauma memakai bank hal ini juga akan berdampak di bank. nasabah sering diberikan edukasi mengenai PIN dan kata sandi *mobile banking* untuk selalu merahasiakannya dan tidak memberitahukan kepada orang lain.”¹²⁴

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ardiyanto selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Saya yakin akan keamanan aplikasi *mobile banking* BSI ini karena adanya peningkatan keamanan autentikasi yaitu pin dan sandi, namun masalah kekhawatiran atau keluhan nasabah terkait masalah itu optional, karena masing-masing nasabah berbeda mindsetnya ada yang merasa tidak aman dan ada juga yang merasa aman. Kemudian bank akan menanggapi hal tersebut dengan menjelaskan lebih baik lagi, seperti melakukan sosialisasi untuk penggunaan aplikasi yang baik dan benar sampai nasabahnya betul-betul paham. Pihak perbankan juga melakukan kegiatan sosialisasi proaktif untuk menyampaikan tingkat keamanan pada nasabah baik penggunaan pin, sandi dan OTP”.¹²⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemanan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat terjamin sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman. Aplikasi yang tingkat keamanannya tinggi mendapatkan rasa kepercayaan tinggi dari nasabah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur kemanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti PIN, sidik jari, dan verifikasi dua faktor. Yang secara keseluruhan mendapat kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

¹²⁴ Rizki Fajarwati, *Funding Transaction Representative* (FTR), Wawancara di Parepare tanggal 30 September 2024.

¹²⁵ Ardiyanto. B, *Pawning Supervisor*, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

Menurut Fandy Tjiptono,¹²⁶ kepuasan nasabah adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah/konsumennya. Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, serta membentuk rekomendasi positif yang menguntungkan perusahaan tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Bapak Akbar:

"Sejauh ini saya merasa cukup puas, karena memudahkan saya sebagai nasabah pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya."¹²⁷

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Sardin:

"Secara umum, aplikasi ini sangat memudahkan saya, terutama untuk membayar tagihan listrik, dan air. Jadi saya merasa cukup puas"¹²⁸

Hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Bapak Riswandi:

"Aplikasinya sangat membantu, terutama untuk saya yang sering di rumah. Saya bisa transfer uang untuk keperluan keluarga tanpa harus keluar rumah"¹²⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah merasa cukup puas. Karena aplikasi ini memberikan kemudahan dan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, terutama untuk transaksi Islami. Rasa puas dari

¹²⁶ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga Edisi 4 (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) h. 45

¹²⁷ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

¹²⁸ Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹²⁹ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

nasabah pengguna aplikasi *Mobile bangkin* Bank Muamalat ini di ukur dari seberapa sering nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi di aplikasi ini, dan sesuai dengan harapan serta kenyataan yang dirasakan oleh nasabah.

3. Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian di lapangan, yang diperoleh data mengenai analisis perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia di Kota Parepare. Berdasarkan wawancara kepada informan yang telah peneliti lakukan, selanjutnya menganalisis perbandingan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia di Kota Parepare.

Analisis adalah serangkaian aktivitas dan proses. Salah satu bentuk analisis adalah proses mengubah sejumlah besar data mentah menjadi informasi yang dapat dimengerti. Tujuan dari setiap jenis analisis adalah untuk mengidentifikasi pola-pola yang konsisten dalam data, memungkinkan hasilnya dipelajari dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan bermakna.

Perbandingan adalah proses membandingkan dua hal/lembaga untuk mengidentifikasi perbedaan dan persamaan di antara keduanya melalui langkah-langkah tertentu. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening bank mereka melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dina selaku nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Secara keseluruhan, aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sudah memenuhi kebutuhan dan ekspetasi saya sebagai nasabah, tetapi saya

juga menyarankan untuk warna agar ditingkatkan pencahayaan dan untuk bagian TIN itu dihilangkan saja atau di hapus.”¹³⁰

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wahyu selaku nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah memenuhi kebutuhan dan ekspetasi saya secara keseluruhan, karena saya sering menggunakan fitur pembelian pulsa dan juga aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sudah dilengkapi dengan fitur jadwal sholat.”¹³¹

Hasil wawancara dengan Ibu Dewi selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Secara keseluruhan, aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sudah memenuhi kebutuhan dan ekspetasi saya sebagai nasabah, saya juga menyarankan untuk menambahkan fitur seperti fitur tarik tunai non-kartu pada mesin ATM.”¹³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat, secara keseluruhan sudah memenuhi kebutuhan dan ekspetasi nasabah, dikarenakan nasabah sering menggunakan fitur pembelian pulsa, aplikasi ini juga sudah dilengkapi dengan fitur jadwal sholat. Tetapi ada sebagian nasabah yang menyarankan untuk meningkatkan fiturnya seperti fitur tarik tunai non-kartu, dan warna agar ditingkatkan pencahayaan. Serta untuk bagian TIN nasabah menyarankan untuk dihilangkan saja atau di hapus.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ainun selaku pegawai Bank Muamalat yang menyatakan bahwa :

“Diantara aplikasi *mobile* yang pernah saya gunakan saya rasa *mobile banking* Bank Muamalat fiturnya lebih kompleks terus iklannya tidak banyak jadi nasabah betul-betul menggunakan aplikasi itu untuk transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perbankan saja. Karena *mobile banking* yang memiliki banyak iklan membuat nasabah menjadi pusing. *mobile banking* yang memiliki iklan sedikit

¹³⁰ Dina Ramadani, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

¹³¹ Wahyu Andika, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 12 November 2024.

¹³² Dewianti Ulandari, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 09 November 2024.

lebih enak dipakai untuk bertransaksi dan memenuhi standar yang diharapkan oleh nasabah, dan mungkin boleh ditambahkan lagi fitur transaksinya, kalau dari desainnya saya sudah sangat puas dan desainnya sudah jelas dan sangat memberikan identitas Bank Muamalat itu sendiri, kemudian dari kegunaan sudah bagus dan dari segi keamanan sudah cukup aman.”¹³³

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Warda sebagai Pimpinan cabang yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya, di antara beberapa aplikasi *mobile banking* yang pernah saya gunakan, *mobile banking* Bank Muamalat adalah yang paling mudah digunakan. Selain antarmukanya yang *user-friendly*, sistem keamanannya juga terbilang cukup baik dengan lapisan ganda. Setelah memasukkan *password*, aplikasi ini meminta nomor TIN, yang biasanya diminta di banyak bank lain sebagai bagian dari proses login. Namun, di Bank Muamalat, sistem keamanan ini hanya terdiri dari dua tahap, dan nomor TIN yang diminta bersifat acak. Menurut saya, cara ini lebih aman dibandingkan dengan memasukkan PIN atau nomor enam *digit* sekaligus, karena lapisan keamanan yang ditawarkan lebih sederhana dan terhindar dari potensi kerentanannya. Kalau misalnya masalah teknologi, teknologi pasti ada celahnya orangkan semakin berkembang, pengetahuannya juga orang semakin bertambah. Jadi pasti dia akan cari tau, dimana celahnya ketika dia ingin nge-*hack* suatu aplikasi pasti akan di cari tau dimana kelemahannya. Itumi gunanya kalau memang aplikasi beberapa kali di *update*, karna itu untuk perbaikan sistem *mobile banking* itu bagaimana supaya lebih mudah. Misalnya yang diubah modelnya, agar gampang di dapat apa lagi desainnya yang bagus supaya *eye catching* atau mudah di temukan item-itemnya. Itu akan selalu berkembang seiring dengan perkembangan zaman.”¹³⁴

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara diatas bahwa aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat itu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah dan juga pegawai yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat. Nasabah betul-betul menggunakan aplikasi ini untuk kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perbankan.

¹³³ Nurainun Najmah, *Customer Service*, Wawancara di Parepare tanggal 04 November 2024.

¹³⁴ Warda Bachtiar, S. Sy., M.E., *Branch Manager*, Wawancara di Parepare tanggal 06 November 2024.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Akbar selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat memenuhi kebutuhan dan sesuai ekspetasi.”¹³⁵

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sardin selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Secara keseluruhan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi kebutuhan saya selaku nasabah. Saya berharap aplikasi ini konsisten dan bisa lebih ditingkatkan lagi.”¹³⁶

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Riswandi selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya keseluruhan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia cukup bagus dan memenuhi kebutuhan serta ekspetasi saya.”¹³⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan nasabah Bank Syariah Indonesia, nasabah merasa aplikasi ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Nasabah juga berharap agar aplikasi ini tetap konsisten dan bisa lebih ditingkatkan lagi.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Rizki selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Bagus dan sudah memenuhi karena fitur keamanannya sudah menggunakan autentikasi dua faktor. Kemudian aktifasi akun sekarang tidak harus ke CS yang penting data yang di isi sesuai dengan verifikasi wajah. Maka PIN dapat langsung di buat.”¹³⁸

¹³⁵ M. Akbar, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

¹³⁶ Sardin, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹³⁷ Riswandi, Nasabah, Wawancara di Parepare tanggal 04 Oktober 2024.

¹³⁸ Rizki Fajarwati, *Funding Transaction Representative* (FTR), Wawancara di Parepare tanggal 30 September 2024.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ardiyanto selaku pegawai Bank Syariah Indonesia yang menyatakan bahwa:

“Sangat standar karena BSI *mobile* tidak akan keluar tanpa ada review dari OJK, BI dan MUI/DSN MI. Fitur dan desain sudah ok, *usability* (kegunaan) sangat berguna dan keamanannya juga sudah dual autentikasi.”¹³⁹

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara diatas bahwa aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah, nasabah juga merasa aman karena adanya fitur keamanan yang menggunakan autentikasi dua faktor. Aplikasi BSI *mobile* ini fitur dan desainnya sudah oke, dan kegunaan aplikasi ini sangat berguna bagi nasabah dan pegawai yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

B. Pembahasan

1. Analisis Fitur, Desain, *Usability*, dan Keamanan Pada Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Fitur adalah komponen yang dapat meningkatkan fungsi suatu produk. Fitur merupakan alasan konsumen untuk memilih suatu produk, sehingga bagi pemasar fitur merupakan dasar untuk membedakan produknya dengan produk lainnya.¹⁴⁰ Fitur yang sering digunakan oleh nasabah Bank Muamalat adalah fitur transfer, Qris, tarik tunai, dan juga pembukuan rekening. Dengan demikian pemanfaatan fitur yang disediakan dalam aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat bermanfaat bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan definisi fitur karena dapat meningkatkan fungsi suatu produk. Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat telah

¹³⁹ Ardiyanto. B, *Pawning Supervisor*, Wawancara di Parepare tanggal 03 Oktober 2024.

¹⁴⁰ Wahyu Prastiwi Umaningsih, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money.” h. 114.

memberikan dampak yang positif dan signifikan dalam memudahkan nasabah dan juga pegawai karena dapat memberikan akses dan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh *Industrial Designers Society of America* (IDSA), Menurut Ulrich & Eppinger desain adalah layanan profesional yang bertujuan untuk menciptakan dan mengembangkan konsep serta spesifikasi yang mengoptimalkan fungsi, nilai, dan estetika produk serta sistem, sehingga memberikan manfaat bagi pengguna maupun produsen.¹⁴¹ Desain aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat menarik perhatian dan juga mudah untuk dimengerti oleh nasabah. Tampilan antar muka (UI), warna, ikon dan tata letak menu dalam aplikasi dapat meningkatkan kenyamanan dan membantu nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Hal ini sejalan dengan definisi desain karena mengoptimalkan fungsi, nilai, dan estetika produk maupun sistem, sehingga memberikan keuntungan bagi pengguna dan produsen. Aplikasi ini menyediakan dan menampilkan berbagai desain yang menarik perhatian dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Menurut Jeffrey Rubin and Dana Chisnell dalam penelitian Indra Gustama, *Usability* berasal dari kata *usable* (mampu menggunakan) dan secara umum berarti dapat memanfaatkannya dengan baik. Sesuatu dikatakan bermanfaat apabila dapat menghilangkan atau memperkecil kesalahan penggunaan serta memberikan

¹⁴¹ Ulrich, Karl T. Eppinger, *Perancangan Dan Pengembangan Produk*.

manfaat dan kepuasan kepada penggunanya.¹⁴² Menurut nasabah, aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat bermanfaat karena mempermudah berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Sehingga memberikan dampak yang positif, hal ini sejalan dengan definisi *usability* karena dapat memberikan manfaat dengan baik dan memberikan kepuasan kepada penggunanya. Akan tetapi, aplikasi ini dinilai belum cukup efisien karena nasabah pernah mengalami gangguan, terutama saat hari libur. Meski demikian, hal ini tidak terlalu mengganggu karena kemungkinan disebabkan oleh masalah jaringan yang kurang stabil.

Salah satu komponen utama sistem informasi adalah masalah keamanan. Keamanan transaksi online mengacu pada kemampuan untuk mencegah atau bahkan mendeteksi penipuan di sistem yang berbasis informasi yang tidak memiliki arti fisik.¹⁴³ Nasabah menilai keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat sangat terjamin, mereka percaya bahwa data transaksi mereka aman, sehingga tidak khawatir mengenai perlindungan data pribadi atau informasi keuangan. Hal ini didukung oleh fitur keamanan ganda yang disediakan aplikasi, seperti PIN/TIN, autentikasi sidik jari, verifikasi dua faktor, dan notifikasi keamanan. Notifikasi ini, seperti peringatan saat terjadi transaksi besar atau aktivitas mencurigakan, dan sangat membantu dalam memberikan rasa aman kepada nasabah.

Kondisi ini sejalan dengan definisi keamanan karena mampu untuk mencegah dan mendeteksi penipuan pada aplikasi *mobile banking* Bank

¹⁴² Gustama, "Analisis Usability Sistem Digital Repository Pada Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall." h. 12.

¹⁴³ Saputri, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Resiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia."

Muamalat. Aplikasi yang tingkat keamanannya tinggi mendapatkan rasa kepercayaan tinggi dari nasabah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur kemanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti TIN, sidik jari, dan verifikasi dua faktor. Yang secara keseluruhan dapat meningkatkan kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Bank Muamalat telah memberikan layanan aplikasi *mobile banking* yang diberi nama Muamalat *Digital Islamic Network* atau Muamalat DIN dan dapat diakses oleh seluruh pengguna kapanpun dan dimanapun. Muamalat DIN memiliki berbagai fitur menarik seperti: fitur *finansial* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke bank. Fitur *non-finansial* meliputi informasi produk dan layanan yang membantu pengguna menemukan berbagai produk Bank Muamalat, ATM dan cabang, konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal sholat), dan dilengkapi dengan layanan “Hubungi Kami” pengguna akan lebih mudah menghubungi pihak Bank Muamalat.¹⁴⁴

Dengan fitur, desain, *usability* dan kemanan yang konsisten dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah khususnya pengguna *mobile banking* Bank Muamalat. Jika produk dan pelayanan yang diberikan berkualitas, maka nasabah akan senang. Sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, nasabah bisa merasa kecewa. Kepuasan nasabah memberikan manfaat berupa loyalitas terhadap perusahaan serta terjalinnya hubungan baik antara nasabah dan Bank.

¹⁴⁴ Selly Marliani, “Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2021). h. 37.

2. Analisis Fitur, Desain, *Usability*, dan Keamanan Pada Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Fitur merupakan atribut tambahan yang dimaksudkan untuk meningkatkan ketertarikan pelanggan terhadap suatu produk atau menyempurnakan fungsinya.¹⁴⁵

Fitur yang disediakan oleh aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat membantu nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-harinya, nasabah merasa puas mengenai nontifikasi dan informasi yang diberikan oleh aplikasi ini karena sangat akurat dan tepat waktu pula. Aplikasi ini memberikan dampak yang positif dalam memudahkan nasabah dan juga pegawai, karena dapat memberikan akses dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer atau transaksi, pembayaran pulsa, isi token, dll. Hal ini sejalan dengan definisi fitur karena meningkatkan daya tarik nasabah terhadap suatu produk dan menyempurnakan fungsinya.

Desain adalah proses perancangan yang mengandalkan kreativitas manusia untuk menciptakan benda, sistem, atau hal lain yang bermanfaat bagi kehidupan.¹⁴⁶ Desain merupakan sistem yang diterapkan pada semua jenis perancangan, dengan menitikberatkan pada pendekatan menyeluruh. Setiap permasalahan dipandang bukan secara terpisah atau berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari sebuah kesatuan di mana berbagai masalah saling

¹⁴⁵ Ni Luh Gede Diah Nirmala Dewi, "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Di Kota Denpasar."

¹⁴⁶ Anindita and Riyanti, "Tren Flat Design Dalam Desain Komunikasi Visual."

berhubungan.¹⁴⁷ Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif karena desain aplikasi *mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan kemudahan nasabah. Selain itu selebihnya memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi.

Hal ini sejalan dengan definisi desain, karena desain merupakan perancangan kreativitas manusia untuk menghasilkan benda, sistem, atau hal lain yang memberikan manfaat bagi kehidupan. Aplikasi ini menyediakan dan menampilkan berbagai desain yang menarik dalam memenuhi kebutuhan dalam aplikasi. Sehingga menarik perhatian nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi setiap harinya. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah dan karyawan, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Usability dapat diartikan sebagai ukuran apakah pengguna dapat mengakses fungsionalitas suatu sistem secara efektif, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁴⁸ Kegunaan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia telah memberikan dampak yang positif dalam melakukan transaksi, meskipun nasabah pernah mengalami kendala *system* yang biasa loading, selebihnya aplikasi ini sangat membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, menurut nasabah aplikasi ini sangat efisien dan cepat.

Hal ini sejalan dengan definisi *usability* karena pengguna dapat memanfaatkan fungsi suatu sistem dengan cara yang efektif, efisien, dan memuaskan untuk mencapai tujuan tertentu. Kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi dapat menyebabkan kendala teknis atau masalah

¹⁴⁷ Maudi, Nugraha, and Sasmito, “Desain Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan PDAM Berbasis WebGIS (Studi Kasus: Kota Demak).”

¹⁴⁸ Gustama, “Analisis Usability Sistem Digital Repository Pada Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall.” h. 13.

kegunaan. Kegunaan dan akses yang mudah dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Meskipun demikian aplikasi ini juga berguna bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi *mobile* yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Keamanan adalah upaya untuk mengontrol dan mengendalikan suatu aktivitas agar tetap berjalan seperti biasa. Tsiakis dan Sthephanides mengatakan keamanan adalah seperangkat prosedur dan program yang digunakan untuk menjaga integritas dan privasi informasi dan memverifikasi sumber informasi.¹⁴⁹ Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyediakan nontifikasi keamanan seperti saat ada transaksi besar atau aktifitas yang mencurigakan yang sangat membantu nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir dan cemas mengenai kemanan yang ada didalam aplikasi *mobile banking* ini. Kemanan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat terjamin sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman.

Hal ini sejalan dengan definisi kemanan diatas karena berfokus pada pengendalian dan pengawasan agar aktivitas tetap berjalan dengan aman tanpa gangguan serta melindungi informasi dan kerahasiaannya sehingga memastikan bahwa sumber informasi dapat dipercaya dan sah. Aplikasi yang tingkat keamananya tinggi mendapatkan rasa kepercayaan tinggi dari nasabah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur kemanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti PIN, sidik jari, dan verifikasi dua faktor. Yang secara keseluruhan mendapat kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

¹⁴⁹ Theodosios Tsiakis & George Sthephanides, "The Concept Of Security and Trust in Electronic Payment."

Mobile banking Bank Syariah Indonesia memberikan fitur yang lengkap, desain yang atraktif, kemudahan dalam penggunaannya, serta keamanan yang andal. Yang mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, terutama bagi pengguna layanan *mobile banking*. Kepuasan nasabah menjadi hal yang penting, karena layanan yang berkualitas akan memberikan rasa puas dan kebahagiaan, sedangkan layanan yang kurang memadai dapat menimbulkan rasa kecewa. Kepuasan ini juga membawa dampak positif, seperti terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan dan terjalinnya hubungan baik antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia.

3. Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Menu utama pada aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dirancang untuk memberikan akses cepat dan mudah ke fitur-fitur utama yang sering digunakan oleh pengguna. Tampilan menu ini menjadi pusat navigasi, memungkinkan pengguna untuk memilih berbagai layanan seperti informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, serta tarik/setor tunai.

Berikut tampilan menu utama aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia:

Bank Muamalat	Bank Syariah Indonesia	Keterangan
		Tampilan awal aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.
		Tampilan informasi rekening aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.

		<p>Tampilan menu transfer aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.</p>
		<p>Tampilan menu beli dan bayar aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.</p>

		Tampilan menu tarik tunai aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia.
---	--	--

Tabel 4.1 Tampilan menu utama aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.1 menunjukkan tampilan awal aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia sama-sama memerlukan akses login terlebih dahulu. Pada halaman awal, keduanya menampilkan beberapa fitur utama. Setelah pengguna berhasil login, aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia akan menampilkan informasi rekening. Pada menu transfer, terdapat perbedaan antara kedua aplikasi. Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memiliki fitur tambahan seperti daftar transfer, favorit, dan rekening saya, yang tidak ada pada aplikasi Bank Muamalat. Sementara itu, menu beli dan bayar pada kedua aplikasi menggabungkan fitur pembayaran dan pembelian dalam satu item yang dikelompokkan berdasarkan kategori.

Terakhir, pada menu tarik/setor tunai, aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat memungkinkan penarikan tunai di teller, Indomaret, dan kantor pos, sedangkan penyetoran tunai hanya dapat dilakukan di teller. Sebaliknya, aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memungkinkan penarikan tunai di

Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi, serta menyediakan opsi tarik dan setor tunai di ATM BSI. Fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan transaksi tunai, baik di gerai maupun ATM terdekat, tanpa harus membawa kartu fisik. Hal ini menjadi solusi praktis untuk meminimalkan risiko kehilangan kartu sekaligus memaksimalkan fleksibilitas transaksi perbankan.

Kemudian berdasarkan tarif transaksi finansial layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia dapat dipaparkan sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan Transaksi	Tarif (Rp)	
		Bank Muamalat	Bank Syariah Indonesia
1.	Transfer sesama Bank	Gratis	Gratis
2.	Transfer Antar Bank (Bersama/Prima)	Rp. 6.500	Rp. 6.500
3.	Transfer Antar Bank Via SKN	Rp. 2.900	Rp. 2.900
4.	Transfer melalui BI Fast	Rp. 2.500	Rp. 2.500
5.	Transfer ke Bank lain (RTGS)	Rp. 25.000	×
6.	Transfer QR Pay	×	Gratis/Nominal bervariasi

Tabel 4.2 Tarif transaksi finansial aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia

Sumber Data: bankmuamalat.co.id, bankbsi.co.id.

Tabel 4.2 menjelaskan perbandingan tarif transaksi finansial pada layanan *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia. Untuk transaksi transfer sesama bank, kedua bank memberikan layanan secara gratis tanpa biaya

tambahan. Pada transaksi transfer antar bank melalui jaringan Bersama atau Prima, kedua bank membebankan biaya yang sama, yaitu Rp 6.500 per transaksi. Demikian pula untuk transfer antar bank melalui SKN (Sistem Kliring Nasional), biaya yang dikenakan pada kedua bank juga sama, yaitu Rp 2.900 per transaksi. Sedangkan untuk transaksi transfer menggunakan BI Fast, biaya yang dikenakan pada Bank Muamalat dan BSI juga seragam, yakni Rp 2.500, yang merupakan biaya terjangkau sesuai dengan kebijakan BI. Perbedaan muncul pada layanan transfer ke bank lain melalui RTGS (*Real Time Gross Settlement*). Bank Muamalat mencantumkan tarif sebesar Rp 25.000, sedangkan pada BSI tidak menyediakan transfer ke bank lain melalui RTGS. Selain itu, untuk layanan transfer QR Pay, Bank Syariah Indonesia memberikan fleksibilitas dengan tarif yang bervariasi (gratis atau dikenakan nominal tertentu tergantung kebijakan), sementara Bank Muamalat tidak tidak menyediakan layanan ini.

Secara keseluruhan, kedua bank menawarkan tarif transaksi yang kompetitif dengan biaya yang seragam pada sebagian besar jenis transaksi, seperti transfer antar bank dan BI Fast, yang sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk transaksi digital yang efisien. Perbedaan kecil pada layanan tertentu mencerminkan fokus dan strategi masing-masing bank dalam memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah.

Berikut tabel persamaan dan perbedaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia berdasarkan fitur, desain, *usability*, dan keamanan:

Aspek	Persamaan	Perbedaan
Fitur	Sama-sama menyediakan fitur pembayaran, pembelian, transfer, dan informasi rekening.	Fitur tarik tunai tanpa kartu Bank Muamalat hanya tersedia di teller dan Indomaret, sedangkan BSI mendukung tarik tunai di ATM, Indomaret, dan Alfamart.
Desain	Sama-sama mengusung konsep modern dan minimalis dengan identitas warna khas masing-masing.	Bank Muamalat menggunakan dominasi warna ungu dengan motif Islami khas Timur Tengah. BSI mengadopsi warna hijau toska dan oranye dengan tampilan lebih segar dan energik.
<i>Usability</i>	Sama-sama mudah diakses untuk berbagai kebutuhan perbankan sehari-hari.	Bank Muamalat memerlukan pengembangan seperti fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM. Sedangkan Bank Syariah Indonesia memiliki banyak fitur tambahan dan cakupan layanan yang lebih luas.

Keamanan	Sama-sama menggunakan autentikasi biometrik, PIN, verifikasi dua faktor, dan notifikasi.	Bank Muamalat menggunakan <i>Transaction Identity Number</i> (TIN) yang digunakan khusus untuk transaksi di <i>mobile banking</i> . Sedangkan Bank Syariah Indonesia memiliki sistem <i>logout</i> otomatis untuk mencegah peretasan dan pengelolaan data yang lebih ketat.
----------	--	---

Tabel 4.3 Persamaan dan perbedaan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.3 menunjukkan bagaimana kedua aplikasi memiliki kesamaan dalam layanan utama namun berbeda dalam pendekatan desain, fitur tambahan, dan detail keamanan. Secara keseluruhan, kedua aplikasi ini terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan perbankan *digital* modern yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Kombinasi antara fitur Islami, kemudahan akses, dan keamanan yang andal menjadikan keduanya pilihan utama dalam layanan perbankan syariah *digital* di Indonesia.

Adapun ayat Al-Qur'an dan hadis yang relevan dengan pembahasan fitur, desain, *usability*, dan keamanan dalam aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia, yaitu:

- 1) Ayat Al-Qur'an tentang Kemudahan dalam Urusan.

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2:185.

... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ...

Terjemahnya:

“... Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran ...”¹⁵⁰

Ayat ini sangat relevan dalam pengembangan teknologi, termasuk kemudahan dalam aplikasi *mobile banking*. Ayat ini mengandung prinsip dasar bahwa Islam memberikan kemudahan dalam berbagai urusan, termasuk layanan perbankan. Prinsip ini mendorong terciptanya solusi keuangan yang praktis, mudah, dan bermanfaat bagi semua orang, sehingga membantu meminimalkan hambatan serta kesulitan dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi *mobile banking* bank Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia, bertujuan untuk memudahkan transaksi perbankan sehari-hari tanpa harus datang langsung ke bank.

Kemudahan dalam urusan, khususnya dalam konteks penggunaan *mobile banking* menjadi salah satu faktor utama yang menarik minat nasabah. Kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mereka, dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh *mobile banking* menjadi salah satu faktor utama yang menarik nasabah untuk

¹⁵⁰ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

melakukan transaksi.¹⁵¹ Kemudahan dalam bertransaksi melalui *mobile banking* diakui sebagai salah satu aspek penting yang meningkatkan kepuasan nasabah, yang mencakup kenyamanan dan pengalaman pengguna yang lebih baik.

2) Ayat Al-Qur'an tentang Amanah dan Keamanan.

Allah berfirman dalam Q.S An-Nisa/4:58.

* إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا ... *

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya”¹⁵²

Ayat ini sangat relevan dengan pembahasan tentang amanah dan keamanan dalam aplikasi *mobile banking*. Penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk menjaga amanah berupa kepercayaan pengguna, keamanan data, dan transaksi keuangan. Dengan memastikan sistem keamanan yang kokoh dan transparan, prinsip amanah dalam Islam dapat diwujudkan dalam pengembangan teknologi keuangan modern. Keamanan data dan transaksi nasabah dalam layanan *mobile banking* adalah bentuk amanah yang harus dijaga. Bank syariah, sebagai lembaga keuangan, wajib memastikan bahwa data nasabah terlindungi dengan baik.

Bank syariah, sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip Islam, memiliki peran penting dalam mewujudkan amanah tersebut. Dengan komitmen melindungi data dan kepentingan nasabah, bank syariah dapat menjadi pilihan alternatif yang lebih sesuai dengan nilai-nilai keagamaan mayoritas masyarakat Indonesia yang

¹⁵¹ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar),” *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 2021–2208, <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>.

¹⁵² Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

beragama Islam. Dengan demikian, umat Islam yang belum memanfaatkan layanan perbankan konvensional yang ada, diharapkan dapat memanfaatkan layanan perbankan syariah secara maksimal.¹⁵³ Sehingga dapat mengimplementasi nilai-nilai keadilan, transparansi, dan amanah dalam ekonomi Islam.

3) Hadis tentang Kemudahan dalam Muamalah.

Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ الدِّينَ يُسْرٌ، وَلَنْ يُشَدَّ الدِّينَ أَحَدٌ إِلَّا غَلَبَهُ، فَسَدَّدُوا وَقَارِبُوا وَأَبْشِرُوا، وَاسْتَعِنُوا بِالْعَنْوَةِ وَالرَّوْحَةِ وَشَرِّعُوا مِنَ الدُّلْجَةِ

Terjemahnya:

“Sesungguhnya agama itu mudah. Dan selamanya agama tidak akan memberatkan seseorang melainkan memudahkannya. Karena itu, luruskanlah, dekatilah, dan berilah kabar gembira! Minta tolonglah kalian di waktu pagi-pagi sekali, siang hari di kala waktu istirahat dan di awal malam,” (HR. al-Bukhari [39] dan Muslim [2816]).¹⁵⁴

Hadis tersebut menjadi landasan penting untuk mendukung upaya menciptakan teknologi yang ramah pengguna, termasuk *mobile banking*. Penelitian ini dapat dianggap sebagai implementasi dari ajaran Islam agar mempermudah urusan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dengan berpegang pada prinsip kemudahan, pengembang teknologi dapat menciptakan solusi yang bermanfaat, efektif, dan sejalan dengan nilai-nilai Islam. Penggunaan teknologi seperti *mobile banking* dalam layanan perbankan syariah merupakan salah satu cara untuk mempermudah aktivitas transaksi keuangan, sesuai dengan prinsip Islam yang mendorong kemudahan.

¹⁵³ Rusnaena, “Problem Hukum Atas Kelembagaan Dan Operasional Bank Syariah,” *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 2014, 170–170. h. 174.

¹⁵⁴ “Islam Itu Agama Yang Mudah, Mana Dalilnya?,” n.d.

Kemudahan muamalah dalam Islam, pada dasarnya segala bentuk muamalah yang diperbolehkan kecuali yang dilarang oleh Alquran dan Sunnah. Selain itu, muamalah harus dilakukan secara sukarela dan bertujuan untuk mendatangkan manfaat serta menghindari mudharat. Perubahan dalam bidang muamalah sangat dimungkinkan, asalkan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum Islam, sehingga hukum perikatan Islam dapat mengikuti perkembangan zaman.¹⁵⁵ Dengan demikian, teknologi seperti *mobile banking* dapat terus berkembang sebagai sarana yang mendukung kemudahan dalam aktivitas ekonomi dan keuangan, tanpa melanggar ketentuan hukum Islam. Hal ini membuktikan bahwa Islam memiliki sistem yang dinamis dan relevan untuk diterapkan di era modern.

4) Hadis tentang Transparansi dan Kepercayaan dalam Transaksi.

Rasulullah SAW bersabda:

وَمَنْ غَشَّنَا فَأَيْسَرَ مِنَّا ...

Terjemahnya:

"Dan barang siapa yang menipu, maka ia bukan dari golonganku." (HR. Muslim [146]).¹⁵⁶

Hadis ini menegaskan pentingnya kejujuran dan transparansi dalam setiap interaksi, termasuk dalam transaksi aplikasi *mobile banking*. Penyedia layanan wajib menghindari segala bentuk kecurangan, bersikap transparan dalam memberikan informasi, dan menjaga keamanan transaksi pengguna. Dengan

¹⁵⁵ Muhammad Kamal Zubair, "Signifikansi Modifikasi Akad Dalam Transaksi Muamalah," *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2010): 245, <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v1i2.245-257>. h. 254-255.

¹⁵⁶ "Hadits - Hadits Tazkia," n.d.

demikian, prinsip kepercayaan dapat terbangun, sesuai dengan nilai-nilai Islam yang melarang penipuan dalam bentuk apa pun. Transparansi fitur dan layanan dalam *mobile banking*, seperti pemberitahuan transaksi, *e-Statement*, dan sistem keamanan berlapis, mencerminkan prinsip kejujuran dan keterbukaan yang harus dijunjung tinggi dalam transaksi perbankan syariah.

Hal ini juga berlaku dalam aktivitas pemasaran bank syariah, di mana kejujuran dan transparansi menjadi prinsip utama. Seorang pemasar bank syariah harus memastikan bahwa promosi yang dilakukan sesuai dengan fakta yang ada. Tujuan promosi adalah untuk memperkenalkan produk-produk bank syariah, namun informasi yang disampaikan harus akurat, tidak dilebih-lebihkan, dan tidak ada hal yang ditutupi.¹⁵⁷ Dengan pendekatan ini, kepercayaan nasabah dapat tumbuh, sejalan dengan prinsip syariah yang mengutamakan kebenaran dan keadilan dalam setiap transaksi.

5) Ayat Al-Qur'an tentang Prinsip Keamanan.

Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah/2:283.

فَإِنَّمِنْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلَيُؤْدِي الَّذِي أَوْتُمْ أَمَانَتَهُ وَلَيَتَقِنَ اللَّهَ رَبُّهُ
PAREPARE

Terjemahnya:

“... Jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah,”¹⁵⁸

Ayat ini menegaskan kewajiban untuk menjaga kepercayaan dan amanah dalam setiap transaksi. Dalam konteks aplikasi *mobile banking*, hal ini relevan

¹⁵⁷ I Nyoman Budiono, S.P., *MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH*. h. 55-56.

¹⁵⁸ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

dengan pentingnya prinsip keamanan. Penyedia layanan harus bertanggung jawab penuh dalam menjaga data pengguna, melindungi transaksi, dan menghindari penyalahgunaan. Prinsip ini bukan hanya kewajiban teknis, tetapi juga kewajiban moral dan bentuk ketakwaan kepada Allah SWT. Keamanan yang tinggi dalam aplikasi *mobile banking* mencerminkan prinsip amanah dan ketakwaan, di mana nasabah harus merasa aman dan percaya bahwa bank menjaga data dan transaksi mereka.

Namun ada penekanan pada etika bisnis yang mencakup tanggung jawab dan integritas dalam bertransaksi, yang dapat berkontribusi pada keamanan dalam urusan bisnis. Misalnya, prinsip amanah dan kejujuran yang diterapkan oleh tenaga pemasar bank syariah dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi nasabah.¹⁵⁹ Dalam konteks aplikasi *mobile banking*, etika ini tidak hanya mencakup perlindungan data dan keamanan transaksi, tetapi juga mencerminkan komitmen untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Ayat dan hadis di atas menegaskan pentingnya kemudahan, keamanan, dan amanah dalam layanan perbankan syariah, yang sejalan dengan implementasi fitur, desain, *usability*, dan keamanan dalam aplikasi *mobile banking*. Berkah mengandung nilai-nilai yang seharusnya diimplementasikan dalam kehidupan, bukan terbatas sebagai konsep yang harus diyakini kebenarannya.¹⁶⁰ Dengan demikian, perbankan syariah dapat menjadi sarana untuk mewujudkan nilai-nilai

¹⁵⁹ Muhammad Kamal Zubair Abdul Hamid, “Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah,” *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2019): 16–34, <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1037>.

¹⁶⁰ Mahsyar, *Nilai-Nilai Berkah Dalam Kehidupan Masyarakat Berkeadaban (Perspektif Hadis)*, CV Guna Dharma, 2019.

tersebut dalam kehidupan sehari-hari, sehingga membawa manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat, menyediakan fitur yang beragam, seperti transfer, QRIS, tarik tunai, dan kalkulator zakat. Desain aplikasi menarik dengan antarmuka sederhana, mendukung kemudahan penggunaan bagi nasabah. Dari segi *usability*, aplikasi ini sangat membantu kebutuhan transaksi sehari-hari. Keamanan aplikasi dinilai cukup andal dengan penggunaan PIN, autentikasi sidik jari, dan notifikasi transaksi, yang meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap perlindungan data mereka.
2. Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menawarkan fitur lengkap seperti transfer, pembayaran, pembelian, serta donasi zakat dan sedekah. Desainnya yang atraktif memberikan pengalaman pengguna yang positif, dengan kemudahan navigasi menu. *Usability* aplikasi ini dinilai efisien dalam mendukung aktivitas perbankan. Keamanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terjamin dengan adanya verifikasi dua faktor, PIN, dan notifikasi transaksi besar atau mencurigakan, sehingga memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi nasabah.
3. Kedua aplikasi memiliki fitur dasar yang serupa, seperti transfer dan pembayaran, tetapi aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia unggul dalam jumlah pengguna serta variasi fitur tambahan, seperti tarik tunai tanpa kartu di lebih banyak lokasi. Dari segi desain, keduanya menawarkan antarmuka yang mudah digunakan, meskipun aplikasi BSI lebih dikenal dengan tampilannya yang lebih modern. *Usability* aplikasi Bank Muamalat dan BSI sama-sama memberikan manfaat besar bagi nasabah, meski terkadang ditemukan kendala teknis. Keamanan kedua aplikasi cukup kuat dengan fitur autentikasi dan notifikasi yang komprehensif. Secara keseluruhan, aplikasi BSI *Mobile* cenderung lebih unggul dalam variasi fitur dan kemudahan akses, sementara aplikasi Bank Muamalat tetap menjadi pilihan yang andal bagi nasabah yang mencari solusi berbasis syariah.

B. Saran

Sesuai dengan harapan penulis agar hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, kiranya penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Bank Muamalat maupun Bank Syariah Indonesia perlu terus berinovasi agar meningkatkan kualitas aplikasi *mobile banking* mereka. Beberapa saran meliputi penambahan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, optimasi kinerja aplikasi agar lebih cepat dan stabil, perbaikan desain antarmuka untuk pengalaman pengguna yang lebih baik, serta peningkatan keamanan sistem. Selain itu, kedua bank disarankan untuk lebih proaktif dalam mengumpulkan masukan dari nasabah dan melakukan perbaikan secara berkala. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi *mobile banking* dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi.
2. Untuk peneliti selanjutnya, ada beberapa aspek yang dapat ditelusuri lebih dalam. Pertama, perlu dilakukan perbandingan yang lebih luas dengan melibatkan lebih banyak bank syariah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Kedua, penting untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor seperti usia, pendidikan, dan pendapatan mempengaruhi preferensi nasabah terhadap fitur-fitur tertentu dalam aplikasi. Terakhir, perlu dievaluasi bagaimana penggunaan aplikasi *mobile banking* berdampak pada kebiasaan finansial nasabah, seperti pola pengeluaran dan investasi.
3. Untuk nasabah disarankan agar selalu berhati-hati dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pertama, pastikan untuk mengunduh aplikasi resmi dari sumber yang terpercaya. Kedua, gunakan *password* yang kuat dan unik untuk setiap akun. Ketiga, aktifkan fitur autentikasi dua faktor. Keempat, segera laporkan jika terjadi transaksi yang mencurigakan. Dengan demikian, keamanan akun nasabah dapat terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Abdul Hamid, Muhammad Kamal Zubair. "Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah." *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2019): 16–34. <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1037>.

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press, 2021.

Ana Nurhasanah, Reksa Adya Pribadi, M. Dapid Nur. "Analisis Kurikulum 2013." *Jurnal Ilmiah FKIP Universitas Mandiri* Vol. 07 (2021): 484–93.

Anindita, Marsha, and Menul Teguh Riyanti. "Tren Flat Design Dalam Desain Komunikasi Visual." *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa Dan Desain* 1, no. 1 (2016): 1–14. <https://doi.org/10.25105/jdd.v1i1.1816>.

Annisa Aulia Maharani. "Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me." *Artikel Karya Ilmiah Mahasiswa*, 2021, 16.

"Bank Muamalat Pacu Pertumbuhan Jumlah Pengguna Baru Muamalat DIN," n.d.

"BI Catat Nilai Transaksi Digital Banking 2023 Rp 58.478,24 Triliun - Diskominfo Prov. Kaltim," n.d.

Cahyani, Anggita Pramesti Putri, Fahmi Hakam, and Fiqi Nurbaya. "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak." *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)* 3, no. 2 (2020): 20–27. <https://doi.org/10.32585/jmik.v3i2.1003>.

"Definisi Data Sekunder Dan Cara Memperolehnya," n.d. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6843072/definisi-data-sekunder-dan-cara-memperolehnya>.

Deti Cahdiyanti. "Analisis Usability Aplikasi Jual Beli Online Shopee Dan Tiktok Shop Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." Universitas Siliwangi, 2023.

Devi Ratnaningrum. "Pengaruh Manfaat, Kesesuaian, Keuntungan, Risiko, Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," 2022.

"Digitalisasi BSI Makin Ekspansif, Belanja IT Tahun Ini Rp 1,5 T," n.d.

- Dwinurpitasisari, Yeni Anda. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo," 2019.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by M.Hum Yuliatri Novita. Cetakan pe. Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Fikriyah, Dina. "Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Antara Bank Muamalat Cabang Makassar Dan Bank BSI Cabang Makassar Pannampu," 2022.
- Gustama, Indra. "Analisis Usability Sistem Digital Repository Pada Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall," 2018.
- "Hadits - Hadits Tazkia," n.d.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, Dhika Juliana Sukmana dan Nur Hikmatul Auliya. *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif Repository.Uinsu.Ac.Id*, 2020.
- Hasna Zahira. "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- I Nyoman Budiono, S.P., M.M. *MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH*. Edited by M.E Asriadi Arifin , S.E. Kota Parepare,sulawesi selatan, 2022.
- Iqbal, Johandri, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah. "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021): 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.
- Irfanda Mahardhika Hidayat Kusumawardhana, Niken Hendrakusma Wardani, Andi Reza Perdanakusuma. "Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (SUS)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3, no. 8 (2019): 7708–16.
- "Islam Itu Agama Yang Mudah, Mana Dalilnya?," n.d.
- Jalil, M, Abd, Syahidin, and Erma. "Gajah Putih Journal of Economics Review (

- GPJER) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues.” *Gajah Putih Journal Of Economics Review (GPJER)* 3, no. 2 (2021): 76–88.
- Janah, Nining Wahyuningsih dan Nurul. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat.” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah*, 2018, 295.
- Kaltsum, Sekar Arum Dewi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Indonesia: Studi Kasus Pada Layanan Mobile Banking.” *Skripsi*, 2022.
- Kementrian Agama RI. *Al Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihha Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management. 15th Edition*. Harlow : Pearson Education Limited, 2016.
- Kurniawati, Weni. “Desain Perencanaan Pembelajaran.” *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman* 7, no. 1 (2021): 1–10.
- Lukman Asha. *Dinamika Dan Studi Perbandingan Madrasah Dari Masa Ke Masa*, 2020.
- Mahsyar. *Nilai-Nilai Berkah Dalam Kehidupan Masyarakat Berkeadaban (Perspektif Hadis)*. CV Guna Dharma, 2019.
- Maudi, Meiska Firstiara, Arief Laila Nugraha, and Bandi Sasmito. “Desain Aplikasi Sistem Informasi Pelanggan PDAM Berbasis WebGIS (Studi Kasus: Kota Demak).” *Jurnal Geodesi Undip* 3, no. 3 (2014): 98–110.
- Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.
- Nailin Nikmah Agustin. “Analisis Peran Digital Payment Berbasis Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus).” Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2022.
- Ni Luh Gede Diah Nirmala Dewi, Made Jatra. “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Di Kota Denpasar.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 2, no. 2 (2013): 254168.

- Nurcahyani, Wahyu Dwi. "Perbandingan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Ponorogo," 2024.
- Otoritas Jasa Keuangan. "Bijak Ber-Ebanking." *Bijak Ber-Ebanking*, 2015, 6.
- "Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan," n.d.
- Pauline Tan. "Studi Perbandingan Sikap Konsumen Dalam Memilih Minyak Goreng Curah Kemasan BIB Dan Dengan Alat AMHO Di Kecamatan Tanjung Morawa." Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, 2021.
- "Pengertian Desain (Lengkap) Berdasarkan Pendapat Para Ahli - Serupa.Id," n.d.
- "Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%," n.d.
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edited by Dr.Ir.Suptopo.S.Pd. Edisi Kedu. Bandung: Alfabeta, Bandung, 2020.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Rahadi, Dedi Rianto. "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android." *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 6, no. 1 (2014): 661–71.
- Rangkuti, Fredy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rusnaena. "Problem Hukum Atas Kelembagaan Dan Operasional Bank Syariah." *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 2014, 170–170.
- Safitri, Erina Oktavia, and Ignasius Narew. "Jurnal Ulet Volume Vii No 2 Edisi Oktober 2023 Issn 2579-7336." *Jurnal ULET VII*, no. 2 (2023): 118–33.
- Saptawati, Y. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT." *Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang ...*, 2018.
- Saputri, Ainun Fika Budi Aji. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Resiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia." *Skripsi*, 2015, 1–72.
- Selly Marliani. "Perbandingan Layanan Muamalat Mobile Dengan Muamalat Digital Islamic Network (Din) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Al-Kautsar." Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2021.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem

- Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)." *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 2021–2208. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.76>.
- Syarmila, S. "Analisis Kinerja Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare." IAIN Parepare, 2024.
- Talita Oktania Sari. "Analisis Perbandingan Fasilitas Dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro Dan Bank Rakyat Indonesia KC Bojonegoro).," 2022.
- Theodosios Tsiakis & George Sthephanides. "The Concept Of Security and Trust in Electronic Payment." *University of Macedonia, Departemen of Applied Informatics* 24, no. 1 (2005): 10–15.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- "Transaksi Via Kanal Digital Bank Muamalat Meningkat Pesat," n.d.
- Ulfa Nazirah. "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng." Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2022.
- Ulrich, Karl T. Eppinger, Steven D. *Perancangan Dan Pengembangan Produk*. Edited by Iveline Anne Marie penerjemah: Nora Azmi. Ed. 1. Jakarta: Salemba Teknika, 2008.
- Utami, Annisa. *Evaluasi Usability Dan Perancangan User Interface Menggunakan Metode Concurrent Think-Aloud (Cta) (Studi Kasus: Mobile App Mrt Jakarta)*. *Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Vol. 10, 2023.
- Wahyu Prastiwi Umaningsih, Dewi Kusuma Wardani. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money," no. 21 (2020). <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>.
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat." *Al-*

Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah 10, no. 2 (2018): 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>.

Wibiadila, Ikbar. "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking." *Management Journal* 2, no. 2 (2016): 1–13.

Zubair, Muhammad Kamal. "Signifikansi Modifikasi Akad Dalam Transaksi Muamalah." *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2010): 245. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v1i2.245-257>.







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

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-4618/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2024

23 Oktober 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NENENG SITI HAFSOH

Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 03 Januari 2003

NIM : 2120203861206061

Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Semester : VII (Tujuh)

Alamat : PARENKGI, DESA TASIWALIE, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

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

ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARIAH INDONESIA

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 23 Oktober 2024 sampai dengan tanggal 30 November 2024.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SRN IP0000780



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 780/IP/DPM-PTSP/10/2024

Dasar : 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 Pendeklegasian 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 : **NENENG SITI HAFSOH**

NAMA : **UNIVERSITAS/ LEMBAGA : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **PARENGKI, DESA TASIWALIE, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**
 UNTUK : **; melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :**

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARIAH INDONESIA**

LOKASI PENELITIAN : **1. BANK MUAMALAT KC PAREPARE
 2. BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **23 Oktober 2024 s.d 30 November 2024**

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 : **25 Oktober 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
 Pembina Tk. 1 (IV/b)
 NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
 Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : 01/ekr/Pmc - Meno/1/2025

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaaatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Manajemen PT. Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare, menyatakan bahwa :

Nama	:	Neneng Siti Hafsoh
Nim	:	2120203861206061
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pekerjaan	:	Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul **“ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARI'AH INDONESIA”** dikantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare sejak tanggal 23 Oktober 2024 sampai 30 November 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaaatuh

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
KC PAREPARE**

Parepare, 02 Januari 2025

Branch Manager Bank Muamalat
KC Parepare


Bank Muamalat
 CABANG PAREPARE
 Warda Bachtiar, S. Sy., M.E



Parepare, 02 Januari 2024

No. 04/ 001 -3/8072

Lampiran:

Kepada
**Institut Agama Islam Negeri
 Parepare
 Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
 Program Studi Perbankan Syariah**

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

Up.: Yth. Sdr (i) Neneng Siti Hafsoh, *Mahasiswi*

Perihal: **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak/Ibu dan seluruh senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal dan referensi tersebut di atas, dengan ini kami Menerangkan bahwa :

Nama	:	Neneng Siti Hafsoh
NIM	:	2120203861206061
Perguruan Tinggi	:	Institut Agama Islam Negeri Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat dengan Bank Syariah Indonesia.

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

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

PT BANK SYARIAH INDONESIA
 KC PAREPARE

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
SUTRIANA
Branch Manager

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI	

NAMA MAHASISWA	: NENENG SITI HAFSOH
NIM	: 2120203861206061
PRODI	: PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL	: ANALISIS PERBANDINGAN APLIKASI <i>MOBILE BANKING</i> BANK MUAMALAT DENGAN BANK SYARI'AH INDONESIA

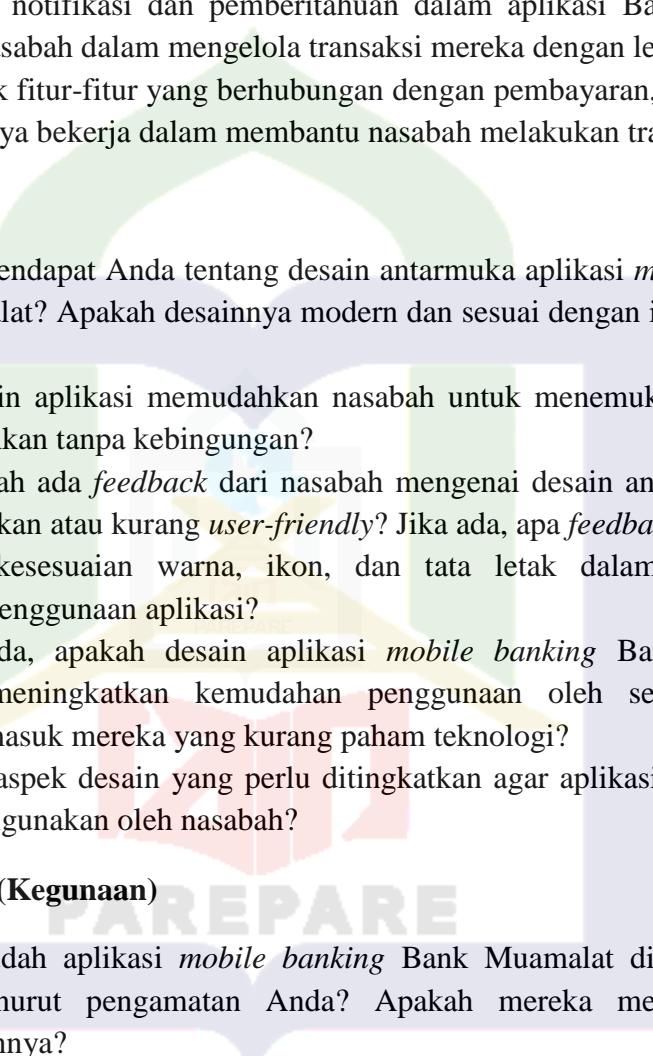
PEDOMAN WAWANCARA

NARASUMBER: PEGAWAI BANK MUAMALAT

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memahami perspektif pegawai bank terkait fitur, desain, *usability*, dan keamanan dari aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat. Wawancara ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan nasabah. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini akan digunakan sebagai rujukan untuk kemudian di analisis agar dapat mendapatkan informasi terkait penelitian.

Bagian 1: Fitur

1. Apa saja fitur utama yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat?
2. Fitur apa yang paling sering digunakan oleh nasabah menurut pengamatan Anda?
3. Apakah ada fitur yang sering dikeluhkan atau yang diharapkan nasabah ada di aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Jika ya, fitur apa dan apa keluhan tersebut?

- 
4. Bagaimana Anda menilai kelengkapan fitur di aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah sudah memenuhi kebutuhan nasabah atau ada yang kurang?
 5. Apakah ada fitur yang menurut Anda perlu ditambahkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna? Jika ada, fitur apa yang perlu ditambahkan?
 6. Apakah fitur notifikasi dan pemberitahuan dalam aplikasi Bank Muamalat membantu nasabah dalam mengelola transaksi mereka dengan lebih baik?
 7. Seberapa baik fitur-fitur yang berhubungan dengan pembayaran, transfer, atau layanan lainnya bekerja dalam membantu nasabah melakukan transaksi?

Bagian 2: Desain

1. Bagaimana pendapat Anda tentang desain antarmuka aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah desainnya modern dan sesuai dengan identitas Bank Muamalat?
2. Apakah desain aplikasi memudahkan nasabah untuk menemukan fitur yang mereka butuhkan tanpa kebingungan?
3. Apakah pernah ada *feedback* dari nasabah mengenai desain antarmuka yang membingungkan atau kurang *user-friendly*? Jika ada, apa *feedback* tersebut?
4. Bagaimana kesesuaian warna, ikon, dan tata letak dalam mendukung kemudahan penggunaan aplikasi?
5. Menurut Anda, apakah desain aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat membantu meningkatkan kemudahan penggunaan oleh semua segmen nasabah, termasuk mereka yang kurang paham teknologi?
6. Apakah ada aspek desain yang perlu ditingkatkan agar aplikasi lebih intuitif dan mudah digunakan oleh nasabah?

Bagian 3: Usability (Kegunaan)

1. Seberapa mudah aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat digunakan oleh nasabah menurut pengamatan Anda? Apakah mereka merasa nyaman menggunakaninya?
2. Apa kendala teknis atau masalah kegunaan yang sering dilaporkan oleh nasabah saat menggunakan aplikasi Bank Muamalat?
3. Bagaimana menurut Anda kecepatan respon aplikasi, seperti saat login, transaksi, atau penarikan informasi?
4. Apakah nasabah mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur utama seperti transfer, pembayaran tagihan, atau pengelolaan rekening?

5. Apakah ada pelatihan atau panduan yang diberikan kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Seberapa efektif panduan tersebut?
6. Apakah aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat memberikan pengalaman yang efisien dan cepat dalam membantu nasabah melakukan transaksi sehari-hari?
7. Apakah ada *feedback* dari nasabah terkait perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kegunaan aplikasi?

Bagian 4: Keamanan

1. Bagaimana Anda menilai keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat dalam melindungi data nasabah dan transaksi mereka?
2. Apa saja fitur keamanan yang diterapkan dalam aplikasi, seperti PIN, otentikasi biometrik, atau verifikasi dua faktor? Apakah nasabah merasa aman dengan fitur ini?
3. Apakah ada kekhawatiran atau keluhan dari nasabah terkait masalah keamanan, seperti dugaan penipuan atau keamanan data? Jika ya, bagaimana bank menanggapi hal tersebut?
4. Bagaimana kesadaran nasabah terkait pentingnya keamanan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*? Apakah ada edukasi khusus yang diberikan oleh bank mengenai hal ini?
5. Apakah bank Bank Muamalat sudah cukup proaktif dalam mengedukasi nasabah mengenai potensi ancaman keamanan seperti *phishing*, *fraud*, atau serangan siber lainnya?
6. Menurut Anda, apakah ada langkah-langkah keamanan yang perlu ditingkatkan untuk lebih melindungi nasabah dalam menggunakan aplikasi?

Penutup

1. Apa pandangan Anda secara keseluruhan mengenai aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah sudah memenuhi standar yang diharapkan oleh nasabah dan bank?
2. Apa rekomendasi Anda untuk pengembangan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat di masa depan, baik dari segi fitur, desain, *usability* (kegunaan), maupun keamanan?

NARASUMBER: PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memahami perspektif pegawai bank terkait fitur, desain, *usability*, dan keamanan dari aplikasi *mobile banking* BSI. Wawancara ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan nasabah. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini akan digunakan sebagai rujukan untuk kemudian di analisis agar dapat mendapatkan informasi terkait penelitian.

Bagian 1: Fitur

1. Apa saja fitur utama yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* BSI?
2. Fitur apa yang paling sering digunakan oleh nasabah menurut pengamatan Anda?
3. Apakah ada fitur yang sering dikeluhkan atau yang diharapkan nasabah ada di aplikasi *mobile banking* BSI? Jika ya, fitur apa dan apa keluhan tersebut?
4. Bagaimana Anda menilai kelengkapan fitur di aplikasi *mobile banking* BSI? Apakah sudah memenuhi kebutuhan nasabah atau ada yang kurang?
5. Apakah ada fitur yang menurut Anda perlu ditambahkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna? Jika ada, fitur apa yang perlu ditambahkan?
6. Apakah fitur notifikasi dan pemberitahuan dalam aplikasi BSI membantu nasabah dalam mengelola transaksi mereka dengan lebih baik?
7. Seberapa baik fitur-fitur yang berhubungan dengan pembayaran, transfer, atau layanan lainnya bekerja dalam membantu nasabah melakukan transaksi?

Bagian 2: Desain

1. Bagaimana pendapat Anda tentang desain antarmuka aplikasi *mobile banking* BRI? Apakah desainnya modern dan sesuai dengan identitas BSI?
2. Apakah desain aplikasi memudahkan nasabah untuk menemukan fitur yang mereka butuhkan tanpa kebingungan?
3. Apakah pernah ada *feedback* dari nasabah mengenai desain antarmuka yang membingungkan atau kurang *user-friendly*? Jika ada, apa *feedback* tersebut?
4. Bagaimana kesesuaian warna, ikon, dan tata letak dalam mendukung kemudahan penggunaan aplikasi?

5. Menurut Anda, apakah desain aplikasi BSI membantu meningkatkan kemudahan penggunaan oleh semua segmen nasabah, termasuk mereka yang kurang paham teknologi?
6. Apakah ada aspek desain yang perlu ditingkatkan agar aplikasi lebih intuitif dan mudah digunakan oleh nasabah?

Bagian 3: *Usability* (Kegunaan)

1. Seberapa mudah aplikasi *mobile banking* BSI digunakan oleh nasabah menurut pengamatan Anda? Apakah mereka merasa nyaman menggunakannya?
2. Apa kendala teknis atau masalah kegunaan yang sering dilaporkan oleh nasabah saat menggunakan aplikasi BSI?
3. Bagaimana menurut Anda kecepatan respon aplikasi, seperti saat login, transaksi, atau penarikan informasi?
4. Apakah nasabah mengalami kesulitan dalam mengakses fitur-fitur utama seperti transfer, pembayaran tagihan, atau pengelolaan rekening?
5. Apakah ada pelatihan atau panduan yang diberikan kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI? Seberapa efektif panduan tersebut?
6. Apakah aplikasi BSI memberikan pengalaman yang efisien dan cepat dalam membantu nasabah melakukan transaksi sehari-hari?
7. Apakah ada *feedback* dari nasabah terkait perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kegunaan aplikasi?

Bagian 4: Keamanan

1. Bagaimana Anda menilai keamanan aplikasi *mobile banking* BSI dalam melindungi data nasabah dan transaksi mereka?
2. Apa saja fitur keamanan yang diterapkan dalam aplikasi, seperti PIN, otentikasi biometrik, atau verifikasi dua faktor? Apakah nasabah merasa aman dengan fitur ini?
3. Apakah ada kekhawatiran atau keluhan dari nasabah terkait masalah keamanan, seperti dugaan penipuan atau keamanan data? Jika ya, bagaimana bank menanggapi hal tersebut?
4. Bagaimana kesadaran nasabah terkait pentingnya keamanan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*? Apakah ada edukasi khusus yang diberikan oleh bank mengenai hal ini?

5. Apakah bank BSI sudah cukup proaktif dalam mengedukasi nasabah mengenai potensi ancaman keamanan seperti *phishing*, *fraud*, atau serangan siber lainnya?
6. Menurut Anda, apakah ada langkah-langkah keamanan yang perlu ditingkatkan untuk lebih melindungi nasabah dalam menggunakan aplikasi?

Penutup

1. Apa pandangan Anda secara keseluruhan mengenai aplikasi *mobile banking* BSI? Apakah sudah memenuhi standar yang diharapkan oleh nasabah dan bank?
2. Apa rekomendasi Anda untuk pengembangan aplikasi *mobile banking* BSI di masa depan, baik dari segi fitur, desain, *usability* (kegunaan), maupun keamanan?

NARASUMBER: NASABAH BANK MUAMALAT

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memahami pengalaman dan pandangan nasabah terkait fitur, desain, *usability*, dan keamanan dari aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat. Wawancara ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini akan digunakan sebagai rujukan untuk kemudian di analisis agar dapat mendapatkan informasi terkait penelitian.

Bagian 1: Fitur

1. Apa saja fitur yang paling sering Anda gunakan di aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat?
2. Apakah fitur-fitur yang Anda butuhkan sudah tersedia di aplikasi Bank Muamalat? Jika tidak, fitur apa yang menurut Anda perlu ditambahkan?
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fitur transfer dan pembayaran di aplikasi? Apakah prosesnya mudah dan cepat?
4. Seberapa sering Anda menggunakan fitur-fitur lain seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan, atau layanan finansial lainnya? Apakah fitur ini bermanfaat?
5. Adakah fitur yang menurut Anda tidak berguna atau jarang Anda gunakan?

6. Apakah Anda merasa fitur-fitur di aplikasi ini mudah ditemukan dan digunakan?
7. Apakah menurut Anda aplikasi memberikan notifikasi yang tepat waktu dan informatif mengenai transaksi yang Anda lakukan?
8. Adakah saran terkait perbaikan atau penambahan fitur di aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat?

Bagian 2: Desain

1. Bagaimana pendapat Anda tentang tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah menurut Anda tampilannya menarik dan mudah dimengerti?
2. Apakah desain aplikasi ini memudahkan Anda dalam menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan?
3. Apakah Anda merasa kebingungan saat pertama kali menggunakan aplikasi ini? Jika ya, bagian mana yang paling membingungkan?
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan warna, ikon, dan tata letak menu dalam aplikasi? Apakah sudah membantu dalam memudahkan navigasi?
5. Apakah menurut Anda desain aplikasi ini sesuai dan mudah digunakan untuk semua kalangan, termasuk yang kurang paham teknologi?
6. Adakah aspek desain yang menurut Anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan?
7. Apakah Anda merasa desain aplikasi ini meningkatkan kenyamanan dan pengalaman Anda dalam bertransaksi?

Bagian 3: Usability (Kegunaan)

1. Seberapa mudah Anda menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo?
2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi ini? Jika iya, kesulitan apa yang Anda alami?
3. Bagaimana menurut Anda kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi dan menampilkan informasi?
4. Apakah aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat stabil, atau pernahkah Anda mengalami crash, error, atau masalah teknis lainnya?
5. Seberapa mudah Anda menemukan fitur yang Anda butuhkan, seperti pembayaran tagihan, transfer, atau pengecekan saldo?

6. Apakah aplikasi ini membuat aktivitas perbankan Anda menjadi lebih efisien dan cepat?
7. Adakah rekomendasi dari Anda terkait cara agar aplikasi ini lebih mudah digunakan?

Bagian 4: Keamanan

1. Seberapa aman Anda merasa saat menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah Anda percaya bahwa data dan transaksi Anda terlindungi dengan baik?
2. Apakah Anda mengetahui dan merasa nyaman dengan fitur keamanan yang ada di aplikasi, seperti PIN, autentikasi sidik jari, atau verifikasi dua faktor?
3. Pernahkah Anda merasa khawatir tentang keamanan data pribadi atau informasi keuangan Anda saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, apa kekhawatiran tersebut?
4. Apakah Anda merasa bahwa notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan cukup membantu?
5. Apakah Anda pernah mengalami masalah keamanan, seperti akun yang dicoba diretas atau transaksi yang mencurigakan? Jika ya, bagaimana masalah tersebut ditangani?
6. Bagaimana pendapat Anda mengenai edukasi dari bank terkait keamanan aplikasi? Apakah Anda menerima informasi yang cukup terkait bagaimana menjaga keamanan akun?
7. Apakah ada aspek keamanan yang menurut Anda perlu ditingkatkan dalam aplikasi ini untuk memberikan perlindungan yang lebih baik?

Penutup

1. Secara keseluruhan, apa pendapat Anda mengenai aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat? Apakah aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi Anda?
2. Apakah ada saran atau masukan dari Anda untuk pengembangan aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat di masa depan?

NARASUMBER: NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memahami pengalaman dan pandangan nasabah terkait fitur, desain, *usability*, dan keamanan dari aplikasi *mobile banking* BSI. Wawancara ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan aplikasi *mobile banking* BSI agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini akan digunakan sebagai rujukan untuk kemudian di analisis agar dapat mendapatkan informasi terkait penelitian.

Bagian 1: Fitur

1. Apa saja fitur yang paling sering Anda gunakan di aplikasi *mobile banking* BSI?
2. Apakah fitur-fitur yang Anda butuhkan sudah tersedia di aplikasi BSI? Jika tidak, fitur apa yang menurut Anda perlu ditambahkan?
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai fitur transfer dan pembayaran di aplikasi? Apakah prosesnya mudah dan cepat?
4. Seberapa sering Anda menggunakan fitur-fitur lain seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan, atau layanan finansial lainnya? Apakah fitur ini bermanfaat?
5. Adakah fitur yang menurut Anda tidak berguna atau jarang Anda gunakan?
6. Apakah Anda merasa fitur-fitur di aplikasi ini mudah ditemukan dan digunakan?
7. Apakah menurut Anda aplikasi memberikan notifikasi yang tepat waktu dan informatif mengenai transaksi yang Anda lakukan?
8. Adakah saran terkait perbaikan atau penambahan fitur di aplikasi *mobile banking* BSI?

Bagian 2: Desain

1. Bagaimana pendapat Anda tentang tampilan antarmuka (UI) aplikasi *mobile banking* BSI? Apakah menurut Anda tampilannya menarik dan mudah dimengerti?
2. Apakah desain aplikasi ini memudahkan Anda dalam menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan?
3. Apakah Anda merasa kebingungan saat pertama kali menggunakan aplikasi ini? Jika ya, bagian mana yang paling membingungkan?

4. Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan warna, ikon, dan tata letak menu dalam aplikasi? Apakah sudah membantu dalam memudahkan navigasi?
5. Apakah menurut Anda desain aplikasi ini sesuai dan mudah digunakan untuk semua kalangan, termasuk yang kurang paham teknologi?
6. Adakah aspek desain yang menurut Anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan?
7. Apakah Anda merasa desain aplikasi ini meningkatkan kenyamanan dan pengalaman Anda dalam bertransaksi?

Bagian 3: Usability (Kegunaan)

1. Seberapa mudah Anda menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo?
2. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi ini? Jika iya, kesulitan apa yang Anda alami?
3. Bagaimana menurut Anda kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi dan menampilkan informasi?
4. Apakah aplikasi *mobile banking* BSI stabil, atau pernahkah Anda mengalami crash, error, atau masalah teknis lainnya?
5. Seberapa mudah Anda menemukan fitur yang Anda butuhkan, seperti pembayaran tagihan, transfer, atau pengecekan saldo?
6. Apakah aplikasi ini membuat aktivitas perbankan Anda menjadi lebih efisien dan cepat?
7. Adakah rekomendasi dari Anda terkait cara agar aplikasi ini lebih mudah digunakan?

Bagian 4: Keamanan

1. Seberapa aman Anda merasa saat menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI? Apakah Anda percaya bahwa data dan transaksi Anda terlindungi dengan baik?
2. Apakah Anda mengetahui dan merasa nyaman dengan fitur keamanan yang ada di aplikasi, seperti PIN, autentikasi sidik jari, atau verifikasi dua faktor?
3. Pernahkah Anda merasa khawatir tentang keamanan data pribadi atau informasi keuangan Anda saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, apa kekhawatiran tersebut?
4. Apakah Anda merasa bahwa notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan cukup membantu?

5. Apakah Anda pernah mengalami masalah keamanan, seperti akun yang dicoba diretas atau transaksi yang mencurigakan? Jika ya, bagaimana masalah tersebut ditangani?
6. Bagaimana pendapat Anda mengenai edukasi dari bank terkait keamanan aplikasi? Apakah Anda menerima informasi yang cukup terkait bagaimana menjaga keamanan akun?
7. Apakah ada aspek keamanan yang menurut Anda perlu ditingkatkan dalam aplikasi ini untuk memberikan perlindungan yang lebih baik?

Penutup

1. Secara keseluruhan, apa pendapat Anda mengenai aplikasi *mobile banking* BSI? Apakah aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi Anda?
2. Apakah ada saran atau masukan dari Anda untuk pengembangan aplikasi *mobile banking* BSI di masa depan?

Parepare, 30 Oktober 2024

Mengetahui,

Pembimbing Utama



Rusnaena, M.Ag.

NIP. 196802052003122001

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Warda Bachtiar, S. Sy., M.E.
Jabatan : *Branch Manager*
Alamat : BTN Batara Ugi Blok A5 No. 4, Kota Makassar

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 06 November 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Nurainun Najmah

Jabatan : *Customer Service*

Alamat : Barru

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 November 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Dewianti Ulandari

Jabatan : Nasabah

Alamat : Soreang

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 November 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Dina Ramadani

Jabatan : Nasabah

Alamat : Barru

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 November 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Wahyu Andika

Jabatan : Nasabah

Alamat : Soreang

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari’ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 November 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Rizki Fajarwati

Jabatan : *Funding Transaction Representative (FTR)*

Alamat : BTN Citra Buana Mas Blok G/7

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 September 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Ardiyanto. B
Jabatan : *Pawning Supervisor*
Alamat : Jl. Jompie No. 23 Soreang

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : M. Akbar

Jabatan : Nasabah

Alamat : Jl. H. Agussalim

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Sardin
Jabatan : Nasabah
Alamat : Kilo 3 Jl. Jenral Sudirman

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Riswandi
Jabatan : Nasabah
Alamat : Jl. Perumnas Wekke'e

Bahwa benar telah diwawancara oleh NENENG SITI HAFSOH untuk keperluan skripsi dengan judul **“Analisis Perbandingan Aplikasi Mobile Banking Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Oktober 2024



Yang Bersangkutan

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Warda Bachtiar, S. Sy., M.E. selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Ibu Nurainun Najmah selaku *Customer Service* Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare



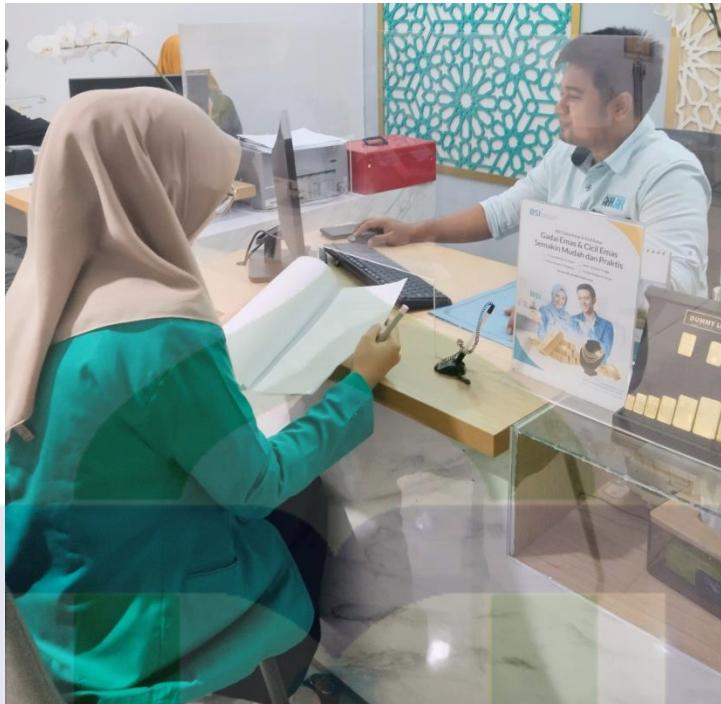
Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Ibu Rizki Fajarwati selaku *Funding Transaction Representative* (FTR) Bank Syariah Indonesia KC Parepare



Wawancara dengan Bapak Ardiyanto. B selaku *Pawning Supervisor* Bank Syariah Indonesia KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare

BIODATA PENULIS



Neneng Siti Hafsoh, lahir pada tanggal 3 Januari 2003. Penulis merupakan anak dari Bapak Ahmad Rifai dan Ibu Gustira Mustari. Anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara. Tempat tinggal berdomisili di Parengki, Desa Tasiwalie, Kec. Suppa, Kab. Pinrang. Penulis memulai pendidikan di RA DDI Sabamparu pada tahun 2007-2009, kemudian di SDN 202 Suppa pada tahun 2009-2015. Selanjutnya melanjutkan pendidikan di MTS Persis 99 Rancabango pada tahun 2016-2018, kemudian melanjutkan pendidikan di MA At-Taqwa Jampue pada tahun 2018-2021. Pada tahun yang sama, Penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis pernah melaksanakan MBKM magang/praktik kerja di Bank Syariah Indonesian KC Parepare, kemudian melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar, dan terakhir melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat KC Parepare. Penulis juga melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesian KC Parepare dan Bank Muamalat KC Parepare dengan judul “Analisis Perbandingan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Muamalat Dengan Bank Syari'ah Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.”