SKRIPSI

DAMPAK PENERAPAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG

OLEH:

ARLIANA CITRA
NIM: 2120203861206041

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

2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SKRIPSI

DAMPAK PENERAPAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG



OLEH:

ARLIANA CITRA
NIM: 2120203861206041

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul skripsi	: Dampak Penerapan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang
Nama Mahasiswa	: Arliana Citra
NIM	: 2120203861206041
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B-4240/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama	: Dr. Damirah, S.E., M.M. (.....)
NIP	: 19760604 200604 2 001

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang
Nama Mahasiswa	: Arliana Citra
Nomor Induk Mahasiswa	: 2120203861206041
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B-4240/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024
Tanggal kelulusan	: 24 Desember 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Ketua)	(.....)
Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Hj. Ulfa Hidayati, M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag

NIP: 19710208 200112 2 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْـــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ ِللهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ

وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى اَلِهِ وَصَحْبِهِأَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْد

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Sholawat dan salam selalu tercurahkan bagi nabi kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju era globalisasi yang terang benderang oleh keilmuan yang banyak memberikan manfaat bagi umat manusia.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua penulis yaitu Ibu Nur Alia, A.Md dan Bapak Kurniawan, S.E 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 Dr. Damirah, S.E., M.M selaku Pembimbing, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Ibu Prof. 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 Hj. Ulfa Hidayati, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Musmulyadi, S. HI., 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. Pimpinan dan pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksankan penelitian.
8. Kelima saudara kandung saya Kakak Arya Kurniawan, Adek Arqam Dirga, Bagas Kurniawan, Aidil Fitrah, Muhammad Faati Al Ayyasi yang senantiasa memberikan saya semangat, doa, dan nasihat yang tiada henti-hentinya.
9. Teman-teman seperjuangan yang menempuh pendidikan di IAIN Parepare, terkhusus kepada teman-teman penulis di kelas B Perbankan Syariah angkatan 2021 yaitu Neneng Siti Hafsoh, Sakina, Herliana, Natasya Putri Kadir, Ghina Nabila, Anissa Anggereni Ahmad, Siti Nuraisyah Syukur, Reski Amalia Ahmadi, Nurul Kadri, Jaga Paramudita, Nurul Inayah Syam, Andi Riski Achamd dan Nurisa yang telah memberi banyak bantuan dan motivasi kepada penulis.
10. Terakhir, untuk diri penulis sendiri Arliana Citra. Terima kasih banyak atas segala ikhtiar, kerja keras, dan semangat dalam menulis tugas akhir ini. Mari berkembang dan berjuang untuk menggapai impian selanjutnya dan yakinkan diri bahwa apa yang akan diusahakan Allah ijabah dan selalu diberi keselamatan agar

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

bisa menjadi manusia yang sukses, dan bermanfaat dikemudian hari.

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.

Parepare, 24 Juli 2025

Penulis,

Arliana Citra

NIM. 2120203861206041

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Arliana Citra
NIM	: 2120203861206041
Tempat/Tgl. Lahir	: Parepare, 24 Agustus 2002
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

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.

Parepare, 24 Juli 2025

Penulis,

Arliana Citra

NIM. 2120203861206041

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Arliana Citra, Dampak Penerapan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. (dibimbing oleh Ibu Damirah)

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses layanan perbankan, aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu solusi yang mempermudah transaksi perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, untuk mengetahui pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan teknik pengolahan data coding dan kategorisasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan yaitu redukasi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*verifikation*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa 1) penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang berjalan efektif dan dibedakan dengan adanya layanan Islami. 2) faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yaitu kemudahan pengguna dan fungsionalitas aplikasi, kepuasan nasabah, keamanan dan privasi data, akses dan keterjangkauan teknologi. 3) pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yaitu dampak berupa kecenderungan perilaku nasabah yang menjadi lebih konsumtif dan boros, suatu sikap yang tidak sejalan dengan etika konsumsi Islam.

Kata kunci*:* Dampak, Penerapan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah, BSI KCP Pinrang.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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 xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kegunaan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Tinjauan Penelitian Relevan 9
B. Tinjauan Teoritis 15
1. Dampak 15
2. *Mobile Banking* 17
3. Kepuasan Nasabah 26
4. Bank Syariah 30
C. Tinjauan Konseptual 32
D. Kerangka Pikir 34
BAB III METODE PENELITIAN 36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 37

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

C. Fokus Penelitian 37
D. Jenis dan Sumber Data 38
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data 39
F. Uji Keabsahan Data 42
G. Teknik Analisis Data 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46
A. Hasil Penelitian 46
1. Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 46
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 58
3. Pengalaman Nasabah Ketika Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 69
B. Pembahasan 72
1. Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 72
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 74
3. Pengalaman Nasabah Ketika Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. 81
BAB V PENUTUP 84
A. Simpulan 84
B. Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN – LAMPIRAN 92
BIODATA PENULIS 111

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Fitur atau Layanan yang Sering Digunakan Nasabah	54
1.2	Jenis Transaksi yang Digunakan Nasabah	61
1.3	Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Byond By BSI	64

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	34
2.2	Kualitas Produk Dan Layanan *Mobile Banking* Byond by BSI	49
2.3	Fitur Layanan Islami	51
2.4	Produk Dan Fitur	52

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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	92
2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang	93
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang	94
4	Pedoman Wawancara	95
5	Surat Bukti Wawancara	98
6	Dokumentasi Wawancara	106

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

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
ح	Ha	ḥ	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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya	y	Ya

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘).

2. Vokal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	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
يَيْ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Maddah

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

Harkat danHuruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِيْ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
ـُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مات :māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

a. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

b. *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*).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Contoh :

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

اَلْمَدِيْنَةُ الْفَاضِيْلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah*

اَلْحِكْمَةُ : *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*

اَلْحَقُّ : *al-haqq*

اَلْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu‘‘ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

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

Contoh:

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

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال(*alif lam ma'arifah*). 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:

اَلْشَمْسُ	: *al-syamsu (bukan asy- syamsu)*
اَلزَّلْزَلَةُ	: *al-zalzalah (bukan az-zalzalah)*
الفَلْسَفَةُ	: *al-falsafah*
اَلْبِلَادُ	: *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:

تَأْمُرُوْنَ	: *ta'murūna*
النَّوْءُ	: *al-nau'*
شَيْءٌ	: *syai'un*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

أُمِرْتُ : *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-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ 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:

دِيْنُ اللهِ *Dīnullah* باالله *billah*

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

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *Hum fī rahmatillāh*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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 lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

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-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

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

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ط = طبعة

دن = 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.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada saat ini telah mempengaruhi seluruh sektor kehidupan manusia pada masa ini, salah satu sektor yang tidak lepas dari perkembangan teknologi ialah sektor perbankan. Bank telah memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasisi teknologi informasi. Setiap bank mempunyai askes yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya kedalam sebuah konfigurasi yang efektif dan efisien, yang diimplementasikan dengan seksama, mendukung produk dan layanan yang praktis, bangus, serta dioperasikan dengan tepat.[1]

Perkembangan teknologi juga tentunya telah mempengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, terjadi perkembangan transaksi ekonomi, tentu kebutuhan nasabah akan kemudahan melakuakan transaksi semakin meningkat. Seluruh kemudahan kemudian ditawarkan untuk memanfaatkan teknologi agar dapat secara utuh dirasakan dampaknya kepada manusia, kemudahan dan efektifitasan teknologi selalu menjadi suatu trobosan dalam setiap peradaban manusia dalam Islam.[2]

---

[1] Annisa Indah Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 9 No. 2 (2020), https://doi.org/https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541.

[2] Asmuni Muzayyana Tartila, "Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No. 3 (2022), https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Fungsi dan perannya sebagai teknologi adalah penggunaan teknologi pada waktu jam kerja yang sibuk misalnya, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman moderen ini, di mana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberikan manfaat, baik bagi masyarakat pada *mobile banking* perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sisitem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi.[3]

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu perusahaan dan juga salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitasi yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan.

Perkembangan teknologi yang pesat juga dimanfaatkan industri perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis. Perbankan mulai meningkat

[3] Ratna Dewi, "Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu." (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2020), http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4366.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pelayanannya agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank. Hal ini disebut layanan digital. Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya *E-Business* dan *E-Banking*. Salah satunya adalah peluncuran produk *mobile banking*. *Mobile Banking* adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar dipasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati banyak orang.[4]

Bank Syariah Indonesia sebagai bagian industri perbankan syariah yang bertekad melakukan penyesuaian melalui proses transformasi yang dijalankan secara terencana. Ditengah pesatnya penggunaan teknologi oleh masyarakat umum, industri perbankan mau tidak mau harus mengikuti tren tersebut. Salah satu pemanfaatan teknologi yaitu adanya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.[5]

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menjadi salah satu perbankan yang dijadiakn sebagai objek penelitian ini. Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yaitu aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* maka layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh

[4] Puji Haryanti, "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru." (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023), https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8239.

[5] Iwan Saputra, "Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2021), http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/7633.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile banking* seperti telepon seluler/*handpone* menggunakan media jaringan internet pada *handpone* yang dikombinasiakn dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.

Mobile Banking suatu layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan, serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu, layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efesien. Namun masih belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya.[6]

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang merupakan lembaga keuangan syariah yang menyuguhkan banyak Produknya, salah satunya yaitu produk layanan yang cara mengoperasikan menggunakan jejaring internet yaitu *mobile banking*. Tercipatnya *mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah terutama, produk *mobile banking* Byond by BSI merupakan suatu bentuk aplikasi terpadu yang meliputi registrasi *mobile banking*, akses internet banking, info lokasi ATM/cabang, info produk, jadwal shalat dan juga aplikasi e-mas. Layanan transaksi online ini dilakukan para nasabah menggunakan *mobile banking* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Sehingga pemakaian *mobile banking* menjadikan nasabah

[6] Lilik Nur Hayati Abdillah Mundir, "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 12 No 2 (2021), https://doi.org/https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan baik secara informasi maupun transaksi keuanag mereka.

Keberhasilan suatu bank dalam bersaing juga sangat tergantung pada cara mereka memberikan kualitas layanan teknologi informasi kepada masyarakat. Sebagai lembaga intemediasi, yang dimana pihak perbankan memang sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabahnya, seperti dalam jasa penerapan layanan *mobile banking*, sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas dari pelayanan secara tatap muka pada nasabah, tetapi juga pada aspek pelayanan dari jarak jauh *mobile banking*. Dimana hal ini selain untuk memberikan kemudahan bagi nasabah, juga menghemat waktu bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran melalui *mobile banking*.

Berdasarkan data nasabah pengguna layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang semakin meningkat setiap bulannya, dapat dijelaskan bahwa layanan teknologi semakin berkembang dan trend dikalangan masyarakat terutama didunia perbankan. Berdasarkan data informasi yang diperoleh di internet untuk pengguna layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia yang meningkat terus setiap bulannya menandakan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan serta kualitas dari *mobile banking* itu sendiri. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk mencatat pertumbuhan transaksi digital *mobile banking* Byond by BSI pada tahun 2024 BSI mencatat 15 juta transaksi *mobile banking* Byond by BSI dengan fitur QRIS, Ziswaf, dan Investasi menjadi yang paling diminati. Selain itu, BSI juga terus memperkuat fitur *mobile banking* Byond by BSI seperti BSI Emas. Jumlah pengguna *mobile banking* Byond by BSI juga terus meningkat mencapai 3,5 juta pengguna per Maret 2025. BSI juga

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terus mendorong pertumbuhan transaksi ritel secara digital dengan fokus pada QRIS dan EDC.[7]

Nasabah Bank BSI KCP Pinrang banyak yang merasa sangat dimudahkan tanpa harus mengantri di bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimanapun asalkan terhubung dengan jaringan internet. Meskipun layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para penggunanya tetapi masih terdapat keluhan atau kerang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Dalam prakteknya bahwa karena layanan *mobile banking* yang menggunakan berbasis internet sehingga banyak sekali terjadi jaringan trobel dan memperlambat kinerja layanan *mobile banking* dan keterbatasan askes sinyal disetiap daerah sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri dari pada menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan observasi awal penulis pada salah satu nasabah Bank BSI KCP Pinrang, mengatakan bahwa beliau sering bertransaksi secara online, ia mengatakan bahwa membeli barang-barang seperti perabotan rumah tangga, pakaian, dan sebagainya yang ia lihat di media sosial adalah kepuasan tersendiri baginya. Ia mengatakan lebih mudah karena ia bisa langsung mentransfer uang pembayaran melalui *handphone* tanpa harus pergi ke bank atau ATM dikarenakan Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menyediakan fitur *mobile banking* yang dikenal sebagai Byond by BSI. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul "Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang".

[7] "Pengguna Byond by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User," *BEWIZE* by BSI, https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat tembus-35-juta-user.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?
3. Bagaimana pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.
3. Untuk mengetahui pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini mencakup dua hal yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai media untuk mencoba menerapkan pemahaman teoritis, keilmuan serta dapat menambah wawasan yang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diperoleh semasa kuliah dalam kehidupan nyata dan hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berminat untuk mengkaji judul yang sama dengan peneliti.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan untuk mampu memberikan pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai media sarana ilmu pengetahuan, informasi, dan bahan kajian tentang gambaran dan informasi yang selama ini penulis peroleh semasa bangku kuliah dan dengan harapan agar dapat bermanfaat.

3. Kegunaan Bank BSI KCP Pinrang

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran atau masukan bagi Bank BSI KCP Pinrang yang nantinya akan menjadi sumber evaluasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan pustaka merupakan bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa sajian hasil atau bahasan ringkas dari hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan hasil penelitian. Untuk mendapatkan pemahaman konseptual tentang variabel yang akan diteliti, tinjauan pustaka mencakup analisis dan penjelasan menyeluruh tentang teori, perspektif, dan temuan penelitian yang terkait dengan masalah yang diteliti. Tinjauan pustaka berguna karena memberikan referensi yang luas tentang ide atau prinsip yang digunakan dalam penyelesaian masalah. Adapun beberapa penelitian yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Muhammad Cahya Hairul pada tahun 2022 dengan judul "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile* Di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) KCP Balikpapan. Pengumpulan data dalam penelitian tugas akhir ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada nasabah melalui link *Google Form*. Jumlah responden pada Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan berjumlah 30 nasabah. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

indeks kepuasan nasabah sebesar 91,88% yang berarti berada pada kriteria sangat puas.[8]

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Cahya Hairul memiliki aspek persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian ini, aspek persamaan penelitian ini yaitu dalam hal membahas terkait kepuasan nasabah sebagai objek kajiannya. Aspek perbedaan yaitu pada metode penelitian dimana pada metode penelitian terdahulu menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan lain ada pada lokasi penelitiannya, penelitian terdahulu di Bank BSI KCP Balikpapan. Sedangkan pada lokasi penelitian ini di Bank BSI KCP Pinrang.

2. Penelitian Fachri Arrizki, Al Yusri Lubis, Dini Lestari pada tahun 2023 dengan judul "Pengaruh BSI *Mobile* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-UINSU)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimana pengaruh dan pelayanan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa/I Perbankan Syariah UINSU yang terjadi pada masa sekarang ini. BSI *Mobile* adalah salah satu alat bertransaksi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Namun, ada beberapa nasabah yang mengeluh tentang kualitas *mobile banking* BSI tersebut. Pada layanan yang terbaik seharusnya diberikan kepada nasabah sebagai usaha untuk meningkatkan layanan kepuasan nasabah agar membuat

[8] Muhammad Cahya Hairul, "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1" (Universitas Islam Indonesia, 2022), https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/40671.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah menjadi nyaman dalam menggunakan BSI *Mobile* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data survey pada penelitian ini didapatkan dari 27 responden. Hasil dari penelitian ini adalah para responden lebih banyak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI tersebut dan memudahkan nasabah dalam melakukan akses menggunakan BSI *Mobile*.[9]

Penelitian yang dilakukan oleh Fachri Arrizki dan rekan-rekannya memiliki aspek persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian ini, aspek persamaan penelitian ini yaitu dalam hal membahas terkait kepuasan nasabah dan pada metode penelitian kualitatif yang menjadi objek kajiannya. Aspek perbedaan yaitu terletak pada variabel penelitian dimana pada penelitian terdahulu membahas mengenai pengaruh BSI *Mobile* dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian ini akan membahas mengenai dampak penerapan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

3. Penelitian Puji Haryanti pada tahun 2023 dengan judul "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru". *Mobile banking* merupakan sebuah aplikasi layanan yang disediakan oleh Bank dimaksudkan dapat memudahkan para penggunanya dalam mengakses informasi dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan layanan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan *mobile banking*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan

[9] Dini Lestari, Fachri Arrizki, Al Yusri Lubis, "Pengaruh BSI *Mobile* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-UINSU)," *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No. 1 (2023), h. 184, https://doi.org/https://doi.org/10.56874/eksya.v4i1.1167.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan teknik pengolahan data coding dan kategorisasi. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas dengan uji triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan verifikasi (*verifikation*).[10]

Penelitian yang dilakukan oleh Puji Haryanti memiliki aspek persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian ini, aspek persamaan penelitian ini yaitu dalam hal membahas terkait dengan *mobile banking* dan juga terkait penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif yang menjadi objek kajiannya. Aspek perbedaan yaitu terletak pada variabel penelitian dimana pada penelitian terdahulu membahas strategi peningkatan layanan kepada nasabah. Sedangkan pada penelitian ini akan membahas terkait dampak penerapan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan lain ada pada lokasi penelitian terdahulu yakni Bank BSI KCP Barru. Sedangkan pada lokasi penelitian ini yakni Bank BSI KCP Pinrang.

4. Penelitian Putri Fitriani Fajria pada tahun 2021 dengan judul "Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk". Peneitian ini dilatar belakangi oleh pengembangan era digital yang semakin canggih dan lebih memudahkan. Pemanfaatan teknologi pada sektor perbankan sangat membantu dalam proses

[10] Puji Haryanti, "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru." (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pelayanan. Perbankan harus memberikan trobosan-trobosan agar kegiatan perbankan tetap berjalan dan memberikan pelayanan secara optimal kepada setiap nasabah dan dapat meningkatkan rasa kepuasan kepada setiap nasabah yang dapat berdampak positif pada tingkat loyalitasnya. Pada penelitian ini terdapat tiga masalah, yaitu bagaimana sistem optimalisasi *mobile banking*, bagaimana desain optimalisasi *mobile banking*, dan bagaimana strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem, desain dan strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu teknik analisis deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dari wawancara mendalam. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder.[11]

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Fitriani Fajria memiliki aspek persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian ini, aspek persamaan penelitian ini yaitu dalam hal membahas terkait dengan *mobile banking* dan juga terkait dengan metode yang digunakan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder sebagai objek kajiannya. Aspek perbedaan yaitu terletak pada variabel penelitian dimana pada penelitian terdahulu membahas optimalisasi strategi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan pada penelitian ini akan membahas mengenai dampak

[11] Putri Fitriani Fajria, "Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk." (Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung., 2021), http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/23928.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penerapan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan lain ada pada lokasi penelitian terdahulu yakni Bank Muamalat KCP Nganjuk. Sedangkan pada lokasi penelitian ini yakni Bank BSI KCP Pinrang.

5. Penelitian Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni pada tahun 2020 dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)". Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam mengaplikasikan layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang, seperti : kemudahan penggunaan, risiko dan fitur layanan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampelnya memakai teknik sampling purposive. Pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini munggunakan skala likert yang diolah melalui aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan dinyatakan hipotesis yang diajukan diterima.[12]

   Penelitian yang dilakukan oleh Amatun Nur Makmuriyah dan rekan-rekannya memiliki aspek persamaan dan perbedaan jika dibandingkan dengan penelitian ini, aspek persamaan penelitian ini yaitu dalam hal membahas terkait dengan *mobile banking* dan juga sama-sama membahas terkait kepuasan

[12] Kartika Marella Vanni, Amatun Nur Makmuriyah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1 Tahun 2020.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah sebagai objek kajiannya. Aspek perbedaan yaitu pada pendekatan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Perbedaan lain ada pada lokasi penelitiannya, penelitian terdahulu di Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang. Sedangkan pada lokasi penelitian ini di Bank BSI KCP Pinrang.

B. Tinjauan Teoritis

Penelitian tentu memerlukan beberapa teori yang relevan untuk mendukung penelitian ini. Berikut ini adalah teori-teori yang digunakan oleh peneliti sehubung dengan judul penelitian ini.

1. Dampak

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah data yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.[13]

Dampak menurut Gorys Kerap dan Otto Soemarwoto adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut Otto Soemarwoto menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia,

[13] Retnoningsih Suharno, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Widya Karya).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

fisik maupun biologi dan aktifitas dapat pula dilakukan oleh manusia. Dampak menurut JE. Hosio adalah perubahan nyata pada tingkah laku atau sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan.[14]

Pengertian dampak merupakan suatu perubahan yang nyata akibat dari keluarnya kebijakan terhadap sikap dan tingkah laku. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Dalam mengambil sebuah keputusan tentu akan memberikan dampak yang akan terjadi kedepannya. Dampak terbagi menjadi dua yaitu:

a. Dampak Positif

Dampak adalah keinginan untuk membujuk, menyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya. Sedangkan positif adalah pasti atau tegas dan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik. Positif adalah suasana jiwa yang mengutamakan kegiatan kreatif dari pada kegiatan yang menjemukan, kegembiraan dari pada kesedihan, optimisme dari pada pesimisme. Positif adalah keadaan jiwa seseorang yang dipertahankan melalui usaha-usaha yang sadar bila sesuatu terjadi pada dirinya supaya tidak membelokkan fokus mental seseorang pada yang negatif. Bagi orang yang berpikiran positif mengetahui bahwa dirinya sudah berpikir buruk maka ia akan segera memulihkan dirinya. Jadi dapat disimpulkan pengertian dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi

[14] Otto Soemarwoto, "Analisis Mengenai Dampak Lingkungan," *Gadjah Mada University Press*, Yogyakarta, 2017.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

b. Dampak Negatif

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif. Dampak adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya. Berdasarkan beberapa penelitian ilmiah disimpulkan bahwa negatif adalah pengaruh buruk yang lebih besar dibandingkan dengan dampak positifnya. Jadi dapat disimpulkan pengertian dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.[15]

2. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *Financial Servise Provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dam menyalurkan uang. Sebagai FSP. Termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik nasabahnya. Strategi pemasaran adalah suatu logika pemasaran dalam pengambilan keputusan-keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran

[15] Anang Sugeng Cahyono, "Dampak Media Sosial Terhadap Permasalahan Sosial Anak" 2018, h 91, https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v11i1.141.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan dan kondisi persaingan.

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Selain itu *mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran via wireless. *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Adapun dua macam bentuk *mobile banking*, yaitu SMS-*Banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-*Banking* bentuk *mobile* internet service yang diakses via (internet) *Connection Mobile Banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telpon seluler), bersahabat dan nyaman.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*. Proses *mobile banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *mobile banking*.

Konsep yang diterapkan *mobile banking* terdiri dari tiga hubungan yang saling terkait, yakni *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile* jasa

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

informasi keuangan. Jenis-jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting*, dan *brokerage* yang merupakan transaksi dasar jasa non transaksi dasar merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah *mobile* jasa informasi keuangan yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut.[16]

b. Jenis-Jenis *Mobile Banking*

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah layanan yang berbasis pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu sms *banking* dan internet *banking*. Terdapat kesamaan fungsional antara internet *banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relative sama dengan internet *banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan pelayanan lainnya.

Produk-produk layanan jasa yang terdapat di dalam *mobile banking* yaitu:

1) SMS (*Short Message Servise*)

Layanan sms *banking* bank syariah saat itu sangat terbatas seperti informasi saldo dan pemberitahuan bila ada dana yang ditarik atau masuk dari rekening bank syariah. Saat ini layanan sms *banking* masih terus digunakan dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam

[16] Puji Haryanti, "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru." (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023), h. 18-20, https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8239.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

seperti pantau saldo rekening, transfer sesama antar bank, informasi tahgihan, dan layanan perbankan syariah lainnya.

2) Internet *Banking*

Internet *banking* adalah suatu layanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Contohnya Brimo, Livin by Mandiri, Byond by BSI dan lain-lain. Layanan internet *banking* dapat digunakan dengan prankat *computer* seperti, personal *computer*, laptop, *notebook*, dan *smartphone*. Internet sangat membantu dalam meningkatkan efesiensi, efektivitas dan produktivitas bagi masyarakat khususnya di perkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.[17]

3) Kelebihan Dan Kekurangan *Mobile Banking*

Mobile banking dalam penggunaannya terdapat segala macam transaksi secara cepat dan mudah. Bahkan ketika kita tengah sibuk atau menghabiskan waktu dengan libur, dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut tidak mengurangi optimis internet *marketing* yang kamu jalani.

Keuntungan menggunakan *mobile banking* sebagai berikut:

a) Menghemat waktu karena bisa melakukan berbagai macam pembayaran kapan pun kamu mau.
b) Tampilan *mobile banking* sangat simpel dan penggunaannya begitu mudah.

[17] Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama), 2018).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c) Kamu bisa cek saldo, cek mutasi rekening tabungan, cek suku bunga, dan masih banyak lagi.
d) Mengurangi resiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan mendapat konfirmasi.

Kelemahan m-*banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluruh operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketersediaan jaringan, maka layanan M-*Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukan tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet *provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-*banking*. Namun demikian hal tersebut dapat mengganggu transaksi nasabah terutama jika nasabah dalam kondisi mendesak.

Keamanan yang masih menjadi kekhawatiran nasabah. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan.

Kelemahan lainnya antara lain sering *log out* sendiri. Sering diblokir, respon buruk, keamanan, dana dipotong tapi transaksi tidak diterima, selalu minta ganti *password*, *processing*, eror permintaan tidak dapat diproses, informasi *invalid pin block*, cek saldo kena biaya, kurang *user friendly*, bukti

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transaksi kadang dikirim ke email kadang tidak, selalu *time out* dan lainnya.[18]

Beberapa hal yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi *mobile banking*:

1) Wajib mengamankan personal *identification number* (PIN) *mobile banking*.
2) Bebas membuat PIN sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui oleh orang lain.
3) Bilamana SIM Card GSM anda hilang atau dicuri dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank yang terdekat atau segera telfon ke *call center* bank tersebut.

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu. Nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. Jasa *mobile banking* memiliki produk seperti sms *banking*, *mobile phone* dan sebagainya.[19]

c. Fitur-Fitur *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya didukung dengan kenyamanan dan fitur yang menarik. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain:

---

[18] Dedy Mainata, "Analytical Tools Dan SWOT Analysis Penggunaan *M-Banking* Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Al-Tijary Vol. 3, No. 2, Juni 2018, https://doi.org/https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1131.

[19] Neneng Edi Junaedi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang," *Jurnal Islamic Banking&Amp; Economic Law Studies (I-BEST)*, Vol. 2 No. 1 (2023), https://doi.org/https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1) Pengecekan Saldo Rekening

Fitur ini memungkinkan para nasabah untuk mengecek saldo rekening BSI miliknya tanpa perlu ke bank atau ATM. Selain pengecekan saldo, nasabah juga dapat melakukan pengecekan segala informasi transaksi pada rekeningnya. Informasi selain jumlah saldo rekening tersebut antara lain: mutasi rekening, portofolio, sampai daftar transaksi terjadwal.

2) Transfer Dana

Fitur kedua di Byond by BSI adalah fitur transfer atau kirim dana. Seperti fitur internet banking BRI atau bank lain pada umumnya, layanan transfer dana ini dapat memudahkan nasabah BSI untuk melakukan transfer dana ini dapat memudahkan nasabah BSI untuk melakukan transfer dana tanpa harus ke bank atau ATM. Fitur transfer di Byond by BSI dilakukan secara online dalam 24 jam nonstop. Sehingga, anda dapat melakukan transfer kapan pun. Namun perlu diingat, pengguna Byond by BSI membutuhkan jaringan internet yang stabil dan lancar agar proses transaksi tidak terkendala.

3) Pembelian

Pembelian keperluan sehari-hari seperti pulsa atau paket data juga dapat dilakukan dengan fitur pembelian Byond by BSI. Selain pulsa dan paket data, Anda juga dapat melakukan pembelian token listrik dan berbagai keperluan lainnya kapanpun saat dibutuhkan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4) Pembayaran

Byond by BSI dapat digunakan untuk pembayaran kebutuhan sehari-hari. Layanan pembayaran yang dapat dilakukan, antara lain: biaya pendidikan, iuran BPJS, tagihan listrik, tiket transportasi, transaksi *e-commerce*, pembayaran maupun pelunasan haji dan umrah, dan berbagai pembayaran lainnya.

5) QRIS

QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*) merupakan kode QR yang diluncurkan Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk layanan pembayaran di Indonesia. Fitur QRIS pada BSI *Mobile* membantu mempercepat proses pembayaran hanya dengan scan kode QR yang tertera.

6) E-Mas

Fitur E-mas dari Byond by BSI dapat menjadi pilihan jika Anda ingin investasi. Fitur E-mas memfasilitasi pembelian emas untuk nasabah secara online. Jumlah minimal pembelian emas pada fitur ini adalah 0,05 gram dan batas maksimalnya Rp. 100 juta per hari. Selain pembelian emas, Anda juga dapat melakukan penjualan dan penarikan fisik emas yang telah dibeli sebelumnya. Penarikan tabungan E-mas menjadi emas fisik dapat dilakukan dengan pecahan mulai dari 2 gram hingga 100 gram.

7) Tarik Tunai

Apabila Anda ingin melakukan tarik tunai di ATM namun lupa membawa kartu ATM, Anda dapa menggunakan aplikasi Byond by BSI

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

untuk tarik tunai tanpa kartu. Jumlah penarikan dana mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 1.000.000 setiap harinya.

8) Layanan Islami

Selain memfasilitasi layanan keuangan, Byond by BSI juga memiliki fitur layanan islami pada aplikasinya. Pada fitur ini, Anda dapat membaca Asmaul Husna, Juz Amma, belajar tentang keuangan berbasis syariah, serta layanan pengingat waktu salat dan arah kiblat.

9) Berbagi

Fitur ini memungkinkan Anda untuk menyalurkan infaq, wakaf, dan zakat secara mudah kapan saja melalui aplikasi Byond by BSI. Fitur berbagi juga dapat digunakan untuk menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan Anda.

Demikian penjelasan tentang penerapan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI diatas. Semoga pemaparan yang disampaikan dapat membantu Anda memahami tentang aplikasi *mobile banking* Byond by BSI dan dapat menggunakan fitur-fiturnya yang telah disediakan.[20]

d. Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan m-*banking* dapat dilihat dari kualitas layanan m-*banking* menurut Gummesson dan Lovelock, yaitu:

[20] Sulfila, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023), h 21-23, https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/4927.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1) *Speed* yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan m-*banking*.
2) *Security* yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan m-*banking*. Transaksi melalui m-*banking* ini sangat aman karena sebelum melakukan aktivitas nasabah harus terlebih dahulu mendaftarkan nomor rekening nasabah melalui ATM atau kantor cabang terdekat.

   Dalam sistem keamanan untuk melakukan transaksi pemilik *m-banking* harus memasukkan nomor PIN yang sudah diberikan. Selain itu, jaringan internet *m-banking* lebih aman dari pada internet *banking* karena jaringan *m-banking* menggunakan sistem pengamanan ganda atau berlapis.
3) *Accurary* yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai *m-banking*. Nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tantang rekeningnya menggunakan layanan GSM maupun CDMA dengan *smartphone*.

   Melalui m-*banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi yang sama dengan yang biasa dilakukan di atm atau bank, mulai dari cek saldo,melihat rincian transaksi, transfer uang, pembelian pulsa isi ulang sampai pembayaran berbagai jenis tagihan listrik, air, telepon maupun kredit.[21]

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler dalam buku Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan

[21] Nur Safitri, "Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2022), h 20-21, https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/3553.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.[22] Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja auatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas barang dan jasa yang dibutuhkan pelanggan, sehingga jaminan kualitas adalah prioritas utama setiap perusahaan, dan digunakan sebagai tolak ukur untuk keunggulan kompetitif perusahaan. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.[23]

Kepuasan nasabah dalam kesuksesan suatu bisnis sama pentingnya dengan darah dalam tubuh. Setiap bank atau organisasi bertujuan untuk mengungguli pesaing dengan memberikan layanan berkualitas terbaik, karena menjamin kesenangan dan kepuasan nasabah. Apabila nasabah merasa puas terhadap palayanan bank maka nasabah akan loyal terhadapnya, hal ini merupakan pertanda positif bagi bisnis bank karena akan memberikan keuntungan yang lebih tinggi, perluasan usaha serta bertambahnya jumlah nasabah.[24]

[22] Tuti Sulastri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi," *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 1 No. 1 (2017), h. 44-45, https://doi.org/https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491.

[23] Indah Widyanti Agustina Massora, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta," *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, Vol. 9, No. 1, April 2021.

[24] Veni Marzita, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Barru" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2024), https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8236.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator tingkat kepuasan nasabah menurut, Hawkins dan Lonney dikutip dari Tjiptono terdiri dari:

1) Kesesuaian harapan

Tingkat pemenuhan ekspektasi, merujuk pada seberapa efektif layanan atau produk dalam memenuhi harapan yang telah ditentukan oleh pelanggan

2) Minat berkunjung kembali

Perilaku setia dan memiliki komitmen terhadap produk, yang pada akhirnya akan mendorong minat untuk membeli ulang produk tersebut dimasa mendatang.

3) Kesediaan merekomendasikan

Suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang digunakan, sehingga pelanggan bersedia merekomendasikan barang atau jasa kepada calon pelanggan lainnya.[25]

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena

[25] Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat," *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 17 No. 4 (2021) h 331, https://doi.org/https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ditengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.[26]

c. Kepuasan Nasabah Terhadap Perspektif Islam

Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang menimbulkan rasa syukur. Kepuasan dalam Islam harus mempertimbangkan hal-hal berikut: barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengkonsumsi suatu barang atau jasa tidak boleh berlebih-lebihan dan tidak mengandung riba. Kepuasan dalam ekonomi Islam dikenal dengan maslahah, dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spritual.[27] Pedoman untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang harus sesuai dengan syariah dan kenyataan yang diterima, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

1) Sifat jujur

Perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda nabi SAW, yang artinya: "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dam menemukan cacat, kecuali diterangkannya". (HR. Ahmad dan Thobrani).

---

[26] M. Taufiq Reza A.F, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega TBK Cabang Makassar" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 2012), https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/8364/1/mtaufiqrez-1136-1-13-m.ta-f 1-2.pdf.

[27] Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam," *Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, Vol 5 No 1 (2019), https://doi.org/https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2) Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya.

3) Benar

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian dari pada orang munafik. Bencana terbesar di dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil, misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga. Oleh sebab itu, salah satu pedagang yang terpenting dan diridahi oleh Allah SWT ialah kebenaran.[28]

4. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).[29] Dalam pengertian lain disebutkan bahwa

[28] Ade Tri Putra, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019), h 36-37, http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/3402.

[29] Nurul Muyasaroh, "Eksistensi Bank Syariah Dalam Persfektif Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 2 (2022), https://doi.org/https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).10657.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.[30]

Menurut Sutan Remy Sjahdeini Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi intermediasi yaitu mengyerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.[31]

b. Tujuan Bank Syariah

Tujuan didirikan bank syariah:

1) Sebagai penyedia lembaga keuangan perbankan atau saran dalam meningkatkan kualitas kebutuhan ekonomi untuk masyarakat banyak.
2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pembangunan ekonomi terutama dalam bidang ekonomi.
3) Sebagai lembaga yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat islam yaitu enggan berhubungan dengan bank yang menerapkan bunga atau dalam islam disebut dengan riba.
4) Berkembangnya suatu lembaga dan sistem perbankan yang sehat dapat dilihat berdasarkan keadilan dan efisiensi yang ada pada akhirnya bisa meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga dapat mengalahkan usaha-usaha ekonomi masyarakat.

---

[30] Zakiyah Nafsah, "Jual Beli Dalam Ekonomi Islam(Aplikasi Jual Beli Dalam Fiqih Dan Perbankan Syariah)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9 No. 2 (2023), https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8680.

[31] Prof. Dr. Sutan Remy Sjahdeini, S.H., *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5) Mengajarkan masyarakat bagaimana cara berpikir ekonomis dan berbisnis dalam hal meningkatkan kualitas hidup mereka.[32]

c. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Bank syariah menganut prinsip-prinsip yang berdasarkan kepada:

1) Keadilan, pada prinsip keadilan bank syariah membagi keuntungan berdasarkan penjualan *riil* yang sesuai dengan kontribusi maupun risiko masing-masing pada pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.
2) Kemitraan, prinsip kemitraan artinya hubungan antar bank syariah sebagai lembaga keuangan dengan nasabah (pengguna nasabah) maupun nasabah investor sejajar yaitu sebagai mitra usaha yang sangat bersinergi dalam menghasilkan keuntungan.
3) Transparansi, pada prinsip ini bank syariah secara terbuka memperlihatkan laporan keuangan kepada nasabah agar nasabah investor dapat melihat dan mengetahui dananya.
4) Universal, prinsip universal artinya bank syariah tidak membeda-bedakan agama, ras, suku, dan golongan masyarakat sesuai prinsip islam yaitu rahmatan lil alamin.[33]

C. Tinjauan Konseptual

Judul skripsi ini adalah "Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang". Judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasan

[32] Mulawarman Hannase Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1 (2022), https://doi.org/https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362.

[33] Mawardi Khoirudin, "Sistem Perbankan Syariah Dan Landasan Filosofinya," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 10 No. 1 (2025), https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.24837.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

proposal skripsi ini lebih fokus dan lebih spesifik. Di samping itu, tinjauan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalah pahaman. Oleh karena itu, di bawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut.

1. Dampak

Dampak merupakan hasil dari suatu tindakan yang bisa bersifat positif atau negatif serta menciptakan pengaruh yang kuat dengan konsekuensi baik atau buruk. Adapun dampak secara umum merujuk pada segala sesuatu yang muncul sebagai akibat dari adanya suatu hal. Dampak ini dapat bersifat signifikan, dengan konsekuensi yang dirasakan sebelum dan setelah terjadinya hal tersebut. Dapat disimpulkan bahwa dampak merujuk pada perubahan yang timbul akibat aktivitas atau tindakan yang dilakukan sebelumnya, sebagai konsekuensi dari pelaksanaan suatu kebijakan yang dapat membawa perubahan baik yang positif maupun negatif.

2. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan yang memberikan kemudahan maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi *financial* secara *real time*. *Mobile banking* adalah suatu layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan efisien. Namun masih

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

belum banyak masyarakat yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti, kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking*, serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman dengan menggunakan transaksi secara manual dengan langsung ke bank untuk mengantri.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Menurut Hawkins dan Lonney kepuasan nasabah dapat diukur hal berikut yaitu kesesuaian harapan nasabah, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Kepuasan nasabah juga merupakan sejauh mana harapan dan kebutuhan nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau institusi dapat terpenuhi.

4. Bank Syaraiah

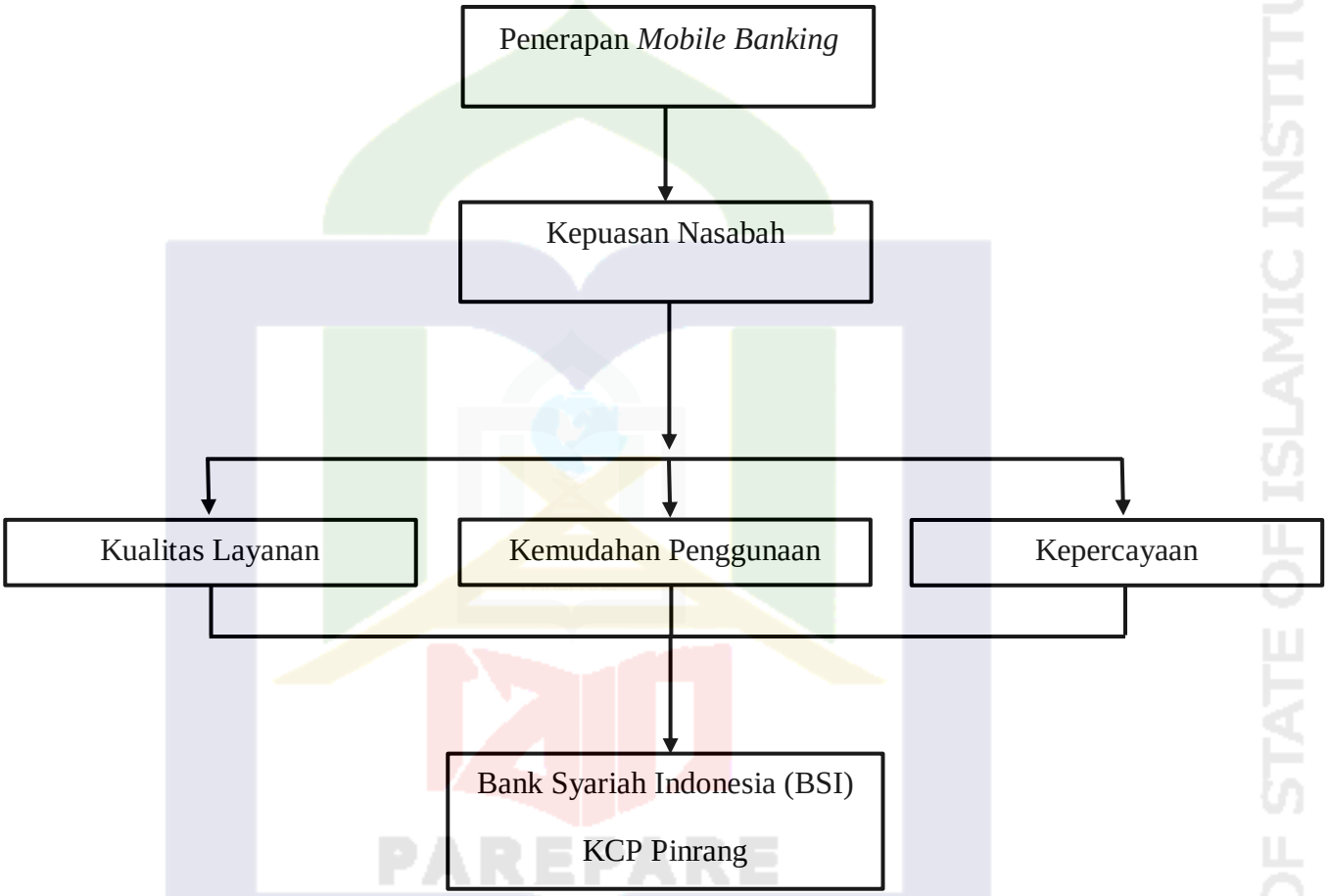
Bank syariah atau yang juga dikenal dengan bank Islam memiliki sistem operasional yang tidak bergantung pada bunga. Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada pihak yang membutuhkan, dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah gambar atau model berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Hubungan tersebut dikemukakan dalam bentuk diagram atau skema dengan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tujuan untuk mempermudah memahami. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian kualitatif jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif yang khusus menggambarkan sifat dan karakter terhadap subjek individu dan kelompok maupun kondisi di sekitarnya dalam penelitian ini menggunakan data empiris dalam pengelolaan masalahnya. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu teori.[34]

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif menggunakan berbagai metode untuk penelitian dengan latar ilmiah agar tujuan penelitian dapat dicapai, yang mana dalam fenomena yang diteliti terdapat unsusr pembentukannya yaitu partisipan, peristiwa, latar dan waktu. Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data, peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif.[35]

Peneliti datang ke Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Untuk melakukan penelitian serta memahami, mempelajari situasi berkaitan yang berkaitan

---

[34] Tubel Agusven, S.T., M.M, Satriadi, S.A.P., M.Sc, Rihan Hafizni, S.E., M.M, Nanda Kristia Santoso, M.Pd, Hasnarika, S.Si., M.Pd., *Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif* (Batam: CV Rey Media Grafika, 2023).

[35] Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si., *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan efesiensi penggunaan *mobile banking*. Studi dilakukan pada waktu interaksi langsung tempat kejadian, penelitian mengamati (observasi), mencatat, wawancara, dokumentasi dan mengambil sumber data yang erat hubungannya dengan konsep penelitian ini.

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. Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yang beralamat Jl. Sultan Hasanuddin No.34, Kel. Sawitto, Kec. watang sawitto, Kab Pinrang, 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

Fokus penelitian adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpul. Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat.[36]

[36] Prof. Dr. Hannani, M. Ag., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Kota Parepare, Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Agar tidak membahas terlalu luas, maka diperlukan satu fokus. Oleh karena itu, penelitian ini hanya berfokus pada Dampak Penerapan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

D. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data kualitatif dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi, dan gambar.[37] Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis, dokumen maupun observasi yang dilakukan.

Langkah pertama yang penulis ambil untuk menyiapkan laporan penelitian ini dengan mengumpulkan data dari perusahaan-perusahaan yang diteliti, karena data ini merupakan faktor yang sangat penting karena masukan (*input*) ke dalam pelaksanaan pengolahan data dan akan menjadi pembahasaan dalam lapooran ini. Data yang diperlukan untuk persiapan laporan penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Berdasarkan sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi.[38]

---

[37] Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M., *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021).

[38] Edy Suwandi, SKM, M. KL., *Metodologi Penelitian* (Jakarta Selatan, DKI Jakarta: PT.Scifintech Andrew Wijaya.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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. 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.[39]

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan dalam pengolahan data dalam penyusunan skripsi ini yakni teknik penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara penelitian terjun langsung kelapangan untuk mengadakan penelitian ini dan untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

1. Observasi

Metode pertama yaitu observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengumpulan data, pengamatan, dan pengindraan.[40] Dalam hal ini peneliti mengamati objek yang

[39] Muhammad Syahrum, S.T., M.H., *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi Dan Tesis* (Riau: CV. Dotplus Publisher, 2022).

[40] Johan Setiawan & Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diteliti yang ada dilapangan kemudian penulis mencatat data-data secara sistematik fenomena yang diselidiki yang diperlukan dalam penelitian. Pada observasi kali ini, peneliti akan melakukan observasi terkait dengan penerapan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara (interview) yaitu proses memperoleh keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, dan bukti tentang suatu masalah atau peristiwa melalui metode tanya jawab dengan narasumber. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak-banyaknya dan sejelas-jelasnya kepada subjek penelitian.[41] Pada penelitian ini, pedoman wawancara akan menyinggung beberapa pertanyaan yang terkait dengan dampak penerapan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kc parepare. Dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang berguna untuk tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan sebagai rujukan data tambahan. Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti tidak hanya mendapatkan informasi dari narasumber, namun peneliti akan mendapatkan informasi dari bentuk dokumen yang ada pada informan itu, baik berupa catatan, foto, sketsa dan sebagainya. Pada intinya motode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, maka dokumen

[41] Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara* (Yogyakarta: Penerbit LeutikaPrio, 2016).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memegang peranan yang amat penting sebagai sumber data yang dapat dijadikan sebagai hasil dan pendukung hasil penelitian pada penelitian ini.[42]

Riset kualitatif tahap pengumpulan dan pengelolaan data merupakan proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang merupakan proses penguraian data, pembuatan konsep dan penyusunan kembali dengan cara yang baru.

1. Coding

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data yang merupakan dasar dari proses pengkodean yaitu dengan melakukan perbandingan secara terus menerus dan melakukan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode riset ini menekankan pada validitas data melalui verifikasi dan menggunakan *coding* sebagai alat utama dari pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean (*coding*) serta pengkategorian data. Ada beberapa cara untuk melakukan pengkodean, yaitu: pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*), dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses *coding* ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritis. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

[42] Ayuliamita Abadi M. Afdhal Chatra P, Komang Ayu Henny Achjar, Ningsi, Muhamad Rusliyadi, A. Zaenurrosyid, Nini Apriani Rumata, Iin Nirwana, *Metode Penelitian Kualitatif : Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang mana gagasan dan benda dikenal, dibedakan, dan dimengerti. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Tentu, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek pengetahuan.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada metode kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat diandalkan dan akurat. Adapun teknik yang umum digunakan dalam uji keabsaahan data pada metode kualitatif antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis,arsip, dokumen, sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari beberapa sumber data yang berbeda.[43]

G. Teknik Analisis 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 kegiatan kategori, penjabaran menjadi

[43] Pandu Wicaksono, Arum Ardianingsih, Juandy Seiver Langelo, "Analisis Kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Sektor Informal Di Kota Pekalongan," *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, Vol. 19 No. 2 (2021), h 146, https://doi.org/https://doi.org/10.54911/litbang.v21i1.158.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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 digunkan untuk mengembangkan hipotesis selanjutnya.[44]

Analisis data terdiri dari tiga tahapan yang berlangsung secara bersamaan. Tahapan-tahapan tersebut mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

   Data yang diperoleh dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang belum diolah peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.[45]

   Setelah proses mengumpulkan data yang dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk

[44] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung : Alfabeta., 2013.

[45] Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2016).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang diperoleh akan dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya, penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya, kemudian penelitian memberikan interprestasi atau penilaian sehingga data tersaji bermakna.[46]

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara, kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti inilah disebut verifikasi data.

[46] Dedi Mardianto, Muhammad Rizal Pahleviannur, Anita De Grave, Dani Nur Saputra, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pradina Pustaka, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.[47]

Verifikasi yang dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas sera adanya keterkaitan antara data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya lalu kemudian menarik kesimpulan.

[47] Dr. H. Salim, M.Pd., *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, Dan Jenis* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang dengan melakukan beberapa tahapan diantaranya yaitu tahapan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan ini dilakukan untuk mengamati proses nasabah dalam mengaktifkan *mobile banking* Byond by BSI mereka dan untuk menggunakan *mobile banking* Byond by BSI tersebut. Adapun rumusan masalah pertama yaitu berkaitan dengan penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan yaitu pertanyaan terkait dengan *mobile banking* yang ada di BSI itu lebih dikenal dengan sebutan Byond by BSI, menurut pendapat Anda apa yang dimaksud dengan Byond by BSI?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang mengatakan bahwa:

> "Setau saya *mobile banking* Byond by BSI ini adalah transaksi keuangan yang dapat diakses melalui *smarthphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah yang ada dibank".[48]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah mengatakan dia mengetahui Byond by BSI adalah transaksi keuangan yang dapat diakses melalui *smarthphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan nasabah yang ada

[48] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dibank. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Bahri yang mengatakan bahwa:

> "Byond by BSI ini layanan yang dapat diakses nasabah melalui *handphone* yang dananya berasal dari uang nasabah yang ada dibank".[49]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah megatakan dia mengetahui Byond by BSI ini adalah layanan yang dapat diakses oleh nasabah melalui *smarthpone,* jawaban dari Bapak Bahri ini serupa dengan jawaban yang diberikan oleh Ibu Naharah sebelumnya.

Hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Byond by BSI ini adalah fasilitas *mobile banking* yang diberikan kepada nasabah dari BSI untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara *online* yang dapat di akses kapan pun dan dimanapun melalui Hp".[50]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* Byond by BSI adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan menggunakan layanan yang tersedia untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara online yang dapat diakses kapan pun dan dimanapun, dimana sumber dana yang ada berasal dari tabungan para nasabah yang ada dibank.

Bank akan terus berupaya dalam meningkatkan layanan *mobile banking* Byond by BSI agar nasabah merasa nyaman dan aman pada saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI. Adapun pertanyaan terkait bagaimana cara meningkatkan layanan *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah?.

[49] Bahri, *Nasabah,* Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[50] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Strategi yang digunakan dalam meningkatkan layanan *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah dalam penerapan layanan *mobile banking* Byond by BSI yaitu dengan meningkatkan atau menambah fitur-fitur yang ada pada layanan *mobile banking* Byond by BSI untuk lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan bank terus berusaha dalam meningkatkan keamanan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI ini agar nasabah merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI tersebut".[51]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia akan terus meningkatkan layanannya dengan penambahan fitur-fitur agar nasabah lebih merasa nyaman dan mudah dalam bertransaksi.

Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang sudah terlaksankan karena memiliki standar operasional dalam pelayanan nasabah. Adapun pertanyaan terkait dengan bagaimana cara meningkatkan kualitas produk dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali selaku *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "*Mobile banking* Byond by BSI ini adalah layanan terbaru yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menggantikan BSI *Mobile*. Layanan *mobile banking* ini dirancanag untuk memberikan pengalaman perbankan diera digital yang lebih modern, cepat, dan efesien dengan menghadirkan versi terbaru, berbagai fitur baru yang inovatif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah diera digital".[52]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) telah melakukan transformasi digital yang signifikan dengan diluncurkannya layanan *mobile banking* terbaru Byond by BSI sebagai pengganti BSI Mobile.

---

[51] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[52] Nursetiawati Wali, *Funding Transaction Refresentative* (FTR), Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di era digital, memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi bagi nasabah. *Mobile banking* Byond by BSI tidak hanya menawarkan fitur-fitur perbankan yang lebih modern dan imajinasi, tetapi juga mengintegrasikan aspek sosial dan spritual, seperti layanan zakat, infak, sedekah, dan penunjuk waktu sholat.



Gambar 2.2 Kualitas Produk Dan Layanan *Mobile Banking* Byond by BSI

Sumber: Aplikasi Byond by BSI (2025)

Pertanyaan terkait apa tujuan bank dalam menerapkan layanan *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali selaku *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Tujuan bank dalam menerapkan layanan *mobile banking* Byond by BSI itu untuk memudahkan transaksi nasabah khususnya di layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sudah lengkap mi fiturnya sudah bisa digunakan 24 jam jadi tidak perlu mi lagi ke bank untuk antri. Karna memang tujuannya itu mempermudah semua aktifitas nasabah hanya lewat HP. Sekarang semuanya memang sudah serba HP dan berbasis android jadi semua layanan *mobile banking* Byond by BSI itu memang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> tujuan awalnya adalah mempermudah semua transaksi nasabah seperti transfer, cek saldo, dan bayar tagihan dengan mudah tanpa menggangu aktivitas lainnya".[53]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *mobile banking* Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang memiliki tujuan utama yaitu untuk mempermudah transaksi perbankan bagi nasabah. Penerapan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini dirancanag dengan fokus pada kemudahan akses layanan perbankan sehingga nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat HP mereka.

Perbankan memberikan alternatif dalam bertransaksi berupa layanan *mobile banking* baik itu bank konvensional ataupun bank syariah, yang dimana terdapat perbedaan dalam sisitemnya, adapun yang membedakan yaitu sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Yang membedakan itu di pengelolaan tabungannya, BSI mengelola sesuai dengan prinsip syariah, perbedaan lainnya yaitu pada fitur dan layanan yang tersedia, dimana bank BSI terdapat layanan Islami di dalamnya seperti pembayaran ziswaf yang tidak terdapat pada bank konvensional".[54]

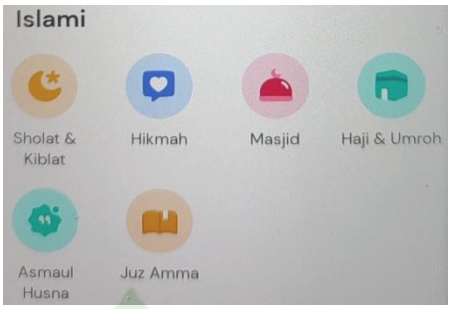
Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang membedakan *mobile banking* Byond by BSI dengan bank konvensional yaitu pengelolaan tabungannya, BSI mengelola sesuai dengan prinsip syariah, perbedaan lainnya ada pada fitur dan layanan yang tersedia, dimana bank BSI terdapat layanan Islami di dalamnya seperti pembayaran ziswaf yang tidak terdapat pada bank konvensional.

---

[53] Nursetiawati Wali, *Funding Transaction Refresentative* (FTR), Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[54] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar 2.3 Fitur Layanan Islami

Sumber: Aplikasi Byond by BSI (2025)

Upaya yang dilakukan bank sudah semaksimal mungkin dilakukan agar nasabah nyaman dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Termasuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan S3 (Senyum, Sapa, Salam), Adapun pertanyaan terkait bagaimana cara *customer service* menjelaskan fitur-fitur dan layanan apa saja yang terdapat dalam *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Dengan cara memperlihatkan fitur-fitur yang tersedia di layanan *mobile banking* Byond by BSI. Fitur-fitur yang ada di *mobile banking* Byond by BSI itu beragam mulai dari informasi saldo, transfer antar bank, pembayaran, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM, berbagi ziswaf, dan masih banyal lagi. Kemudian menjelaskan apa kegunaan dan keunggulan dari setiap fitur yang ada dengan menggunakan kata-kata baik dan sopan sehingga mudah dipahami oleh nasabah".[55]

Hasil wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali selaku *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

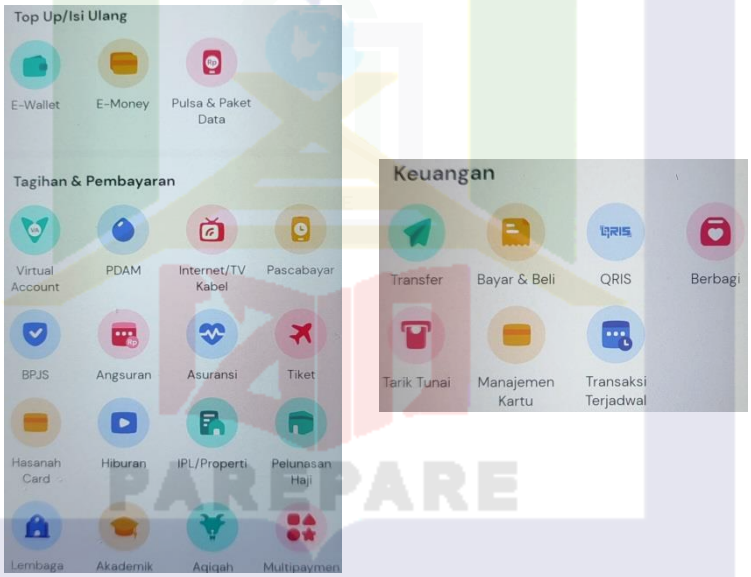
> "Kalau selama ini semua fitur di *mobile banking* Byond by BSI itu semuanya penting, karena di *mobile banking* Byond by BSI ini banyak sekali fiturnya, kalau mau disebutkan satu-satu itu banyak, tapi intinya itu semua fasilitas layanan transaksi dan produk-produk syariah itu ada di

[55] Nurawalia .M., *Customer Service*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam *mobile banking* Byond by BSI nya itu, jadi dari fitur saldo sampai dengan transaksi lainnya itu semua ada".[56]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* Byond by BSI ini memiliki berbagai fitur layanan transaksi yang sangat lengkap dan penting bagi nasabah. Fitur-fitur tersebut mencakup informasi saldo, transfer antar bank, pembayaran, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM, layanan ziswaf, dan lainnya. Dalam menjelaskan fitur-fitur tersebut kepada nasabah, pegawai menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, dengan menjelaskan kegunaan serta keunggulan dari masing-masing fitur. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat memanfaatkan seluruh layanan digital BSI dengan optimal.



Gambar 2.4 Produk Dan Fitur

Sumber: Aplikasi Byond by BSI (2025)

[56] Nursetiawati Wali, *Funding Transaction Refresentative* (FTR), Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesi (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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.[57] Adapun pertanyaan terkait fitur-fitur dan layanan apa saja yang sering Anda gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo, transfer, QRIS, dan pembayaran seperti tagihan internet, tv kabel, tagihan listrik, tagihan air, tagihan BPJS, pembayaran haji, pembayaran E-Wallet seperti ketika saya memesan barang secara online, dan masih banyak lagi yang bisa dilakukan dan tidak mengharuskan untuk keluar rumah. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini lebih efesien karena kita tidak perlu lagi mengantri panjang untuk membayar tagihan karena cukup dengan menggunakan *handphone* transaksi bisa kita lakukan dimana saja dan kapan pun selama kita punya jaringan internet".[58]

Hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo seperti selama saya menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI saya lebih sering mengecek saldo yang ada di rekening saya karena lebih mudah, cukup dengan membuka layanan *mobile banking* Byond by BSI lalu pilih layanan informasi saldo dan otomatis kita akan di arahkan untuk memasukan kata sandi dan pin *mobile banking* Byond by BSI dan saldo akan tertera di layar hp. Fitur lainnya yang sering saya gunakan yaitu fitur transfer antara rekening BSI, transfer ke bank lain, dan QRIS. Sekarang apabila saya ingin mentransfer uang saya tidak perlu lagi ke bank atau ATM karena saya sudah bisa mengaksesnya lewat hp".[59]

---

[57] Annisa Aulia Maharani, "Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me," h. 4.

[58] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[59] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Mardatilla selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo, transfer, QRIS, tarik tunai tanpa kartu ATM, dan pembelian seperti top up, beli pulsa, dan beli vocher. Fitur pada layanan *mobile banking* Byond by BSI ini juga sudah lengkap untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari, notifikasi atau pemberitahuan pada layanan *mobile banking* Byond by BSI ini juga cepat, akurat, dan tepat waktu".[60]

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Alfi Almadani selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo, transfer, QRIS, tarik tunai tanpa kartu ATM, dan pembayaran seperti tagihan akademik atau pembayaran UKT, pembayaran E-Wallet seperti ketika saya memesan barang secara online yang bisa dilakukan dengan menggunakan hp karena layanan *mobile banking* Byond by BSI ini lebih efesien. Transaksi bisa kita lakukan dimana saja dan kapan pun".[61]

Hasil wawancara dengan Ibu Arini selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran E-Wallet seperti ketika saya berbelanja online, pembayaran haji, dan fitur penarikan tunai tanpa kartu ATM ini sedikit berbeda dari transaksi lainnya karena biasanya saat menarik uang di ATM itu harus menggunakan kartu ATM, tapi layanan *mobile banking* Byond by BSI ini di dalamnya tersedia fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, jadi apabila ingin mengambil uang saya bisa mengaksesnya lewat hp lalu ke mesin ATM untuk menarik uang tanpa pakai kartu ATM".[62]

---

[60] Nurul Mardatilla, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[61] Nur Alfi Almadani, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[62] Arini, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 28 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Bella Anis Sanaya selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Fitur yang sering saya gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI adalah fitur informasi saldo, transfer, QRIS, tarik tunai tanpa kartu ATM, dan fitur pembayaran E-Wallet seperti ketika saya memesan barang secara online saya biasanya menggunakan fitur pembayaran E-Wallet yang ada pada layanan *mobile banking* Byond by BSI ini. Selain itu notifikasi atau pemberitahuan juga informatif mengenai transaksi tepat waktu".[63]

Hasil wawancara dengan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah fitur informasi saldo, transfer antara rekening BSI, transfer ke bank lain, QRIS, fitur tarik tunai tanpa kartu ATM, fitur pembelian seperti top up, beli pulsa, beli vocher, dan fitur pembayaran seperti tagihan internet, tv kabel, tagihan listrik, tagihan air, tagihan BPJS, pembayaran haji,tagihan akademik atau pembayaran UKT, pembayaran E-Wallet seperti ketika saya berbelanja online. Fitur yang disediakan sangat membantu nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-harinya, nasabah juga merasa puas mengenai notifikasi dan informatif yang diberikan oleh layanan *mobile banking* Byond by BSI ini karena sangat akurat, cepat, dan tepat waktu pula.

Agar lebih jelas mengenai fitur atau layanan apa saja yang sering digunakan nasabah, maka penulis akan buatkan dalam bentuk ringkasan tabel.

No.	Nama	Fitur/Layanan Yang Sering Digunakan Nasabah
1.	Naharah	Informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran
2.	Bahri	Informasi saldo, transfer, QRIS

[63] Bella Anis Sanaya, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 29 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3.	Nurul Mardatilla	Informasi saldo, transfer, QRIS, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM
4.	Nur Alfi Almadani	Informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM
5.	Arini	Informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM
6.	Bella Anis Sanaya	Informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM

Tabel 1.2 Fitur/Layanan Yang Sering Digunakan Nasabah

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KCP Pinrang

Menurut Koltler dan Amstrong dalam penelitian Annisa Aulia Maharani, fitur adalah sarana kompetitif untuk mendeferensiasikan produk dengan pesaing. Melalui fitur, perusahaan dapat menciptakan diferensiasi produknya dari produk pesaing.[64] Adapun pertanyaan terkait fitur-fitur dan layanan apa saja yang sering digunakan oleh nasabah dalam *mobile banking* Byond by BSI, menurut pengamatan Anda?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Fitur utama yang mencolok dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI ini adalah fitur layanan Islami, karena tidak ada di bank lain. Fitur yang sering digunakan nasabah adalah informasi saldo, transfer, QRIS, pembelian, pembayaran, dan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. 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

[64] Annisa Aulia Maharani, "Analisis Fitur Dan Kualitas Produk Pada Tokopedia By Me." h. 4.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> juga tidak bisa dibuka oleh sembarang orang karena menggunakan sandi tanggal lahir nasabah. Salah satu kelebihan fitue *E-Statemen* yaitu dapat memudahkan nasabah melihat daftar mutasi transaksi selama 1 bulan".[65]

Hasil wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali selaku *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Fitur utama yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* Byond by BSI ini adalah fitur informasi saldo, QRIS, pembayaran, pembelian, top up, dan juga E-Mas. Sementara untuk fitur yang sering digunakan oleh nasabah adalah informasi saldo, transfer, QRIS, pembelian, pembayaran, dan juga fitur tarik tunai tanpa kartu ATM. Secara umum sudah memenuhi kebutuhan nasabah bahkan lebih karena nasabah sering melakukan fitur informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran, pembelian seperti top up, beli pulsa, beli vocher dll. Untuk fitur notifikasi atau pemberitahuan sangat membantu karena masih jarang yang komplain terkait fitur notifikasi, nasabah paling banyak mengkomplain masalah jaringan yang kadang sulit untuk diakses".[66]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fitur layanan *mobile banking* Byond by BSI ini telah memberikan dampak yang positif siginifikan dalam memberikan akses, dan memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini menyediakan berbagai fitur yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran, pembelian seperti top up, beli pulsa, beli vocher, dll. Yang secara keseluruhan dapat memudahkan nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

[65] Nurawalia .M., *Customer Service*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[66] Nursetiawati Wali, *Funding Transaction Refresentative* (FTR), Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Fokus penelitian kedua berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan kepada nasabah yaitu berkaitan dengan dari total keseluruhan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI? Apakah ada penambahan dari tahun-tahun sebelumnya?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yang menyatakan bahwa:

> "Iya ada, untuk penggunaan layanan *mobile banking* Byond by BSI itu selalu meningkat memang, kalau dari satu periode ke periode lainnya itu pasti meningkat karena hampir setiap hari nasabah baru datang, dalam satu hari biasa nasabah baru yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI itu tertambah".[67]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terlihat layanan *mobile banking* Byond by BSI ini terus meningkat dari satu periode ke periode lainnya. Peningkatan jumlah nasabah baru ini mencerminkan tingginya minat terhadap layanan *mobile banking* Byond by BSI ini di kalangan nasabah. Peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini tentunya akan berdampak pada peningkatan jumlah transaksi perbankan. Fitur-fitur dan kemudahan yang disediakan seperti informasi saldo, transfer, QRIS, pembayaran tagihan, pembelian top up, dll, dengan cepat dan efisien. Dengan

[67] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

akses yang mudah melalui perangkap hp nasabah menjadi lebih aktif dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan mereka secara digital.

Adapun pertanyaan terkait faktor apa yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Kalau bicara soal faktor saya kira itu faktor kemudahan akses sama fasilitas transaksi yang juga mudah, jadi itu dua menjadi faktor utama menurut saya, karena memang nasabah ini mencari bank yang dengan mudah bisa digunakan layanan *mobile bangking* Byond by BSI nya yang sehingga memang dengan mudah untuk melakukan transfer dan transaksi pembayaran lainnya".[68]

Hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Ya faktor kemudahan yang menyebabkan saya ingin selalu bertransaksi karena apabila saya membeli barang secara online saya bisa langsung mentransfer uangnya tanpa harus ke ATM".[69]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, yaitu kemudahan askes dan fasilitas transaksi yamg mudah. Kemudahan akses menjadi daya tarik bagi nasabah, karena mereka dapat mengaskes layanan perbankan kapan saja dan di mana saja hanya dengan perangkat hp yang dimiliki. Tidak perlu lagi datang ke kantor cabang, nasabah merasa lebih fleksibel dalam mengatur keuangan mereka. Selain itu, fasilitas transaksi yang mudah dalam

[68] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025
[69] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi.

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 tertentu.[70] Adapun pertanyaan terkait apakah dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan Anda kemudahan pada saat melakukan transaksi?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memudahkan saya sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti melakukan transaksi pembelian pulsa, voucher, top up, tarik tunai tanpa kartu ATM, transfer, dan pembayaran tagihan listrik, air, pembayaran E-Wallet seperti ketika saya memesan barang secara online bisa dari rumah tanpa harus mengantri ke bank lagi. Terus ada juga fitur-fitur pengingat waktu shalat yang tidak dimiliki layanan *mobile banking* dari bank lainnya".[71]

Hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sangat memudahkan saya sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer antar rekening BSI, jadi lebih menghemat waktu karena tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi, saya tidak perlu mengantri panjang. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini lebih efisien karena cakup dengan menggunakan hp saya sudah bisa melakukan transaksi kapan pun".[72]

---

[70] 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*, Vol 3 No 8 (2019).

[71] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[72] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Mardatilla selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini lebih memudahkan saya sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti melakukan proses transaksi pembayaran E-Wallet seperti ketika saya berbelanja online karena bisa saya lakukan tanpa harus keluar rumah dan lebih cepat".[73]

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Alfi Almadani selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan saya kemudahan sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari seperti ingin selalu bertransaksi, karena apabila saya membeli barang secara online saya bisa langsung mentransfer uangnya tanpa harus ke ATM".[74]

Hasil wawancara dengan Ibu Arini selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan saya kemudahan sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer melalui QRIS. Sekarang apabila saya ingin mentransfer uang saya tidak perlu lagi ke bank atau ATM, karena saya sudah bisa mengaksesnya lewat hp, dan juga kalau mentransfer ke bank lain itu memerlukan biaya".[75]

Hasil wawancara dengan Ibu Bella Anis Sanaya selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan saya kemudahan sebagai nasabah dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti penarikan tunai tanpa kartu ATM. Jadi apabila ingin mengambil uang saya bisa mengaksesnya lewat hp lalu ke mesin ATM untuk menarik uang tanpa kartu ATM".[76]

---

[73] Nurul Mardatilla, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[74] Nur Alfi Almadani, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[75] Arini, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 28 Juli 2025.
[76] Bella Anis Sanaya, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 29 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali sekalu *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Seperti pengertiannya tadi yang saya jelaskan, untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan di manapun melalui hp".[77]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sangat membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan yang lebih praktis, cepat, dan efisien melalui *handphone* sehingga nasabah tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM untuk melakukan transaksi. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini juga menyediakan fitur transaksi yang cukup lengkap, mulai dari transfer antar bank, pembayaran tagihan listrik, air, pembelian pulsa, voucher, top up, penarikan tanpa kartu ATM, E-Wallet dan QRIS untuk pembayaran ini juga dinilai sangat membantu dalam aktivitas keuangan harian. Khususnya bagi nasabah yang sering berbelanja online, keberadaan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini mempermudah proses pembayaran karena dilakukan langsung tanpa perlu keluar rumah.

Agar lebih jelas mengenai jenis transaksi yang digunakan nasabah, maka penulis akan buatkan dalam bentuk ringkasan tabel.

No.	Nama	Aktivitas	Jenis Transaksi Yang Digunakan Nasabah
1	Naharah	Memesan barang secara online, melalui sosial media seperti shopee, tokopedia.	Transfer antar bank, pembayaran melalui fitur E-Wallet.

[77] Nursetiawati Wali, *Funding Transaction Refresentative* (FTR), Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2	Nurul Mardatilla	Membeli barang secara online, melalui sosial media seperti shopee, tokopedia.	Transfer antar bank, pembayaran melalui fitur E-Wallet.
3	Nur Alfi Almadani	Memesan barang secara online, melalui sosial media seperti shopee, tokopedia.	Transfer antar bank, pembayaran melalui fitur E-Wallet.

Tabel 1.3 Jenis Transaksi Yang Digunakan Nasabah

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KCP Pinrang

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 manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, serta membentuk rekomendasi positif yang menguntungkan perusahaan tersebut.[78] Adapun pertanyaan terkait apakah Anda merasakan kepuasan saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, secara umum layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sangat memudahkan saya dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya mau melakukan pembayaran tagihan listrik, air, pembelian pulsa, voucher, dll. Jadi saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini".[79]

[78] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga Edisi 4* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) h. 45.
[79] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, secara umum layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sangat memudahkan saya dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya mau melakukan transfer antar rekening BSI, karena saya tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk mengantri panjang, karena saya sudah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan hp lebih cepat dan efisien. Jadi saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini".[80]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Mardatilla selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, secara umum layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sangat memudahkan saya dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya mau melakukan proses transaksi pembayaran E-Wallet seperti ketika saya berbelanja online. Saya sudah bisa melakukan transaksi lewat hp lebih cepat dan efesien. Jadi saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini".[81]

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Alfi Almadani selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, sejauh ini saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena memudahkan saya sebagai nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya melakukan membeli barang secara online saya sudah bisa langsung mengtransfer uangnya tanpa harus ke ATM".[82]

Hasil wawancara dengan Ibu Arini selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, sejauh ini saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena memudahkan saya sebagai nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya melakukan transfer melalui QRIS. Saya sudah bisa

[80] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[81] Nurul Mardatilla, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[82] Nur Alfi Almadani, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

melakukan transaksi lewat hp lebih cepat dan efisien".[83]

Hasil wawancara dengan Ibu Bella Anis Sanaya selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, sejauh ini saya merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena memudahkan saya sebagai nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi setiap harinya, terutama pada saat saya melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM. Jadi apabila ingin mengambil uang saya bisa mengaksesnya lewat hp lalu ke mesin ATM untuk menarik uang tanpa kartu ATM".[84]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Iya, sejauh ini kepuasannya nasabah itu sangat meningkat dengan menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini nasabah merasakan sangat puas. Karena layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi setiap harinya".[85]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* Byond by BSI ini telah merasakan sangat puas. Karena layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan kemudahan, kecepatan, efisien, dan relevan dengan kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi setiap harinya, seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, air, pembelian pulsa, voucher, pembayaran melalui E-Wallet seperti ketika memesan barang secara online, transfer melalui QRIS, penarikan tunai tanpa kartu ATM, dll. Rasa sangat puas dari nasabah pengguna layanan *mobile banking* Byond by BSI di ukur dari seberapa sering nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini dapat di akses kapanpun dan dimanapun melalui

[83] Arini, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 28 Juli 2025.
[84] Bella Anis Sanaya, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 29 Juli 2025.
[85] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

handphone dan sesuai dengan harapan serta kenyataan yang dirasakan oleh nasabah.

Agar lebih jelas mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI, maka penulis akan buatkan dalam bentuk ringkasan tabel.

No.	Nama	Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Byond By BSI			
		Cukup	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Naharah				✓
2.	Bahri				✓
3.	Nurul Mardatilla				✓
4.	Nur Alfi Almadani				✓
5.	Arini				✓
6.	Bella Anis Sanaya				✓

Tabel 1.4 Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Byond by BSI

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KCP Pinrang

Adapun pertanyaan terkait apakah dengan adanya layanan *mobile banking* Byond By BSI ini memberikan Anda rasa aman saat menggunakannya? Apakah Anda menerima informasi atau edukasi dari bank terkait bagaimana cara menjaga keamanan akun?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Iya, saya merasa sangat aman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena 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. Saya menerima informasi yang sangat cukup mengenai bagaimana cara menjaga keamanan akun".[86]

Hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, sejauh ini saya merasa sangat aman dan nyaman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena saya percaya bahwa data dan keuangan saya akan terjaga. Edukasi dari bank terkait bagaimana cara menjaga keamanan akun sudah di jelaskan dengan sangat baik oleh pegawai bank".[87]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Mardatilla selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, saya merasa sangat aman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, dengan merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman, karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman. Saya menerima informasi dan edukasi yang sangat cukup mengenai bagaimana cara menjaga keamanan akun sudah di jelaskan dengan sangat baik oleh pegawai bank".[88]

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Alfi Almadani selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, saya merasa sangat aman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, karena percaya bahwa data dan transaksi terlindungi dengan baik. Notifikasi keamanan seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktifitas mencurigakan sangat membantu. Saya menerima informasi yang sangat cukup mengenai bagaimana cara menjaga keamanan akun".[89]

---

[86] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[87] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[88] Nurul Mardatilla, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

[89] Nur Alfi Almadani, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Arini selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, saya merasa sangat aman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, 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 bagaimana cara menjaga keamanan akun sudah di jelaskan dengan sangat baik oleh pegawai bank".[90]

Hasil wawancara dengan Ibu Bella Anis Sanaya selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Iya, saya merasa sangat aman saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, saya percaya bahwa data dan transaksi saya terlindungi dengan baik, karena selama saya menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini tidak pernah mengalami masalah. Notifikasi keamananpun seperti pemberitahuan saat ada transaksi besar atau aktivitas mencurigakan cukup membantu saya. Saya menerima informasi dan edukasi yang sangat cukup terkait bagaimana cara menjaga keamanan akun sudah di jelaskan dengan sangat baik oleh pewagai bank".[91]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Informasi dan edukasi dari bank terkait bagaimana cara menjaga keamanan akun saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini sudah dijelaskan yaitu dengan cara kita juga selalu mengingatkan, menginformasikan, dan mengedukasikan kepada nasabah terkait keamanan akun terutama *password* dan PIN harap di rasahiakan oleh nasabah (hanya nasabah yang boleh tau). Telfon, *message*, dan *whatsapp* atau nomor yang tidak dikenal yang mengatas namakan dari pihak bank itu jangan mudah dipercaya karena rentang terjadi penipuan. Diharapkan agar nasabah untuk langsung mengkonfirmasikan ke pihak banknya langsung".[92]

---

[90] Arini, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 28 Juli 2025.

[91] Bella Anis Sanaya, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 29 Juli 2025.

[92] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini menurut nasabah sudah sangat terjamin tingkat keamanannya tinggi mendapatkan rasa kepercayaan tinggi dari nasabah. Nasabah juga percaya bahwa setiap data transaksi akan terjaga keamanannya sehingga nasabah merasa sangat aman, nyaman, dan tidak merasa khawatir mengenai data pribadi atau informasi menganai keuangan yang dimilikinya, karena layanan *mobile banking* Byond by BSI 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 keamanan yang ada di dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI ini. Yang secara keseluruhan mendapatkan kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Tak hanya itu pihak bank menegaskan bahwa secara aktif memberikan edukasi, imbauan, dan peringatan kepada nasabah terkait pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi, terutama *password* dan PIN. Ia juga menekankan agar nasabah tidak mudah percaya terhadap telfon, pesan, dan *whatsapp* atau nomor yang tidak dikenal yang mengatas namakan dari pihak bank. Apabila ada hal yang mencurigakan di harapkan agar nasabah mengkonfirmasikan ke pihak banknya langsung.

3. Pengalaman Nasabah Ketika Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Fokus penelitian ketiga berkaitan dengan pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan kepada nasabah yaitu berkaitan dengan selama Anda menggunakan layanan *mobile banking* Byond by

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BSI ini, apakah Anda cenderung kepada sikap hemat atau boros?. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Naharah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Saya dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, saya tetap menjaga pengeluaran saya agar tidak boros, saya tidak sembarang memesan barang, saya hanya melakukan transfer kalau ada yang penting saja agar terhindar dari sikap boros".[93]

Hasil wawancara dengan Bapak Bahri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Saya dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, saya gunakan kalau ada yang penting saja, walaupun mudah digunakan tapi saya tetap mempertimbangkan setiap ingin bertransaksi agar tidak boros saja begitu".[94]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Mardatilla selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Saya dalam menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, saya tetap menjaga pengeluaran saya agar tidak boros. Saya lebih berhati-hati saat berbelanja online karena saya tau saldo saya dapat dilihat langsung melalui hp di layanan *mobile banking* Byond by BSI ini".[95]

Hasil wawancara dengan Ibu Nur Alfi Almadani selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Semenjak saya menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini pengeluarannya semakin banyak dari biasanya, saya kadang merasa agak boros mungkin karena praktis dan mudah di gunakan jadi kalau bertransaksi itu tidak terasa".[96]

---

[93] Naharah, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[94] Bahri, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[95] Nurul Mardatilla, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.
[96] Nur Alfi Almadani, *Nasabah*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara dengan Ibu Arini selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Pengeluaran saya memang sedikit meningkat setelah menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, saya kadang merasa agak boros karena kemudahan saya menjadi kebablasan selalu ingin menggunakannya saat bertransaksi".[97]

Hasil wawancara dengan Ibu Bella Anis Sanaya selaku nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengatakan bahwa:

> "Sekarang semenjak saya gunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini lumayan sering bertransaksi, saya kadang merasa agak boros mungkin karena praktis dan mudah digunakan jadi kalau bertransaksi itu tidak terasa".[98]

Hasil wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. Selaku *Customer Servise* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang menyatakan bahwa:

> "Perubahan pengeluaran nasabah pasti ada, karena dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini nasabah lebih mudah bertransaksi sehingga pengeluarannya lebih banyak dari biasanya".[99]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan dampak yang beragam terhadap perilaku keuangan mereka, khususnya terkait sikap hemat dan boros. Sebagian nasabah menyatakan bahwa mereka tetap dapat mengendalikan pengeluaran meskipun layanan *mobile banking* Byond by BSI ini menawarkan kemudahan. Mereka hanya melakukan transaksi untuk hal-hal penting dan merasa terbantu karena bisa memantau saldo secara langsung, yang membuat mereka lebih berhati-hati. Namun ada pula nasabah yang merasa pengeluarannya justru meningkat sejak menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini. Kemudahan dan

---

[97] Arini, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 28 Juli 2025.
[98] Bella Anis Sanaya, *Nasabah*, Wawancara di Parepare, 29 Juli 2025.
[99] Nurawalia .M., *Customer Servise*, Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, 22 Juli 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kecepatan transaksi membuat mereka lebih sering berbelanja tanpa banyak pertimbangan, sehingga cendurung boros. Tak hanya itu pihak bank menegaskan bahwa perubahan pengeluaran nasabah pasti ada, karena dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini nasabah lebih mudah bertransaksi sehingga pengeluarannya lebih banyak dari biasanya.

B. Pembahasan

1. Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Menurut Usman, penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.[100] Pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek beriktnya. Menurut Setiawan, penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.[101] Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa

[100] Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 70.
[101] Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2004), h. 39.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penerapan (implementasi) bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Penerapan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memberikan layanan aplikasi *mobile banking* yang diberi nama Byond by BSI yang diluncurkan pada 9 November 2024 sebagai platform yang baru bertujuan untuk memberikan pengalaman digital yang lebih baik untuk nasabah. Aplikasi tersebut hadir sebagai sebuah inovasi untuk meningkatkan efisiensi bertransaksi dan memberikan kemudahan bagi nasabahnya.[102] Dalam sistem operasional, dengan kehadiran aplikasi Byond ini memiliki dampak positif bagi *teller* yang dimana antrian *teller* berkurang karena para nasabah bisa melakukan transaksi dengan aplikasi tersebut. Layanan digital BSI menawarkan berbagai fitur dan keunggulan yang meningkatkan kualitas layanan, seperti: transaksi yang lebih cepat dan aman, kemudahan dalam mengelola keuangan, akses informasi dan edukasi yang lebih mudah, dan layanan yang tersedia setiap saat. Aplikasi Byond by BSI ini bukan hanya bisa melakukan dalam transaksi akan tetapi juga menyediakan layanan berbasis syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf serta konsultasi keuangan syariah lainnya.[103]

Pembahasan penelitian terkait dengan penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan.

---

[102] Achmad Febrianto, Angel Mareta Eka, Ayu Lestari, "*Analysis Of Public Satisfaction Level On The Byond App Service By* BSI KCP Probolinggo," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* Vol. 10 No. 1 (2025), https://doi.org/http://journal. uiad.ac.id/index.php/adz - dzahab.

[103] Sitti Nur Aini, Nita Kurnia Ningseh, Fatimatuzzahro, "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking* (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi," *Jurnal Penelitian Nusantara* Vol. 1 No. 3 (2025): h. 21, https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.73.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil penelitian, layanan *mobile banking* Byond by BSI menyediakan berbagai fitur utama yang mengcakup fasilitas layanan transaksi dan produk-produk syariah. Beberapa fitur utama yang disediakan adalah informasi saldo, Transfer antar Bank BSI, pembagaran tagihan, pembelian produk syariah, peninjauan transaksi, notifikasi dan pemberitahuan, pendaftaran dan aktivasi produk, layanan pelanggan, keamanan dan otentikasi, serta promosi dan penawaran khusus. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa meskipun ada banyak fitur, transfer dan pembayaran sehari-hari menjadi fokus utama nasabah karena kenyamanan dan kepraktisannya dalam aktivitas harian. Penerapan layanan *mobile banking* sangat mempermudah transaksi perbankan bagi nasabah karena akses layanan yang mudah dan cepat. Nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat *handphone* mereka.

Penerapan layanan *mobile banking* Byond by BSI merupakan layanan perbankan berbasis *smartphone* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan perbankan yang mudah, efesien, dan aman bagi nasabahnya. Layanan *mobile banking* Byond by BSI ini dirancang untuk dapat diakses melalui perangkat *handphone* dengan sistem operasi Android, sehingga nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang.

2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Aplikasi *mobile banking* Byond by BSI adalah aplikasi perbankan berbasis *mobile* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbankan melalui perangkat *smartphone* mereka. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa harus pergi ke kantor cabang.[104] Fokos pada penggunaan aplikasi ini menjadi kunci utama dalam meningkatkan jumlah nasabah di BSI KCP Pinrang.

BSI KCP Pinrang secara sistematis mencatat dan merekap data jumlah nasabah yang aktif menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI. Pengukuran ini dilakukan dengan melihat data jumlah nasabah yang aktif menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI dan juga data jumlah nasabah baru yang mulai menggunakan aplikasi ini. Data statistik menunjukkan adanya kenaikan jumlah nasabah setelah penerapan (implementasi) aplikasi *mobile banking* Byond by BSI di BSI KCP Pinrang. Kenaikan sebesar 90% pada bulan Juli dibandingkan dengan bulan sebelumnya Juni menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi semakin meningkat dan menarik minat nasabah baru untuk menggunakan layanan perbankan melalui aplikasi ini. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa peningkatan jumlah nasabah setelah penggunaan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang merupakan sebuah fenomena positif yang terus memperbaiki dan meningkatkan fitur-fitur aplikasi. BSI KCP Pinrang berusaha untuk memberikan pengalam perbankan yang lebih baik dan efisien bagi nasabah dengan menghadirkan fitur-fitur yang lebih baik lagi, lebih efisien, dan lebih mudah digunakan.

Menurut Jeffrey Rubin dan 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

[104] Haswinda, "Relevansi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI Parepare" (Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menghilangkan atau memperkecil kesalahan penggunaan serta memberikan manfaat dan kepuasan kepada penggunannya.[105] Menurut nasabah, aplikasi *mobile banking* Byond by BSI ini sangat bermanfaat karena mempermudah berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti informasi saldo, transfer, pembelian, pembayaran, dll. Sehingga memberikan dampak yang positif, hal ini sejalan dengan dengan definisi *usability* karena dapat memberikan manfaat dengan baik dan memberikan kepuasan kepada penggunannya.

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 memverivikasi sumber informasi.[106] Aplikasi *mobile banking* Byond by BSI menyediakan notifikasi keamanan seperti saat ada transaksi besar atau aktivitas yang mencurigakan yang sangat membantu nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir dan cemas mengenai keamanan yang ada didalam aplikasi *mobile banking* Byond by BSI ini. Keamanan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI sangat terjamin sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman.

Hal ini sejalan dengan definisi keamanan 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

[105] Indra Gustama, "Analisis Usability Sistem Digital Respository Pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall," 2018, h. 12.
[106] Theodosios Tsiakis, George Sthephanides, "The Concept Of Security and Trust in Electronic Payment," *University of Macedania, Departemen of Applied Informatics* Vol. 24 No (2005): 10–15.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ini menyediakan berbagai fitur keamanan yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan nasabah seperti *paswword*, PIN, sidik jari, dan verifikasi dua faktor. Yang secara keseluruhan mendapat kepercayaan dari nasabah khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Mobile banking Byond by BSI memberikan fitur yang lengkap, desain yang atraktif, kemudahan dalam penggunaannya, serta keamanan yang handal yang mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, terutama bagi pengguna layanan *mobile banking* Byond by BSI. 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.

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

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

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

... يُرِيْدُ اللّٰهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيْدُ بِكُمُ الْعُسْرَۖ ...

Terjemahannya:

> *"... Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran ..."*[107]

[107] Kementrian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur'an, 2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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.

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

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

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ ...

Terjemahannya:

> *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya ...."*[108]

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 Indonesia, sebagai

[108] Kementrian Agama RI.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

lembaga keuangan, wajib memastikan bahwa data nasabah terlindungi dengan baik.

2) Hadis tentang Kemudahan dalam Muamalah.

Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ الدِّينَ يُسْرٌ، وَلَنْ يُشَادَّ الدِّينَ أَحَدٌ إِلاَّ غَلَبَهُ، فَسَدِّدُوا وَقَارِبُوا وَأَبْشِرُوا، وَاسْتَعِينُوا بِالْغَدْوَةِ وَالرَّوْحَةِ وَشَىْءٍ مِنَ الدُّلْجَةِ

Terjemahannya:

> *"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]).*[109]

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.

[109] "Islam Itu Agama Yang Mudah, Mana Dalilnya?," n.d.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3) Hadis tentang Transparansi dan Kepercayaan dalam Transaksi.

Rasulullah SAW bersabda:

... مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي

Terjemahannya:

> *"Barang siapa yang menipu, maka ia bukan dari golonganku." (HR. Muslim).*[110]

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 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.

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

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

... فَاِنْ اَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِى اؤْتُمِنَ اَمَانَتَهٗ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهٗۗ ...

Terjemahannya:

> *"... Jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, ..."*[111]

[110] "Hadits - Hadits Tazkia," n.d.

[111] Kementrian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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

Ayat dan hadis di atas menegaskan pentingnya kemudahan, keamanan, dan amanah dalam layanan perbankan syariah, yang sejalan dengan implementasi fitur, *usability*, dan keamanan dalam aplikasi *mobile banking*.

3. Pengalaman Nasabah Ketika Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

Islam mewajibkan kepada pemilik harta agar menafkahkan sebagaimana hartanya untuk kepentingan diri, keluarga, dan *fii sabilillah*. Islam mengharamkan sifat kikir. Di sisi lain, Islam juga mengahramkan sikap boros dan menghamburkan harta. Inilah bentuk keseimbangan yang diperintahkan Al-Qur'an yang mencerminkan sikap keadilan dalam konsumsi.[112] Seperti yang diisyaratkan dalam Q.S. Al-Isra'/17: 29.

[112] Dr. Rozalinda, M.Ag., *Ekonomi Islam: Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi* (Depok: Rajawali Pers, 2017). h. 108.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُوْلَةً اِلٰى عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُوْمًا مَّحْسُوْرًا

Terjemahannya:

> *"Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada pundakmu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu akan menjadikan kamu tercela dan menyesal"*.[113]

Berdasarkan ayat diatas dapat kita lihat bahwa Islam menganjurkan kita untuk seimbang dalam melakukan sesuatu salah satunya yaitu seimbang dalam konsumsi. Islam mewajibkan kepada pemilik harta agar menafkahkan sebagian hartanya untuk kepentingan diri, keluarga, dan *fii sabilillah*. Islam mengharamkan sifat kikir.

Konsumsi berlebih-lebihan dalam Islam disebut dengan pemborosan (*israf*) atau *tabzir* (menghambur-hamburkan harta tanpa guna). *Israf* berarti mengeluarkan pembelanjaan yang tidak memiliki manfaat dan dilarang dalam Islam. Pembelanjaan yang dianjurkan dalam Islam adalah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan dilakukan dengan cara rasional. *Israf* dilarang dalam Al-Qur'an. *Tabzir* berarti membelanjakan uang untuk sesuatu yang dilarang menurut hukum Islam. Perilaku ini sangat dilarang oleh Allah swt.[114] Sesuai dalam Q.S. Al-Isra'/17: 27.

اِنَّ الْمُبَذِّرِيْنَ كَانُوْٓا اِخْوَانَ الشَّيٰطِيْنِۗ وَكَانَ الشَّيْطٰنُ لِرَبِّهٖ كَفُوْرًا

Terjemahannya:

[113] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014). h. 285.
[114] Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2004). h. 167-168.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

"Sesungguhnya orang-orang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhan-Nya". [115]

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah swt memerintahkan ummatnya untuk tidak berperilaku *israf* dan *tabzir*, Allah swt. Bahkan mengatakan bahwa orang yang berperilaku boros itu merupakan saudara setan.

Menurut Yusuf Qardhawi, Al-Qur'an melarang perbuatan yang melampaui batas (berlebih-lebihan) dalam belanja dan menikmati rizki yang baik. Allah swt tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Ad-Dukhan/44: 31.

مِنْ فِرْعَوْنَۗ اِنَّهٗ كَانَ عَالِيًا مِّنَ الْمُسْرِفِيْنَ

Terjemahannya:

"Dari (siksaan) Fir'aun, sungguh, dia itu orang yang sombong, termasuk orang-orang yang melampaui batas".[116]

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah swt. Tidak menyukai apabila hambanya bersifat sombong dan mengatakan orang yang sombong termasuk orang yang melampaui batas. Begitupun halnya dalam konsumsi, Allah tidak menyukai orang yang berlebihan dalam mengkonsumsi sesuatu.

[115] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014). h. 284.
[116] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014). h. 497.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Penerapan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang itu hampir sama dengan *mobile banking* yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksinya seperti informasi saldo, transfer antar bank, QRIS, pembayaran, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM, dan juga fitur Islami lainnya. Yang membedakan disini yaitu fitur dan layanan yang ada disetiap aplikasinya dimana pada bank BSI menyediakan layanan Islami yang tidak terdapat pada bank konvensional. Adapun fitur dan layanan yang paling sering digunakan yaitu transfer, QRIS, pembayaran, pembelian, dan penarikan tunai tanpa kartu ATM.

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yaitu Pertama, kemudahan penggunaan dan fungsionalitas aplikasi yang lebih baik memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan cepat dan mudah. Kedua, kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Ketiga, keamanan dan privasi data menjadi faktor penting yang memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi ini. Keempat, akses dan keterjangkauan teknologi juga berperan dalam meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi *mobile banking.* Dengan demikian, aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat menjadi solusi yang efektif bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara digital.

3. Pengalaman nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Nasabah BSI KCP Pinrang cukup konsuntif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* dan juga pengeluaran yang semakin meningkat yang lebih mengarah kepada sikap boros yang dimana ini tidak sejalan dengan konsumsi Islam.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan pemahaman terhadap penerapan penggunaan aplikasi *mobile banking*.

1. Kepada pihak BSI KCP Pinrang agar dapat lebih aktif dalam melakukan promosi aplikasi *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah potensial. Dengan meningkatkan kesadaran nasabah tentang fitur-fitur, layanan, dan manfaat yang ditawarkan, lebih banyak nasabah akan tertarik untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI ini.

2. 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. Kelima, jangan sampai kemudahan yang ada menyebabkan terjadinya perilaku konsuntif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI ini.

3. Untuk peneliti selanjutnya, ada beberapa aspek yang dapat ditelusuri lebih dalam. Pertama, dapat melibatkan lebih banyak cabang BSI di wilayah yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Kedua, disarankan mencari teori-teori yang lebih kuat untuk mendukung dalam menunjang permasalahan yang diangkat. Terakhir, sekiranya perlu melakukan penelitian terkait penggunaan atau pengaruh *mobile banking* Byond by BSI mengunakan penelitian kuantitatif dan menambahkan variabel terkat penelitian yang lebih banyak lagi.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim.

AF, M. TAUFIQ REZA. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega TBK Cabang Makassar." Universitas Hasanuddin Makassar, 2012. https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/8364/1/mtaufiqrez-1136-1-13-m.ta-f 1-2.pdf.

Abdillah Mundir, Lilik Nur Hayati. "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan." *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 2 (2021). https://doi.org/https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668.

Abdul Hamid, Muhammad Kamal Zubair. "Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah". *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol 1 No. 1 (2019): 16-34. https://doi.org/10.35905/balanca.v l i l. 1037.

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

Achmad Febrianto, Angel Mareta Eka, Ayu Lestari. "Analysis Of Public Satisfaction Level On The Byond App Service By BSI KCP Probolinggo." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* Vol. 10 No (2025). https://doi.org/htt p://journal. uiad.ac.id/index.php/adz - dzahab.

Agustina Massora, Indah Widyanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta." *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, no. Vol. 9, No. 1, April 2021.

Albi Anggito, Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.

Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)." *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1 Tahun 2020.

Arum Ardianingsih, Juandy Seiver Langelo, Pandu Wicaksono. "Analisis Kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Sektor Informal Di Kota Pekalongan." *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, Vol. 19 No. 2 (2021). h 146. https://doi.org/https://doi.org/10.54911/litbang.v21i1.158.

BEWIZE by BSI. "Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User," n.d. https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Cahyono, Anang Sugeng. "Dampak Media Sosial Terhadap Permasalahan Sosial Anak," 2018, h 91. https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v11i1.141.

Dewi, Ratna. "Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu." IAIN Bengkulu, 2020. http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/4366.

Edi, Fandi Rosi Sarwo. *Teori Wawancara*. Yogyakarta: Penerbit LeutikaPrio, 2016.

Edi Junaedi, Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang." *Jurnal Islamic Banking&Amp; Economic Law Studies (I-BEST)*, Vol. 2 No. 1 (2023). https://doi.org/https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338.

Edy Suwandi, SKM, M.KL. *Metodologi Penelitian*. Jakarta Selatan, DKI Jakarta: PT.Scifintech Andrew Wijaya, n.d.

Fachri Arrizki, Al Yusri Lubis, Dini Lestari. "Pengaruh BSI *Mobile* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-UINSU)." *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No. 1 (2023). h. 184. https://doi.org/https://doi.org/10.56874/eksya.v4i1.1167.

Fajria, Putri Fitriani. "Optimalisasi Strategi Layanan *Mobile Banking* Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu/KCP Nganjuk." Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung., 2021. http://repo.uinsatu.ac.id/id/eprint/23928.

Gustama, Indra. "Analisis Usability Sistem Digital Respository Pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode McCall," 2018, h. 12.

"Hadits - Hadits Tazkia," n.d.

Hairul, Muhammad Cahya. "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1." Universitas Islam Indonesia, 2022. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/40671.

Hannani. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Kota Parepare, Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023.

Haryanti, Puji. "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru." IAIN Parepare, 2023. https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8239.

Haryanti Puji. "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru." IAIN Parepare, 2023. https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8239.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Haswinda. “Relevansi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI Parepare.” (Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2023.

Irfanda Mahardhika 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* Vol 3 No 8 (2019).

I Nyoman Budiono. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Edited by M.E Asriadi Arifin, S.E. Cetakan I. Kota Parepare, Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

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

Kasinem. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, no. Vol. 17 No. 4 (2021). h 331. https://doi.org/https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096.

Kementrian Agama RI. *Al Qur’an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashiha Mushaf Al-Qur’an, 2019.

Khoirudin, Mawardi. “Sistem Perbankan Syariah Dan Landasan Filosofinya.” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 10 No. 1 (2025). https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.24837.

M. Afdhal Chatra P, Komang Ayu Henny Achjar, Ningsi, Muhamad Rusliyadi, A. Zaenurrosyid, Nini Apriani Rumata, Iin Nirwana, Ayuliamita Abadi. *Metode Penelitian Kualitatif : Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

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

Mainata, Dedy. “Analytical Tools Dan SWOT Analysis Penggunaan *M-Banking* Perbankan Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, no. Al-Tijary Vol. 3, No. 2, Juni 2018. https://doi.org/https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1131.

Marzita, Veni. “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Barru.” IAIN Parepare, 2024. https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8236.

Muh Reza, Damirah, Musmulyadi Adi. "Strategi Manajemen Keuangan Terhadap Peningkatan Profitabilitas UPS Pegaadaian Syariah Lasnrisang Kabupaten Pinrang". *Moneta: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2022.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Muhammad. *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2004.

Muhammad Rizal Pahleviannur, Anita De Grave, Dani Nur Saputra, Dedi Mardianto. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka, 2022.

Muhammad Syahrum, S.T., M.H. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi Dan Tesis*. Riau: CV. Dotplus Publisher, 2022.

Mutiasari, Annisa Indah. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 9 No. 2 (2020). https://doi.org/https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541.

Muyasaroh, Nurul. "Eksistensi Bank Syariah Dalam Persfektif Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 2 (2022). https://doi.org/https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).10657.

Muzayyana Tartila, Asmuni. "Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No. 3 (2022). https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408.

Nafsah, Zakiyah. "Jual Beli Dalam Ekonomi Islam(Aplikasi Jual Beli Dalam Fiqih Dan Perbankan Syariah)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9 No. 2 (2023). https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8680.

Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah." *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1 (2022). https://doi.org/https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362.

Putra, Ade Tri. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu." IAIN Bengkulu, 2019. http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/3402.

Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.

RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Surabaya: Mekar Surabaya, 2014.

RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Surabaya: Mekar Surabaya, 2014.

RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Surabaya: Mekar Surabaya, 2014.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Rozalinda. *Ekonomi Islam: Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*. Depok: Rajawali Pers. 2017.

Rusnaena. "Problem Hukum Atas Kelembagaan Dan Operasional Bank Syariah". *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 2014, h. 170.

Safitri, Nur. "Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare." IAIN Parepare, 2022. https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/3553.

Salim, H. *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, Dan Jenis.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.

Saputra, Iwan. "Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu." IAIN Bengkulu, 2021. http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/7633.

Setiawan, Guntur. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2004.

Sitti Nur Aini, Nita Kurnia Ningseh, Fatimatuzzahro. "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking* (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi." *Jurnal Penelitian Nusantara* Vol. 1 No. (2025): h. 21. https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.73.

Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.

Soemarwoto, Otto. "Analisis Mengenai Dampak Lingkungan." *Gadjah Mada University Press*, Yogyakarta, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta., 2013.

Suharno, Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.

Sulastri, Tuti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi." *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 1 No. 1 (2017). h. 44-45. https://doi.org/https://doi.org/10.33603/jibm.v1i1.491.

Sulfila. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Barru." IAIN Parepare, 2023. https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/4927.

Syafiq, Ahmad. "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam." *Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, Vol 5 No 1 (2019). https://doi.org/https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Theodosios Tsiakis, George Sthephanides. "The Concept Of Security and Trust in Electronic Payment." *University of Macedania, Departemen of Applied Informatics* Vol. 24 No (2005): 10–15.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.

Tubel Agusven, S.T., M.M, Satriadi, S.A.P., M.Sc, Rihan Hafizni, S.E., M.M, Nanda Kristia Santoso, M.Pd, Hasnarika, S.Si., M.Pd. *Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Batam: CV Rey Media Grafika, 2023.

Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama), 2018.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media, 2016.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN – LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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-4437/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2025 16 Juli 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: ARLIANA CITRA
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 24 Agustus 2002
NIM	: 2120203861206041
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 34, KEL. SAWITTO, KEC. WATANG SAWITTO, KAB PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

DAMPAK PENERAPAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 21 Juli 2025 sampai dengan tanggal 21 Agustus 2025.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
Nomor : 503/0446/PENELITIAN/DPMPTSP/07/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 18-07-2025 atas nama ARLIANA CITRA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0668/R/T.Teknis/DPMPTSP/07/2025, Tanggal : 21-07-2025
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0450/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/07/2025, Tanggal : 21-07-2025

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1.	Nama Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2.	Alamat Lembaga	: JL. AMAL BAKTI NO. 8
3.	Nama Peneliti	: ARLIANA CITRA
4.	Judul Penelitian	: DAMPAK PENERAPAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG
5.	Jangka waktu Penelitian	: 1 Bulan
6.	Sasaran/target Penelitian	: NASABAH BANK BSI KCP PINRANG
7.	Lokasi Penelitian	: Kecamatan Watang Sawitto

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 21-01-2026.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 21 Juli 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-

Balai Sertifikasi Elektronik

ZONA HIJAU

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

DPMPTSP

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



BSI BANK SYARIAH INDONESIA

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Pinrang
Jl. Sultan Hasanuddin No. 34
Kec.Watang Sawitto Kab.Pinrang
Indonesia
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muliani Mahmud
Jebatan	: *Branch Operation & Service Manager*
NIP	: 2186009770

Menerangkan bahwa:

Nama	: Arliana Citra
Nim	: 2120203861206041
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal **"Dampak Penerapan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia BSI KCP Pinrang"**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr.wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA,Tbk

BRANCH OFFICE PINRANG

Muliana Mahmud

Branch Operation & Service Manager

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTRIAN 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 : ARLIANA CITRA
NIM : 2120203861206041
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL : DAMPAK PENERAPAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONEIA (BSI) KCP Pinrang

PEDOMAN WAWANCARA

NARASUMBER: PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA

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

1. Apa tujuan bank dalam menerapkan layanan *mobile banking* Byond by BSI terhadap nasabah?
2. Bagaimana cara meningkatkan layanan *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas produk dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI?
4. Apa yang membedakan layanan *mobile banking* Byond by BSI dengan layanan *mobile banking* yang ada di bank konvensional?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Bagaimana cara *costomer servise* menjelaskan fitur-fitur dan layanan apa saja yang terdapat dalam *mobile banking* Byond by BSI ini kepada nasabah?
6. Fitur-fitur dan layanan apa saja yang sering digunakan oleh nasabah menurut pengamatan Anda?
7. Dari total keseluruhan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI? Apakah ada penambahan dari tahun-tahun sebelumnya?
8. Faktor apa yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?
9. Bagaimana upaya yang dilakukan Bank untuk risiko keamanan layanan *mobile banking* Byond by BSI kepada nasabah?
10. Apakah ada rekomendasi saran atau masuk dari Anda untuk nasabah dalam pengunaan layanan *mobile banking* Byond by BSI?

NARASUMBER: NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

Dalam pertanyaan berikut ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memahami pengalaman dan pandangan nasabah terkait penerapan layanan *mobile banking* Byond by BSI. Wawancara ini bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan *mobile banking* Byond by 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.

1. *Mobile banking* yang ada di BSI itu lebih dikenal dengan sebutan Byond by BSI, menurut pendapat Anda apa yang di maksud dengan Byond by BSI?
2. Apa penyebab yang membuat anda minat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI?
3. Fitur-fitur dan layanan apa saja yang sering Anda gunakan dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI?
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai fitur transfer dan pembayaran di dalam layanan *mobile banking* Byond by BSI? Apakah prosesnya mudah dan cepat?
5. Apakah dengan adanya layanan *mobile banking* Byond by BSI ini memberikan Anda kemudahan pada saat melakukan transaksi?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Apakah Anda merasakan kepuasan saat menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini?
7. Apakah dengan adanya layanan mobile banking Byond by BSI ini memberikan Anda rasa aman saat menggunakannya?
8. Apakah Anda menerima informasi atau edukasi dari bank terkait bagaimana cara menjaga akun?
9. Selama Anda menggunakan layanan *mobile banking* Byond by BSI ini, Apakah Anda cenderung kepada sikap hemat atau boros?
10. Secara keseluruhan, apa pendapat anda mengenai layanan *mobile banking* Byond by BSI? Apakah sudah memenuhi kebutuhan Anda?

Parepare, 21 Juli 2025
Mengetahui,
Pembimbing Utama

Dr. Damirah, S.E., M.M
NIP. 19760604 200604 2 001

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Nurawalia .M.

Jabatan : *Customer Service Representative* (CSR)

Alamat : Lapalopo

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025

Nurawalia .M

Customer Service Representative

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Nursetiawati Wali

Jabatan : *Funding Transaction Refresentative* (FTR)

Alamat : Rubae

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025

(Nursetiawati Wali)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Bahri

Jabatan : Nasabah

Alamat : Labalakang

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Naharah

Jabatan : Nasabah

Alamat : Suppa

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025

Naharah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Nurul Mardatilla

Jabatan : Nasabah

Alamat : Cora

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025

Nurul Mardatilla

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Nur Alfi Almadani

Jabatan : Nasabah

Alamat : Pinrang

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 22 Juli 2025

NUR ALFI ALMADANI

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Arini

Jabatan : Nasabah

Alamat : Jl. Khsanusi Maggu No. 6

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 28 Juli 2025



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Bella Anis Sanaya

Jabatan : Nasabah

Alamat : Jl. Pemuda

Menerankan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ARLIANA CITRA yang sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **"Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 29 Juli 2025

BELLA ANIS

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Nurawalia .M. selaku *Customer Service Representative* (CSR) Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang



Wawancara dengan Ibu Nursetiawati Wali selaku *Funding Transaction Refresentative* (FTR) Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIODATA PENULIS



Arliana Citra, lahir pada tanggal 24 Agustus 2002. Penulis merupakan anak dari Bapak Kurniawan S.E dan Ibu Nur Alia A.Md. Anak kedua dari 6 bersaudara. Tempat tinggal berdomisili di Jl. Kebun Sayur Setapak 1, RT 002, RW 004, Kel. Ujung Lare, Kec. Soreang, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikan di TK Aisyiyah 1 Bustanul Athfal Parepare pada tahun 2006-2009, dan dilanjutkan di SDN 34 Parepare pada tahun 2009-2014, kemudian menempuh pendidikan di SMPN 2 Parepare pada tahun 2014-2017, dan jenjang selanjutnya di SMKN 3 Parepare pada tahun 2017-2020. Pada tahun 2021, 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 Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kuajang, Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar, dan setelah itu melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor BPJS Kesehatan KC Parepare. Penulis juga melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesian KCP Pinrang dan dengan judul "Dampak Penerapan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang".

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE