

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI
(PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI
PURWOHARJO)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

AVISQAL AINUL FIKRI
NIM : E20181193

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2023**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI
(PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI
PURWOHARJO)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

AVISQAL AINUL FIKRI
NIM : E20181193

Disetujui Dosen Pembimbing:



Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA.
NIP. 198809232019032003

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FINANCIAL
TECHNOLOGY DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI
(PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP
BANYUWANGI PURWOHARJO)**

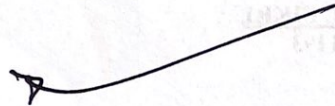
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu,
Tanggal : 13 Desember 2023

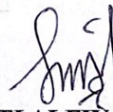
Tim Penguji

Ketua



Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.M
NIP. 197506052011011002

Sekretaris



SITI ALFIYAH, S.EI., M.E.
NUP. 20120339

Anggota

1. Dr. H. Fauzan S.Pd., M.Si

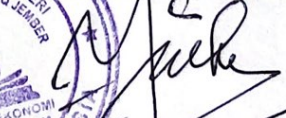
()

2. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA.

()



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: “*Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*”.¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹Al-Qur'an, QS. Al-Insyirah, 94: 5-6.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukur tiada terhingga kepada Allah SWT yang mengabulkan doa saya diberi kemudahan dan kelancaran menyusun skripsi ini dari awal sampai di titik ini. Hasil ini akan aku persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua hebatku, terimakasih tiada henti-hentinya mendoakan, memberi kasih sayang, dan dukungan setiap hari untuk menyelesaikan skripsi ini. Pencapaian akhir ini aku persembahkan untuk kalian;
2. Untuk adik kecilku tersayang Javin, yang selalu memberi semangat;
3. Teruntuk sahabatku dan teman-teman dekatku, Partyan keras skripsi, terimakasih untuk semangat dan dukungan tiada hentinya;
4. Teruntuk teman-teman seperjuanganku kelas Perbankan Syariah 4, angkatan 2018, yang saat ini kita berjuang bersama, dan kita saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini. Semoga alumni-alumni mu dapat selalu mengibarkan dan mengharumkan namamu dan membawa ilmu yang bermanfaat;
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membimbing serta memberikan ilmunya dengan ketulusan dan kesabaran;

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo)”, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Hasil akhir ini penulis menyadari bahwa tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir. Maka dengan adanya kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam – dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu memberikan saran dalam menyusun skripsi ini.
3. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang memberikan kemudahan dalam proses pembuatan skripsi.

4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin, waktu, kesabaran serta kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Kordinator Program Studi Perbankan Syariah serta menjadi dosen pembimbing skripsi telah memberikan waktu, tenaga, pikiran serta kesabarannya dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian saya.
9. Bapak Samsul Selaku Bagian Operasional BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo yang telah berkenan memeberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga membantu proses penyelesaian penelitian skripsi ini.
10. Ibu Windra Selaku *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo. yang telah berkenan memeberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga membantu proses penyelesaian penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi

ABSTRAK

Avisqal Ainul Fikri, Ana Pratiwi 2023: *Efektivitas Penggunaan Financial Technology Dalam Kemudahan Bertransaksi (pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo).*

Kata Kunci : Efektivitas, *Financial Technology*, Kemudahan, *BSI Mobile*.

Pesatnya perkembangan teknologi membuat industri perbankan harus mengembangkan fasilitas agar kepuasan nasabah menjadi poin penting, mengingat bank adalah *agent of trust*. Sekarang pembayaran *Merchant* lebih populer menggunakan menggunakan *financial technology* seperti QRIS, fitur yang terdapat pada setiap aplikasi dan juga terdapat pada *BSI Mobile*. *BSI Mobile* adalah sebuah teknologi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah para nasabahnya dalam bertransaksi.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, fokus penelitian penulis adalah : 1) Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada *BSI Mobile* serta kemanfaatannya? 2) Bagaimana penggunaan *financial technology* (*BSI Mobile*) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo? sehingga dari adanya penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan seputar *financial technology* terutama pada produk dari Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile*, bagaimana panorama keberhasilan para karyawan *BSI Mobile* KCP Banyuwangi Purwoharjo dalam memberikan edukasi kepada nasabahnya dan bagaimana pandangan nasabah melalui fitur yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile*.

Untuk mengidentifikasi permasalahan diatas maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitan deskriptif. Penelitian ini menghasilkan data dari beberapa tehnik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa layanan *BSI Mobile* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo berhasil menjapai tujuan dari penggunaan aplikasi karena *BSI Mobile* karena dapat mempermudah transaksi serta memiliki banyak manfaat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan *BSI Mobile* telah tepat sasaran. Nasabah sangat memahami dengan kemudahan yang dirasakan dan juga manfaat yang didapat.

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Persetujuan Pembimbing	ii
Pengesahan Tim Penguji	iii
Motto	iv
Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KEPUSTAKAAN.....	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori	34

BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Subyek Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data.....	48
F. Keabsahan Data	48
G. Tahap-tahap Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
H. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	50
I. Penyajian Data dan Analisis	53
J. Pembahasan Temuan	65
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
Daftar Pustaka	72
Lampiran- Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia pada hakikatnya tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri tanpa bersosialisasi satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari pun ada kalanya mereka memerlukan pertolongan antar individu agar pekerjaan maupun kegiatan mereka lebih mudah. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat menurut hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa pengguna internet di Indonesia tren penetrasi internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet di Tanah Air mencapai 64,8% dan levelnya naik menjadi level 73,7% pada 2019-2020. Survei yang dilakukan APJII pada 11 Januari–24 Februari 2022 terhadap 7568 responden yang didapat dari *probability sampling* dengan *multistage random sampling* mendapati penggunaan internet masih terpusat di Pulau Jawa dengan persentase 43,92%. Artinya, tingkat pengaksesan internet nasional telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir.²

Pemerintah diharapkan bisa terus mendukung perluasan jangkauan internet ke seluruh pelosok negeri. Sebab, di era digital ini internet bisa sangat membantu masyarakat dalam mengakses informasi, baik untuk kepentingan edukasi, bisnis, maupun hiburan.

²APJII, “Survei Profil Internet Indonesia”, <https://apjii.or.id/gudang-data/hasil-survei>, (8 februari 2022).

Dalam hal mewujudkan kesejahteraan hidup sebagai manusia tentunya tidak akan dapat dipisahkan dengan permasalahan ekonomi, yang dalam hal melaksanakan kegiatan ekonomi ini mereka harus memperhatikan norma-norma agama. Seperti yang diketahui bahwa Islam sudah mengatur segala aspek kehidupan termasuk dalam hal bermuamalah. Dalam konsep ekonomi Islam yang terbilang ketat dalam bermuamalah, aturan-aturan ini memiliki alasan yang indah dan berguna, baik ketika dilihat dari sudut pandang agamis maupun rasionalis, dan konsep-konsep ini seharusnya didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Konsep ekonomi Islam sangat berbeda dari konsep agama lainnya karena memiliki aturan yang ketat. Namun, aturan-aturan ini memiliki alasan yang indah dan berguna, baik ketika dilihat dari sudut pandang agamis maupun rasionalis, dan konsep-konsep ini seharusnya didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Perbedaan pokok antara perbankan Syariah dengan konvensional adalah terdapat larangan riba. Bagi Islam, riba dilarang sedangkan jual beli (*al ba'i*) dihalalkan.³

Setiap perusahaan keuangan harus berusaha keras untuk meningkatkan kualitasnya atau setidaknya tetap bertahan dalam persaingan industri perbankan Indonesia. Bank harus terus mempertahankan pelanggan dengan membuat produk dan fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan agar dapat beroperasi dengan baik dan terus memperoleh keuntungan. Untuk menjaga kelangsungan

³ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syari'ah*, (Jakarta: Alfabeta, 2003), 10.

bisnis, bank harus memahami perilaku konsumen.⁴ Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa bank adalah bisnis yang berfokus pada layanan, di mana kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan. Penilaian pelanggan terhadap produk perbankan juga dipengaruhi oleh layanan yang baik dan kemudahan transaksi.

Krisis ekonomi telah menimbulkan banyak kerugian, meningkatnya pengangguran, meningkatnya tindak kejahatan dan sebagainya. Kasus krisis moneter yang melanda Indonesia saat ini menjadikan para pemikir ekonom sangat sibuk mencari sebab-sebabnya dan berusaha sekuat tenaga untuk memulihkan perekonomian negara. Dalam hal ini lembaga-lembaga keuangan seperti bank harus bertindak menyesuaikan kondisi yang sulit dan perkembangan zaman yang semakin maju.

Banyak inovasi baru yang bermunculan di bidang teknologi digital pada era modern saat ini, mulai dari *software* hingga *hardware* serta perangkat pendukung lainnya. Inovasi teknologi keuangan bagi sektor keuangan sudah lama terjadi, karena keduanya mempunyai riwayat yang panjang berkaitan antara teknologi keuangan (*financial technology*) atau lebih populer disebut *Fintech*. Munculnya *smartphone* adalah salah satu contoh perkembangan *Fintech* yang sangat cepat populer, yang ditandai dengan munculnya teknologi bisnis keuangan yang memiliki kemampuan untuk mengubah perilaku

⁴ Nining Wahyuningsih, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*”, Jurnal Al-amwal, 2, (Cirebon : 2018), 297.

masyarakat terhadap perusahaan saat melakukan transaksi. Kebiasaan manusia untuk mengakses data dan layanan elektronik telah berubah selama era digital dan sektor ekonomi menjadi lebih efisien dan produktif.⁵ Tentu setelah adanya kemajuan perkembangan teknologi dan juga mengalami penyesuaian zaman yang semakin canggih serta melonjaknya jumlah nasabah maka perusahaan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Perkembangan ini ditandai dengan adanya teknologi keuangan atau disebut *financial technology*. Inovasi ini mengacu pada teknologi keuangan seperti perbankan. Gaya hidup masyarakat sangat terbantu berkat adanya teknologi seperti ini pada bidang keuangan, yang dulunya pada saat proses transaksi memerlukan waktu yang lama sekarang jauh lebih cepat dan efisien.

Kemunculan *Fintech* (*Financial Technology*) sebenarnya bukan hal yang baru dalam teknologi keuangan, Dalam persaingan bisnis yang sangat tajam ini juga mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor perbankan menggunakan inovasi seperti *financial technology* agar dalam proses pelayanan maupun operasional mereka tidak ketinggalan sehubungan kemajuan teknologi di era sekarang. Penggunaan *Smartphone* yang semakin hari semakin canggih. Karena hal inilah juga mengapa perusahaan-perusahaan melirik *Fintech* karena dilihat dapat membantu perkembangan industry perekonomian Indonesia.

Fintech sudah mempunyai dasar hukum, dimana telah dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 13/POJK.02/2018 tentang

⁵ Rokhmat Subagiyo, "Era *Fintech*: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah", *Islamic Economics Journal*, 7, No. 2 (2019), 320.

inovasi keuangan digital disektor jasa keuangan sebagai ketentuan yang memayungi pengawasan dan peraturan industri *financial technology*, agar menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, mengedepankan perlindungan konsumen dan memiliki risiko yang dikelola dengan baik.⁶ Serta terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan *financial technology* menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi terus menciptakan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan *financial technology* dan pemrosesan transaksi.⁷

Financial technology sendiri memiliki berbagai jenis produk bisnis seperti *Payment Chanel System*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, *Crowdfunding* dan lain-lain. Hal tersebut disebabkan karena produk tersebut digunakan sebagai pengganti uang kartal menjadi uang giral sebagai alat pembayaran.⁸

Penggunaan *Fintech (financial technology)* dapat dipengaruhi oleh beberapa persepsi seperti persepsi kemudahan, kepercayaan dan efektivitas terhadap penggunaannya. Kemudahan dalam mengakses produk inilah yang menjadikan *financial technology* harus dimanfaatkan oleh masyarakat yang melek akan teknologi. Dengan situasi dan kondisi yang mendesak sekalipun pelayanan yang diberikan melalui ponsel akan lebih praktis dan efisien.

⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 13/POJK.02/2018., “Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan”.

⁷ Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017, “Penyelenggaraan teknologi Finansial”.

⁸ Alvani Amaerita Harefa dan Posmma Sariguna Johnson Kennedy, “Financial Technology, Regulasi dan Adaptasi Perbankan di Indonesia”, *Fundamental Management Journal*, (2018), 2.

Dengan meleknya masyarakat terhadap *financial technology* sangat mempengaruhi berbagai macam kondisi bertransaksi, namun tak jarang juga ditemukannya masyarakat yang enggan menggunakan *financial technology* sebagai alat untuk memudahkan berbagai kegiatan ekonomi dengan berbagai macam alasan. Dengan hal ini tentu adanya dampak baik dan juga buruk dari segi sosial maupun pihak perusahaan perbankan sendiri.

Berdasarkan hasil survey Kominfo dengan Katadata Insight Center sebanyak 65,4 persen responden paling sering menggunakan dompet digital. Adapun dompet digital atau *e-wallet* adalah aplikasi elektronik yang digunakan untuk pembayaran transaksi *online* menggunakan gawai tanpa kartu maupun uang tunai.⁹ Hasil riset terbaru yang dilakukan Insight Asia bertajuk ‘*Consistency That Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook*’ menunjukkan dompet digital semakin menjadi metode pembayaran paling yang dipilih masyarakat digital Indonesia, dibanding metode pembayaran tunai dan transfer bank. Hasil riset yang dilakukan PT InsightAsia Research group menunjukkan 74% responden aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan mereka. Penggunaan dompet digital mengungguli metode pembayaran lainnya seperti uang tunai (49%), transfer bank (24%), QRIS (21%), Paylater (18%), kartu debit (17%) dan VA transfer (16%). Riset ini melibatkan 1.300 responden dan dilaksanakan di 7 kota besar di Indonesia

⁹ Hanna Farah Vania, “Mayoritas Masyarakat Gunakan Dompet Digital Sebulan Sekali”, <https://databoks.katadata.co.id>, (4 april 2022).

meliputi Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang dan Pekanbaru dari tanggal 19-30 September 2022.¹⁰

Dengan adanya Perkembangan teknologi keuangan di Indonesia seperti ini memiliki dampak positif pada perekonomian seperti mendorong pembiayaan dalam negeri, pemerataan kesejahteraan penduduk, pembiayaan nasional, serta inklusi keuangan nasional meningkat. Perkembangan yang sangat pesat menjadikan *Fintech (Financial Technology)* unggul dalam hal memberikan inovasi model bisnis dan cukup dilirik berbagai perusahaan. Saat ini, pemerintah mendukung lembaga keuangan untuk berkolaborasi dengan perusahaan teknologi keuangan dan mengembangkan teknologi keuangan mereka sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa penggunaan digital teknologi ini sangat merajalela dikalangan masyarakat dan sangat membantu terhadap perkembangan teknologi pada Lembaga keuangan seperti perbankan, karena praktisnya produk layanan digital *financial technology* seperti *m-Banking BSI* yang didalamnya sudah terdapat QRIS, dompet digital dan produk aplikasi yang lainnya.

Saat ini, banyak sapek kehidupan yang menggunakan aspek internet dan *handphone*, contohnya industri perbankan. Dengan perkembangan tersebut industri perbankan menghadirkan layanan bernama *Electronic Banking* atau disingkat *e-Banking* dan *Mobile Banking*. Salah satu bagian dari bank adalah

¹⁰ Indah Handayani, "Riset: Dompet Digital Paling Dipilih Masyarakat Indonesia", <https://investor.id/finance/314524/riset-dompet-digital-paling-dipilih-masyarakat-indonesia>, Investor.id, (29 November 2022).

Mobile Banking, yang merupakan layanan informasi perbankan nirkabel paling baru yang diberikan pihak bank melalui handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan..¹¹ Sedangkan Schierz, Schilke, & Wirtz, 2010 mengemukakan *Mobile payment* dapat diartikan sebagai bentuk khusus dari penanganan perihal pembayaran secara elektronik.¹² Mardiasmo menyatakan bahwa efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dimana ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi adalah bila telah mencapai tujuan, maka dapat dikatakan efektif.¹³

BSI *Mobile* merupakan salah satu *Mobile Banking* syariah dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia. BSI *Mobile* adalah website resmi Bank Syariah Indonesia.¹⁴ Inilah teknologi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah para nasabahnya dalam bertransaksi. Banyak aplikasi pembayaran yang dibuat oleh bank maupun non-bank di Indonesia sekarang lebih populer pembayaran *Merchant* menggunakan QRIS. Fitur yang terdapat pada setiap aplikasi dan juga terdapat pada BSI *Mobile*.¹⁵

¹¹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: C.V Andi Offest, 2011), 67.

¹² Mirna Tria Pratiwi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Pada Penggunaan Mobile Payment", *Journal of Economic*, 10, (November 2019), 87.

¹³ Alisman, "Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Manajemen Keuangan Di Aceh Barat", *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia*, 1, (2014), 50.

¹⁴ Berita Media, "BSI Jadikan *Mobile Banking* sebagai Lokomotif Pengembangan Ekonomi Syariah", <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah>. Diakses 4 Juli 2023.

¹⁵ Dwi Yanti Sahrin dan Mustafa Kamal Rokan, "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan", *Jurnal Economy And Currency Study (JECS)*, 4, (July 2022), 5.

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".¹⁶

Ayat diatas sangat cocok untuk menggambarkan kebijakan dari Bank Syariah Indonesia dalam bentuk tanggung jawabnya dan kerja kerasnya sebagai *Islamic bank* untuk mengeluarkan produk *Banking Mobile* nya untuk kemajuan industri perbankan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai *financial technology* pada produk *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia dengan judul EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI (PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI PURWOHARJO).

¹⁶ Al-Qur'an, QS. At-Taubah 9 : 105.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif perumusan masalah bisa juga disebut istilah fokus penelitian. Pada bagian ini membeberkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya setelah melalui berbagai macam proses penelitian.¹⁷ Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada *BSI Mobile* serta kemanfaatannya?
2. Bagaimana penggunaan *financial technology* (*BSI Mobile*) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu gambaran tentang suatu hal yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian.¹⁸ Tujuan penelitian ini harus mengarah kepada permasalahan sebelumnya yang ingin di teliti. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan *BSI Mobile* dan edukasi yang diberikan para pegawai terhadap nasabah.
2. Untuk mengetahui efektivitas Penggunaan produk *BSI Mobile* pada nasabah BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2018), 44.

¹⁸ *Ibid.*, 45.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang peran apa saja yang diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat praktis dan teoritis seperti kegunaan bagi penulis, instansi terkait dan masyarakat banyak. Kegunaan penelitian harus realistis juga objektif.¹⁹

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dapat dibandingkan dengan hasil penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Bagi Pengembang *Fintech (Financial Technology)*, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam membuat sistem layanan keuangan berbasis teknologi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mahasiswa.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkenalkan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan untuk memberikan layanan *financial technology* pada produk perusahaan lain kepada perusahaan lain.

¹⁹ Ibid., 45.

E. Definisi Istilah

Tujuan dari menulis definisi istilah sesuai dengan maksud peneliti.²⁰

Dalam hal pembahasan proposal ini yang berjudul: “Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo)”. Penulis akan memberikan sebuah sekilas gambaran mengenai definisi pada judul diatas yang menjadi bahan pembahasan, Adapun beberapa istilah yang digunakan oleh peneliti diantaranya:

3. *Financial Technology*

Bank Indonesia mengatakan *Fintech (financial technology)* adalah hasil dari penggabungan jasa keuangan dengan teknologi yang dapat mengubah model bisnis yang lebih konvensional. Selain itu, pembayaran digital saat ini jauh lebih efisien daripada sistem pembayaran tunai.²¹

4. *Efektivitas*

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata efektif yang berarti sesuatu yang memiliki pengaruh, efek atau akibat yang ditimbulkan, dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan.²² Efektivitas

²⁰ Ibid., 45.

²¹ Muhammad Lathief Ilhamy, “Digital Payment: Probability On Millenial (*Case Study Of UINSU FEBI Students*)”, *Journal of Humanities and Social Studies*, 4, (2020), 94.

²² Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “Efektivitas”, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, <https://kbbi.web.id/Efektivitas>.

pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target, kebijakan merupakan konsekuensi dari hasil atau pencapaian tujuan tersebut.²³

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberikan gambaran sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberiskan gambaran singkat tentang topik pembahasan dalam skripsi.

BAB I Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dari penelitian yang berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai pembahasan dalam skripsi. Bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, bab ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

BAB III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

²³ Ratna Eka Sari, *Model Efektivitas Dana DESA untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 126.

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti menggunakan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya, membuat ringkasan penelitian yang telah dipublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya).²⁴

Sebelum itu peneliti melakukan analisis literatur untuk mencegah duplikasi terhadap karya-karya yang telah ada. Karya-karya penelitian yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan *financial technology* dalam kemudahan bertransaksi pada nasabah Bank Syariah memang bukan yang pertama kali. Dalam proses penelusuran karya ilmiah ini, penulis mencari berbagai penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. Ady Muladi. 2021. "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)"²⁵

Pertumbuhan transaksi digital di Indonesia selama penyebaran virus Corona. Baik transaksi melalui *Mobile banking*, internet banking, dan SMS meningkat sebesar 31% pada kuartal pertama tahun 2020.

²⁴ Tim Penyusun, *Pedoman*, 46.

²⁵ Ady Muladi, "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi)", (Skripsi : Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar), 2021.

Penambahan ini terutama disebabkan oleh peningkatan transaksi digital di PT Bank Syariah Indonesia secara nasional, yang mencapai 2,2 juta pengguna pada bulan Juni 2021. Penelitian yang dilakukan Ady muladi menemukan bahwa nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi masih kurang berminat menggunakan layanan mobile banking dan hanya mendownload aplikasi. Oleh karena itu, meskipun pandemi Covid-19 masih berlangsung, nasabah terus-menerus datang ke bank untuk melakukan transaksi seperti pembukaan rekening, cetak mutasi, cek saldo, tarik tunai, dan pembayaran atau transfer uang. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah dalam pencapaian efektivitas pelayanan *Mobile Banking*

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah. Alat penelitian yang digunakan adalah observasi, angket (kuesioner), dan dokumentasi. Analisis persentase untuk distribusi data dan interpretasi juga digunakan. Berdasarkan hasil penelitiannya yang dilakukan Ady Mulyadi menunjukkan bahwa sistem layanan mobile banking sangat efektif dalam menangani kebutuhan pelanggan selama pandemi Covid-19. Indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan aktual menunjukkan tingkat efektivitas sistem layanan *Mobile banking* ini.

2. Andi Sari Ulan. 2021. “Efektivitas *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat cabang Palopo”²⁶

Dalam situasi saat ini Perbankan harus terus berusaha untuk mempertahankan pelanggan dalam kondisi saat ini dengan menyediakan barang dan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Palopo menawarkan layanan teknologi yang membuat transaksi lebih mudah, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja dengan menggunakan kecanggihan teknologi saat ini, yaitu aplikasi mobile banking. Adapun rumusan masalah peneliti mengangkat pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah efektivitas mobile banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah? Muamalat cabang Kota Palopo?

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *random sampling* dengan 80 responden sebagai penelitian. Teknik analisis data meliputi uji instrumen seperti uji normalitas, heterokedastistas, uji regresi linier, serta uji hipotegsis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinan dan uji t.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas *Mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada hasil uji t diperoleh nilai signifikan dari variabel *Mobile banking* sebesar $0,078 > 0,05$ sehingga H_0 diterima H_1 ditolak.

²⁶ Andi Ssari Ulan, “Efektivitas *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”, (Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Palopo), 2021.

3. Evi Harianti. 2021. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology*”²⁷

Menurut hasil dari data google form yang diisi oleh mahasiswa FEBI IAIN Padangsidimpuan tentang penggunaan *Fintech*, seperti pembayaran, digital banking, peer-to-peer lending, dan crowdfunding, 15 dari 27 mahasiswa Perbankan Syariah mengatakan bahwa mereka sering menggunakan layanan pembayaran seperti OVO, GOPAY, T-Cash, dan Mobile Banking.

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas, ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi seperti siswa masih belum memahami cara menggunakan aplikasi *Fintech* dengan mudah, pengguna *Fintech* masih kurang efektif, siswa lebih suka melakukan transaksi secara manual daripada menggunakan *Fintech*, dan siswa merasa tidak percaya atau takut akan risiko yang dihadapi saat menggunakan *Fintech*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan model analisis regresi linear berganda menggunakan populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, menggunakan rumus isaac michel, sumber data yang digunakan ialah data primer dan data skunder, teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan angket/kuesioner. Analisis data yang digunakan uji validitas, uji

²⁷ Evi Harianti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology*”, (Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Padang Sidimpuan), 2021.

reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko secara parsial mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan *Fintech*. Selanjutnya, variabel kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko secara simultan mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan *Fintech*. Hasil uji koefisien determinasi variabel kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko dapat menjelaskan minat mahasiswa menggunakan *Fintech*.

4. Ibnu Khairul Rachadika. 2021. “Eksistensi *Fintech* Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai”²⁸

Teknologi dapat mempermudah masyarakat, sektor keuangan menjadi salah satu penunjang pertumbuhan ekonomi nasional. Teknologi yang dimaksud pada sektor keuangan ialah “*Financial Technology*”.

Dengan membuat teknologi yang dapat mempermudah masyarakat seperti sektor keuangan Perbankan syariah Indonesia dapat menggunakan pertumbuhan *Fintech* yang sangat pesat, yang berdampak positif pada masyarakat. Selain itu, pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia sangat didukung oleh digitalisasi dan teknologi keuangan. Berdasarkan penjelasan ini, penulis ingin melakukan penelitian tentang *Fintech*.

²⁸ Ibnu Khairul Rachadika, “Eksistensi *Fintech* Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai”, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan), 2021.

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah yang dijelaskan, penelitian dari Ibnu Khairul Rachadika merumuskan masalah sebagai berikut, Apa kekuatan (Strengths) *Fintech* bagi kemudahan proses transaksi keuangan generasi milenial Kota Binjai?, Apa kelemahan (Weaknesses) *Fintech* bagi kemudahan proses transaksi keuangan generasi milenial Kota Binjai?, Apa peluang (Opportunities) *Fintech* bagi kemudahan proses transaksi keuangan generasi milenial Kota Binjai?, Apa ancaman (Threats) *Fintech* bagi kemudahan proses transaksi keuangan generasi milenial Kota Binjai?.

Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif dan data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner, serta analisis SWOT. Hasil dari penelitian yang dilakukan Ibnu Khairul Rachadika, teknologi keuangan di kalangan generasi milenial Kota Binjai berada di Kuadran I, yang berarti bahwa mereka memiliki kekuatan yang dapat menjadikan peluang yang sangat besar. Oleh karena itu, eksistensi teknologi keuangan di kalangan generasi milenial Kota Binjai memiliki peluang yang sangat besar.

5. Annisa Ulinnuha. 2022. “Efektivitas Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)”²⁹

Pemakaian sistem m-banking untuk teori penerimaan serta pemakaian merupakan sebuah teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh. Komponen utama sistem ini, yaitu penekanan pada sistem pelayanan yang ada di bank, jelas menunjukkan bahwa perbankan adalah industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, dan kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dari penentuan nilai kualitas layanan perbankan. Sistem di fasilitas perbankan, yang dapat membantu pelanggan melakukan transaksi dengan mudah, adalah faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perbankan.

Adapun rumusan masalah peneliti adalah sebagai berikut:
Bagaimana pengaruh aspek pemahaman nasabah terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia?,
Bagaimana pengaruh aspek tepat sasaran terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia?,
Bagaimana pengaruh aspek tepat waktu terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?,
Bagaimana pengaruh

²⁹ Annisa Ulinnuha, “Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)”, (Skripsi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2022)

aspek pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia, Bagaimana pengaruh aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

Riset ini bersifat kuantitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia wilayah Sleman yang terdaftar sebagai pengguna *BSI Mobile Banking*. Sedangkan analisis regresi linear berganda digunakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, meskipun variabel pemahaman nasabah dan tepat sasaran tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penerapan *Mobile banking*, variabel tepat waktu dan pencapaian tujuan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penerapan *mobile banking*.

6. Ari Pratiwi. 2022. “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)”³⁰

Akses layanan perbankan melalui m-Banking telah mengalami peningkatan selama pandemi Covid-19, termasuk penggunaan *BSI Mobile*.

Direktur Utama BSI (Hery Gunardi) menjelaskan, *BSI Mobile* kini

³⁰ Ari Pratiwi, “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)”, (Skripsi : Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta), 2022.

memiliki 2,5 juta pengguna. Hingga Juni 2021, volume transaksi kanal digital BSI mencapai 83,56 juta per tahun.

Hasil awal penelitian yang dilakukan oleh Ari Pratiwi menunjukkan bahwa banyak nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen hanya mengunduh aplikasi dan kurang memanfaatkan fitur m-Banking. Akibatnya, pelanggan terus menggunakan bank untuk membuka rekening, tarik tunai, isi ulang, atau transfer uang, terlepas dari pandemi COVID-19. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan layanan *Mobile banking* di masa pandemi Covid-19 dengan studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen.

Rumusan masalah pada skripsi Ari Pratiwi antara lain: Apakah layanan BSI *Mobile* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?, Apakah layanan BSI *Mobile* bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi ?, Apakah layanan BSI *Mobile* efektif untuk digunakan pada masa pandemi ?.

Metode penelitian kualitatif digunakan, dan data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan responden. Penelitian ini melihat nasabah BSI KCP Sragen, dengan 7 nasabah yang menggunakan layanan *Mobile banking*.

Hasil awal penelitian yang dilakukan oleh Ari Pratiwi menyatakan bahwa layanan BSI *mobile* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dengan layanan BSI *Mobile* dan manfaat

yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja. Pada masa pandemi, nasabah membutuhkan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan efisien untuk menjamin keamanan mereka dari adanya risiko penularan covid-19 tanpa perlu khawatir tentang penyebaran virus COVID-19.

7. Denisa Arwanita. 2022. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi *Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bandar Lampung Kedaton)”³¹

Salah satu pendekatan BSI untuk mengumpulkan dana zakat adalah dengan membentuk lembaga pengelola zakat nasional. Selain itu, Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan berbagai lembaga amil zakat untuk mengembangkan fitur donasi pintar. Tujuan kerja sama ini adalah untuk semakin mempermudah dan mempercepat penyebaran ziswaf secara digital. Sebagian besar pembayaran ziswaf dilakukan menggunakan rekening bank saat ini. Saat ini, BSI ditunjuk sebagai lembaga keuangan syariah yang menerima wakaf uang (LKS-PWU).

Adapun batasan masalah yang akan diteliti difokuskan pada pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal. Adapun faktor dugaan

³¹ Denisa Arwanita, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi *Mobile* (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)”, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung), 2022

yang menyebabkan penghimpunan ziswaf melalui BSI *Mobile* yaitu Masyarakat masih terbiasa dengan penyaluran ziswaf melalui kiyai atau masjidnasabah belum mengenal adanya fitur berbagi ziswaf dalam aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini dilandaskan pada pernyataan Teten Kustiawan selaku Direktur Pelaksana Baznas. Sejalan dengan penjabaran latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan membayar Ziswaf Melalui BSI *Mobile*.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen untuk memperoleh data dari sampel 90 muzzaki sekaligus nasabah Bank Syariah Indonesia.

Adapun hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan membayar ziswaf melalui BSI *Mobile* sebesar 24,9%, variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan membayar ziswaf melalui BSI *Mobile* sebesar 14,5%, dan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan membayar ziswaf melalui BSI *Mobile* sebesar 29,1%. Sementara secara simultan atau bersama-sama variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan membayar ziswaf melalui BSI *Mobile* sebesar 47,1%.

8. Feby Widia Putri. 2022. “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”³²

Aplikasi *Mobile Banking* cocok untuk masyarakat khususnya di wilayah Tangerang Selatan apalagi dimasa pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. Pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat adalah dampak dari pandemi sehingga tidak banyak kegiatan diluar rumah dan transaksi secara langsung, hal ini menyebabkan tidak lagi efektif untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan perbankan di lokasi bank. Selain itu penggunaan teknologi perbankan di wilayah Tangerang Selatan menjadi peluang besar bagi Bank Syariah Indonesia untuk dapat menawarkan pelayanan digital perbankan, karena hal ini selaras dengan program pemerintahan kota Tangerang Selatan yaitu “*Smart City*” yang menerapkan konsep pembangunan kota dengan memanfaatkan teknologi dalam kegiatan masyarakatnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh efektivitas terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?, Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?, Bagaimana pengaruh keamanan terhadap

³² Feby Widia Putri, “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), 2022.

kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel purposif digunakan. Peneliti menggunakan teknik penentuan sampel untuk mengambil sampel. Data primer, yang dikumpulkan langsung dari responden dan disajikan dalam skala likert, adalah jenis data yang digunakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Partial Least Square (PLS) menggunakan program SmartPLS versi 3.0 untuk data statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap efektivitas kepuasan, kemudahan terhadap kepuasan, dan keamanan terhadap kepuasan.

Penelitian Feby Widia Putri ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Wilayah Tangerang Selatan. Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut : Hasil uji pertama menyatakan bahwa efektivitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain bahwa semakin baik efektivitas yang diberikan, maka tidak akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile di wilayah Tangerang Selatan, Hasil uji kedua menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain bahwa semakin baik kemudahan penggunaan aplikasi, maka tidak akan meningkatkan kepuasan nasabah nasabah dalam

menggunakan BSI Mobile di wilayah Tangerang Selatan, Hasil uji ketiga menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi tingkat keamanan, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile di wilayah Tangerang Selatan.

9. Silvia Dwi Rama Dina. 2022. “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)”³³

Semenjak adanya pandemi covid-19 seperti sekarang ini, semua aktivitas yang semula dilakukan secara tatap muka (berinteraksi langsung) sekarang menjadi zaman yang serba online. Dengan keadaan serba online seperti ini, BSI terus mengembangkan teknologi informasi guna menguatkan akses digital banking demi memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan pada nasabah walaupun semua transaksi dilakukan secara online. Covid-19 telah mengubah gaya konsumen secara signifikan di berbagai bidang dalam melakukan pekerjaan profesional, menjalankan tanggung jawab harian hingga merencanakan atau mengelola keuangan, semua didorong untuk mengadopsi teknologi digital. Penarikan tunai ATM turun, sedangkan e- *commerce* dan pembayaran nirsentuh (*contactless*) meningkat secara signifikan. Berdasarkan hasil observasi awal yang di lakukan oleh peneliti bahwa nasabah PT Bank Syariah

³³ Silvia Dwi Rama Dina, “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama), (Skripsi : Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu), 2022.

Indonesia, Tbk KC Bengkulu Panorama masih ada juga belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan *Mobile banking* dan bahkan hanya sebatas mendownload aplikasi, Maka dari itu nasabah berramai-ramai datang dan melakukan antri di bank untuk melakukan transaksi pembukaan rekening, cek mutasi koran, dan pembayaran atau transfer uang walaupun kondisi saat ini masih pandemi Covid-19.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah sistem layanan *Mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemi covid-19?, Seberapa efektif sistem layanan *Mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemi covid-19?

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik purposive sampling sebagai pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi/pengamatan, kuisisioner dan dokumentasi.

Efektivitas sistem layanan *Mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemi Covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu panorama): Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah di sebarakan kepada responden, bahwa sistem layanan *Mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah dikatakan efektif, Berdasarkan hasil presentase yang telah dilakukan bahwa sistem layanan *Mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah menunjukkan hasil 66,88%.

10. Shahromi Affandi. 2022. “Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Suska Riau”³⁴

Berkembangnya lembaga perbankan terlebih dalam meningkatkan mutu pelayanan juga sangat menguntungkan di sektor pendidikan. Banyak perguruan tinggi di Indonesia yang menggunakan jasa layanan perbankan untuk memudahkan transaksi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hampir seluruh perguruan tinggi di Indonesia tidak lagi menggunakan sistem layanan pembayaran manual (setor tunai) akan tetapi bekerjasama dengan lembaga keuangan perbankan dalam menyediakan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswanya. Sampai saat ini, UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah bekerjasama dengan lembaga keuangan bank yaitu BRI Syariah dan BNI Syariah yang sekarang berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Rumusan masalah peneliti adalah Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan populasi 750 mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* yaitu metode *random sampling*

³⁴ Shahromi Affandi, “Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Suska Riau”, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru), 2022.

dengan rumus *solvin* dengan hasil sebanyak 88 responden. Dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara, metode angket, dokumentasi dan studi pustaka dan teknik analisis datanya menggunakan regresi linear sederhana.

Dari hasil penelitian diperoleh persamaan regresi yang dapat diartikan bahwa variabel efektivitas berpengaruh terhadap variabel minat bertransaksi, hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dengan tingkat signifikan nilai thitung > ttabel, Maka dari itu Ho ditolak dan Ha diterima. Untuk uji Koefisien Determinasi (R²) hasil pengelolaan data menunjukkan bahwa nilai R² menggambarkan bahwa variabel efektivitas mempengaruhi minat bertransaksi, sedangkan sisa dari hasil persentase Koefisien Determinasi (R²) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Antara variabel independen (efektivitas) dengan variabel dependen (minat bertransaksi) memiliki hubungan yang sedang karena berdasarkan output diketahui nilai R sebesar 0.648 atau 64,8%.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ady Mulyadi. 2021	Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk	Persamaan penelitian Ady Mulyadi dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai Efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian Ady mulyadi berfokus pada kebutuhan nasabah di era pandemi.

		KCP Bulukumba Sam Ratulangi)		
2.	Andi Sari Ulan. 2021	Efektivitas <i>Mobile Banking</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat cabang Palopo	Persamaan penelian Andi Sari Ulan dengan penelitian yang dilakukan penulis saling membahas mengenai Efektivitas <i>Mobile Banking</i>	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
3.	Evi Harianti. 2021.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>financial technology</i>	Persamaan penelitian Evi Harianti dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai Efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
4.	Ibnu Khairul Rachadik. 2021	Eksistensi <i>Fintech</i> Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai	Persamaan penelitian Ibnu Khairul Rachdik dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai kemudahan proses transaksi dan efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i>	Perbedaan penelitian terletak pada analisis SWOT.
5.	Annisa Ulinnuha. 2022	Efektivitas Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia	Persamaan penelitian Annisa Ulinnuha dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai Efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan dan juga Analisis regresi linier berganda.

		Wilayah Sleman)”		
6.	Ari Pratiwi. 2022	Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)	Persamaan penelitian Ari Pratiwi dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai Efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Subjek pada penelitian yaitu BSI KCP Sragen. Sedangkan saya pada Nasabah BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.
7.	Denisa Arwanita. 2022	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi <i>Mobile</i> (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bandar Lampung Kedaton)	Persamaan penelitian Denisa Arwanita adalah membahas mengenai kemudahan dan efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dan juga objek penelitian.
8.	Feby Widia Putri. 2022	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	Persamaan penelitian Feby Widia Putri dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai kemudahan dan efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

9.	Silvia Dwi Rama Dina. 2022	Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama	Persamaan penelitian Silvia Dwi Rama Dina dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
10.	Shahromi Affandi. 2022	Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Suska Riau	Persamaan penelitian Shahromi Affandi dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai kemudahan dan efektivitas sistem layanan BSI <i>Mobile</i> untuk kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan, Variable penelitian ,dan juga objek penelitian.

Sumber: Data diolah

B. Kajian Teori

Pada bagian kajian teori ini sangat penting karena untuk menjamin *content validity* dari instrumen yang akan dikembangkan peneliti.³⁵

1. *Financial Technology*

a. Pengertian *Financial technology*

Financial technology adalah hasil dari kombinasi teknologi dan jasa keuangan yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderen. Jika dulu orang harus bertatap-muka

³⁵ Anak Agung Putu Agung dan Anik Yuesti, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bali: CV. Noah Aletheia, 2019), 23.

untuk membayar dan membawa sejumlah uang, sekarang nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh dan membayar dalam hitungan detik.

Jika diartikan dalam Bahasa Indonesia *Financial Technology* atau sering disebut *Fintech* mempunyai arti teknologi keuangan. *Financial technology* juga dikatakan sebagai kemajuan teknologi informasi pada saat ini untuk meningkatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.³⁶ Sedangkan menurut surat edaran Bank Indonesia No.18/22/DKSP tentang penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital (LKD) menjelaskan bahwa kegiatan layanan keuangan digital adalah penggunaan teknologi berbasis *Mobile* ataupun berbasis web dalam kegiatan layanan sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan dengan kerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka keuangan inklusif.³⁷

b. Manfaat *Fintech* (*Financial Technology*)

Beberapa manfaat yang bisa dirasakan dilingkungan masyarakat umum, antara lain:

- 1) Dengan membantu pertumbuhan bidang startup teknologi yang sedang berkembang, masyarakat dapat menemukan lebih banyak peluang kerja.

³⁶ Yoyo Sudaryo dan Nunung Ayu Sofiati, *Digital Marketing dan Fintech di Indonesia*, (Yogyakarta: Andi, 2020), 73.

³⁷ Bank Indonesia, Surat Edaran No. 18/22/DKSP “Penyelenggara Layanan Keuangan Digital” 2016.

- 2) Meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- 3) Dapat menjangkau masyarakat yang tidak terjangkau terhadap pelayanan secara langsung.
- 4) Dapat meningkatkan perekonomian secara makro.
- 5) Penurunan bunga pinjaman.

c. Jenis-Jenis *Fintech* (*Financial Technology*) Di Indonesia.

1) *Digital Payment*

Suatu perusahaan yang menyediakan layanan transaksi pembayaran digital yang telah menghubungkan pemilik usaha dengan konsumen. Hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat dikarenakan dapat lebih cepat dan ekonomis.³⁸

2) *Financial and Investment*

Sebuah perusahaan yang menyediakan layanan *Crowdfunding* dan *Peer-to-Peer Lending* (*P2P Lending*). *Fintech Crowdfunding* merupakan sebuah perusahaan pengumpul dana dalam beberapa pembiayaan pekerjaan ataupun untuk kegiatan sosial seperti penggalangan dana. Sedangkan *P2P Lending* sebagai perusahaan dalam memberikan alat untuk menghubungkan antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang ingin menjadi investor.³⁹

³⁸ Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada *Fintech*, (Jakarta: OJK, 2017), 25.

³⁹ *Ibid.*, 28.

3) *Account Aggregator*

Sebuah perusahaan yang menawarkan sebuah pelayanan yang memberikan kemudahan berupa pembenaran transaksi dengan proses yang singkat dan cepat pada suatu platform.

4) *Information and Feed Site*

Suatu perusahaan yang memiliki produk yang di dalamnya terkandung informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dan perusahaan dapat memfilterisasi informasi yang diinginkan calon konsumen, seperti tingkat suku bunga, kartu kredit, reksa dana, premi asuransi dal lainnya.⁴⁰

5) *Personal Finance*

Sebuah perusahaan yang menyediakan platform berupa, penyedia jasa layanan yang membantu konsumen yang dimulai sejak pembuatan laporan keuangan serta pengelolaan dana yang tepat.⁴¹

d. Kelebihan *Financial technology* adalah:

a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia yang tidak dapat dilayani oleh industri keuangan konvensional karena peraturan perbankan yang ketat dan keterbatasan industri keuangan konvensional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.

⁴⁰ Ibid., 35.

⁴¹ Ibid., 40.

- b. Menjadi alternatif pendanaan untuk industri keuangan konvensional ketika masyarakat membutuhkan pembiayaan alternatif yang lebih transparan dan efisien.
- e. Sedangkan kekurangan dari *financial technology* diantaranya adalah sebagai berikut:
 - a. *Financial technology* seperti *Mobile banking* bisa kurang diminati karena kurangnya edukasi dan juga sosialisasi terhadap nasabah.
 - b. Fitur keamanan yang sering terjadi kebocoran data merupakan kekurangan dari segi teknis. Namun, dari penggunaan teknologi dengan berbagai kendala gangguan sistem maupun hacking adalah hal yang wajar terjadi. Dibutuhkan pihak-pihak yang ahli IT dan juga penyuluhan kepada nasabah dengan cara meyakinkan kembali untuk menggunakan *Fintech* dengan berbagai manfaat

yang didapat

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Berikut adalah beberapa pengertian efektivitas menurut para ahli, antara lain sebagai berikut:

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada

waktunya.⁴² Keberhasilan dalam mencapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan dikenal sebagai efektivitas. Semakin mendekati sasaran, semakin efektif.⁴³

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa efektivitas ini berarti tolak ukur dalam suatu tujuan yang mencakup kualitas, kuantitas, dan waktu yang diharapkan serta seberapa jauh tujuan tersebut bisa tercapai. Pencapaian suatu target dan hasil lah yang menjadi komponen penting karna, mampu memberikan gambaran terhadap keberhasilan perusahaan. Secara umum efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang diukur dengan kuantitas, kualitas, dan waktu yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.⁴⁴

b. Komponen Efektivitas

Efektivitas terdiri dari dua komponen, yaitu.

- 1) Produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.
- 2) Kemampuan produksi. Tanpa keduanya efektivitas sulit untuk tercapai sebab efektivitas itu nyata, jika hanya hasil yang dicapai terwujud sedangkan kemampuan suatu produksi tidak maka efektivitas akan sulit untuk diraih.

⁴² Abdulrahmat, *Efektivitas Implementasi*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2003), 92.

⁴³ Hari Suahyowati, *Manajemen Sebuah Pengantar*, (Jakarta: Wilis, 2017), 12.

⁴⁴ Rosmala, "Aplikasi Jaim (Jiwasraya Agency Informations Management) Sebagai Media Informasi Agen Di Pt. Asuransi Jiwasraya (persero) Pekanbaru *Jurnal ilmu komunikasi*. Vol. 5, 2019, 2.

Berdasarkan pendapat diatas jika ditarik garis kesimpulannya efektivitas adalah suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan bisa tercapai sesuai dengan rencana. Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan.⁴⁵

c. Cara Pengukuran Efektivitas

Cara pengukuran terhadap efektivitas dengan teori dari Campbell, yang secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

1) Keberhasilan program

Keberhasilan program merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2) Keberhasilan sasaran

Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

⁴⁵ Erawati, M. dkk, "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa", Jurnal office, 3, (2017), 2.

3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut.

4) Tingkat input dan output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

Indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan.

Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.⁴⁶

d. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

⁴⁶ Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, Neni Kumayas, "Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamandu", *Jurnal Governance*, 2, (2022), 5-12.

1) Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Selain tercapainya tujuan, efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan. Tujuan tercapai dengan waktu yang tepat maka program tersebut efektif.

2) Pendekatan Sumber

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkannya pada lingkungannya.

3) Pendekatan Proses

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.⁴⁷



⁴⁷ Dimianus Ding, “Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan”, *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 2, (2014), 8.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan adalah metode atau cara mengadakan penelitian.⁴⁸

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Penelitian kualitatif membantu memahami konteks sosial dan objek alamiah.⁴⁹

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap, dan persepsi individu atau kelompok. Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan tentang efektivitas penggunaan sistem layanan *Mobile Banking* pada produk BSI *Mobile* kepada nasabah BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo secara langsung.

Peneliti memilih Jenis penelitian lapangan atau *Field Research*. Karena penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengumpulkan data, yang dapat memberikan informasi terkait. Peneliti mengamati dan mengumpulkan data yang berisi informasi yang berhubungan dengan penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam sebuah penelitian merupakan sebuah hal yang sangat penting untuk pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

Selain itu, penentuan lokasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi fenomena

⁴⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), 25.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta , 2009), 9.

atau peristiwa yang terjadi di sekitar objek yang ingin diteliti. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini bertempat di kantor BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.

Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena nasabah masih terdapat rasa takut dalam menggunakan *financial technology* dengan alasan keamanannya. Dan ada pula yang hanya sekedar mengikuti teman dan bisa dikatakan hanya mengikuti *lifestyle*. Akan tetapi ada pula yang mengatakan puas dengan adanya *financial technology* karena dapat membantu transaksi keuangan secara teknis.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian digunakan sebagai sumber informasi untuk mengumpulkan data dan beberapa masukan dalam mengungkapkan masalah penelitian atau lebih dikenal dengan istilah informan. Informan atau orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi juga kondisi latar penulisan. Hasil pernyataan dari informan ini dianggap sebagai sumber informasi. Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik. Sebaliknya, metode yang dapat dipilih untuk mendapatkan informasi mendalam dapat membantu peneliti mendapatkan data penelitian yang mereka butuhkan.

Peneliti menggunakan teknik purposive, atau pengambilan sumber data dengan pertimbangan, dalam penelitian ini. Misalnya, pertimbangan seperti ini dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau dia mungkin

memiliki kekuasaan yang membuatnya lebih mudah menjelajahi situasi sosial yang diteliti.⁵⁰

Berikut ini adalah sumber informasi untuk subjek informan yang akan dipilih:

Tabel 3.1
Informan dalam Penelitian

NO.	Informan	Keterangan
1.	Samsul	Bagian Operasional BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.
2.	Windra	<i>Customer Service</i> BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.
3.	Camila	Nasabah BSI yang menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .
4.	Obi	Nasabah BSI yang menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .
5.	Purnomo	Nasabah BSI yang menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .

Sumber: data diolah

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif dikumpulkan dalam lingkungan alami (kondisi alami). Metode pengumpulan data utama meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi.

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan

⁵⁰ Ibid., 300.

orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.⁵¹

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui komunikasi percakapan yang dilakukan oleh peneliti dan informan atau narasumber. Informasi yang didapatkan ini adalah faktayang terjadi tentu diperlukan peneliti dalam mencapai tujuan penelitian. Oleh karena nya dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaanpertanyaan tertulis beserta jawabannya. Misalnya ingin mengetahui tentang Penggunaan BSI *Mobile*.

Pada penelitian yang dilakukan di BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.⁵² Dalam wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama kemudian mencatatnya.

Untuk mendapatkan data dan informasi terkait efektivitas sistem layanan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia, maka penulis menyiapkan beberapa pertanyaan untuk diajukan melalui wawancara yang akan dilakukan kepada nasabah BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.

⁵¹ Anak Agung, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif*, 65.

⁵² *Ibid.*, 64.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan membaca surat-surat, dokumen-dokumen, pernyataan tertulis dan materi terkait lainnya.⁵³ Dalam menggunakan teknik wawancara tersebut, peneliti mendapat data tentang :

- a. Profil Nasabah
- b. Profil BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo
- c. Brosur BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.

E. Analisis Data

Analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data peneliti. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang gejala masyarakat tertentu.⁵⁴ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Apabila data yang dikumpulkan itu hanya sedikit, bersipat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam suatu struktur klasifikatoris, maka analisis datanya menggunakan analisis kualitatif.⁵⁵

F. Keabsahan Data

Bagian ini merupakan usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh

⁵³ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, *Qualitative Research Approach*, (Deepublish: 2018), 26.

⁵⁴ Sukandarumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjadara University Press 2012), 104.

⁵⁵ Anak Agung, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif*, 70.

temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh penelitian menggunakan triangulasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan sumber. Triangulasi sumber adalah cara untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan data dari berbagai sumber.⁵⁶

G. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data, berarti kegiatan itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistimatis.⁵⁷ Berikut adalah tahapan untuk melakukan penelitian:

- a. Merumuskan masalah dengan jelas.
- b. Menentukan sumber informasi.
- c. Menentukan metode pengumpulan data.
- d. Pelaksanaan riset.
- e. Pengolahan data.
- f. Penyusunan laporan.

⁵⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 331.

⁵⁷ Anak Agung, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif*, 5.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia



Sumber : BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Bank Syariah Indonesia : Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi :

1) Memberikan Akses Solusi Keuangan Syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan
asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi Bank Besar Yang Memberikan Nilai Terbaik Bagi Para
Pemegang Saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%)
dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi Perusahaan Pilihan dan Kebanggaan Para Talenta Terbaik
Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan
masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan
dengan budaya berbasis kinerja.⁵⁸

Gambar 4.2 Logo BSI Mobile



Sumber : BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo

⁵⁸ Bank Syariah Indonesia, “Visi dan Misi”, dalam <https://www.bankbsi.co.id> diakses 13 September 2023.

3. Bank BSI mempunyai motto akhlak, sebagai berikut:

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

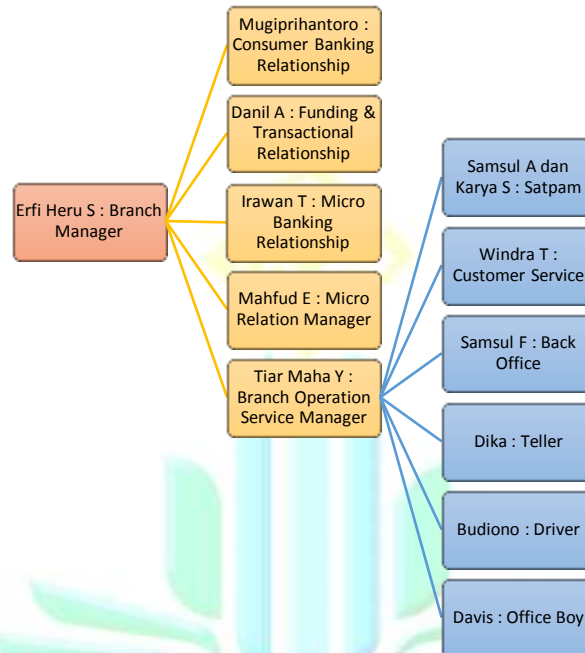
f. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.3



Sumber : BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo

5. Letak Geografis BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo

BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo ini terletak di Jalan Cluring-Grajan, Krajan, Purwoharjo, Kecamatan Purwoharjo, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian merupakan proses mencari, menemukan dan dapat mendeskripsikan kembali secara terus-menerus untuk memvalidkan menguji teori-teori yang sudah ada, melalui prosedur penelitian yang sebelumnya sudah di jelaskan peneliti, baik itu laporan hasil observasi (pengamatan), wawancara dan perolehan data dari dokumentasi yang diperoleh peneliti selama di lapangan.

Penyajian data dalam penelitian sendiri merupakan laporan tertulis dari peneliti tentang aktivitas-aktivitas penelitian yang dilakukann di lapangan (BSI Kantor Cabang Banyuwangi Purwoharjo). Sehingga data-data yang didapatkan oleh peneliti dituangkan ke dalam laporan ini.

Maka adapun penyajian data hasil penelitian ini memfokuskan pada fokus penelitian, dalam hal ini peneliti memamaparkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada BSI Mobil serta kemanfaatannya?

Mobile Banking merupakan salah satu bentuk inovasi layanan perbankan yang didasari pada kebutuhan nasabah terhadap adanya perkembangan zaman dan teknologi. Inovasi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia ini sebagai bentuk kemajuan perusahaan dalam hal mengikuti perubahan kebutuhan nasabah masa kini. Efektivitas penggunaan teknologi dapat diukur dari kemudahan dan manfaat yang ditimbulkan serta kesesuaian kebutuhan. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Customer Service* dan Bagian Operasional BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo menjelaskan bahwa *BSI Mobile* adalah:

“BSI Mobile adalah satu platform aplikasi yang diluncurkan oleh BSI untuk mempermudah bertransaksi secara online. Jadi kalau misalnya kita tahu ya Mas bahwa zaman sekarang bisa bertransaksi

secara online. Misalnya transaksi transfer, pembelian token atau pembelian apapun bisa menggunakan BSI Mobile.” (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁵⁹

Suatu aplikasi *financial technology* dapat dikatakan memiliki sisi kemudahan apabila memenuhi beberapa indikator seperti halnya mudah dipelajari, mudah dijalankan, dan mudah didapatkan. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo pada dengan produknya BSI *Mobile* sebagai berikut:

“Adapun tujuan BSI Mobile ini adalah mempermudah layanan seperti mutasi rekening, fitur transfer tunai, tarik tunai tanpa ATM” (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶⁰

“... karena ini sangat mempermudah layanan seperti mutasi rekening, fitur transfer tunai, tarik tunai tanpa ATM” (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶¹

“Di era digital seperti ini semua orang mempunyai smartphone akan lebih gampang tinggal sisanya kita memberikan fitur yang lain dari mobile banking bank lain. Dalam BSI Mobile juga sangat mudah dipahami dan dioperasikan, menu dalam aplikasinya juga tidak ribet ya jadi cukup simple sekali agar nasabah tidak bingung dalam menggunakannya” (Wawancara dengan Bagian Operasional, Samsul, 13 September 2023).

“Mempermudah pembayaran nasabah-nasabah BSI Contohnya pembayaran SPP, pembelian pulsa paket data, e-commerce” (Wawancara dengan Bagian Operasional, Samsul, 13 September 2023).⁶²

Pemaparan hasil wawancara diatas adalah salah satu bentuk kepedulian dari Bank Syariah Indonesia yang menginginkan para nasabahnya untuk memperoleh kemudahan dalam bertransaksi. Selain dari

⁵⁹ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

⁶⁰ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

⁶¹ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

⁶² Wawancara, Samsul, 13 September 2023.

itu para pegawai juga memberikan edukasi terhadap nasabahnya dengan ramah dan telaten.

“Pembukaan rekening juga bisa dilakukan dari rumah via aplikasi BSI mobile, nanti datang ke bank hanya untuk mengambil ATM dan buku tabungannya saja”, (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶³

“Kita membuat nasabah agar mau menggunakan produk atau mengedukasi dengan cara menggiring kearah kebutuhan nasabah itu sendiri, di era modern saat ini kita rasa cukup perlu ya” (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶⁴

Kemanfaatan lain yang didapatkan pada *BSI Mobile* sebenarnya sangat sesuai dengan tujuan Bank Syariah Indonesia yaitu untuk menunjang berbagai kegiatan bermuamalah dan beribadah, seperti yang peneliti dapatkan pada wawancara berikut:

“Selain fitur transfer tunai, tarik tunai tanpa ATM juga terdapat disana yang sebenarnya sama seperti mobile banking lain namun yang lebih di spesialkan adalah pengingat kita untuk beribadah selain bermuamalah juga dimasukkan disana. Secara tampilan juga lebih enak dipandang mata bisa dilihat dalam pemilihan warna yang soft terkesan sejuk dan dengan susunan menu yang simple diharapkan sesuai dengan nasabah berbagai usia. Fitur islami ini diharapkan bukan hanya untuk bertransaksi bisa juga bermuhasabah diri karena terdapat hadist, do'a, dan juz ama selain itu di *BSI Mobile* kita juga bisa berinfaq dan wakaf hanya dengan memainkan jari lewat aplikasi. Nah disini kita nanti bisa nabung akhirat dan manfaatnya cukup banyak ya mas.” (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶⁵

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam suatu *aktivitas* manajemen dalam menapai tujuannya. Jadi dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan standar yang

⁶³ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

⁶⁴ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

⁶⁵ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

digunakan dalam mengukur dengan tujuan untuk menggambarkan tingkat keberhasilan sebuah manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶⁶

“Fungsi BSI mobile sudah lebih efektif untuk mengurangi datangnya nasabah secara langsung yang membuat karyawan lebih responsif terhadap pelayanan yang lainnya. Tingkat keefektifan BSI Mobile untuk menunjang pelayanan operasional nasabah bisa dikatakan 90% ya Mas seperti tarik tunai dibawah 1 juta, transfer SKN, transfer online, dan transfer briva sudah tercover dengan BSI Mobile, termasuk juga pembayaran pajak dan lain-lain, kecuali setor tunai untuk wilayah kita, kalau di daerah Jember atau lainnya mungkin sudah ada mesin ATM yang sudah support setor tunai langsung via mesin ATM”, (Wawancara dengan *Customer Service*, Windra CS, 4 Agustus 2023).⁶⁷

Seperti yang dijelaskan oleh *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo bahwa fungsi *BSI Mobile* sudah cukup membantu pelayanan atau tugas karyawan.

Penilaian efektivitas suatu program harus dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana dampak atau manfaat yang dihasilkan oleh program yang telah dilaksanakan, sehingga melalui pengukuran efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai program tersebut.

2. Bagaimana penggunaan *financial technology* (BSI Mobile) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo?

Efektivitas selalu berorientasi kepada *output* (hasil atau tujuan).

Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan

⁶⁶ Komaruddin dalam Dyah Mutiarin & Arif Zainuddin Mutiarin, Dyah dan Arif Zainuddin, “*Manajemen birokrasi dan kebijakan*”, (2014, Yogyakarta: Pustaka belajar), 1108.

⁶⁷ Wawancara, Windra CS, 4 Agustus 2023.

yang telah ditentukan.⁶⁸ Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah tercapai. Di mana makin besar persentase target yang dicapai, maka akan semakin tinggi efektivitasnya.⁶⁹

Berikut pernyataan responden terkait pemahaman program BSI *Mobile*. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa layanan BSI *Mobile* mudah untuk dipahami sehingga para penggunanya paham dan dapat mengoperasionalkannya dengan mudah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan BSI *Mobile* telah tepat sasaran, sebagaimana pernyataan responden dalam wawancara berikut ini.

“Kemudahan yang saya rasakan ya seperti tadi, melakukan pembayaran atau transaksi kita ga perlu dateng ke bank maupun atm, cukup dari dalem rumah aja bisa, selain itu saya sambil rebahan juga sudah cukup dengan memainkan jari saya lewat smartphont” (Wawancara dengan nasabah Camila, 11 September 2023).⁷⁰

“Kemudahan yang saya rasakan setelah memakai BSI Mobile ya mas, saya sih merasa aplikasinya sangat mudah dipelajari dan dioperasikan. Apalagi hanya membutuhkan data selular yang tidak banyak menurut saya tidak ada yang susah dalam mengaksesnya” (Wawancara dengan nasabah Obi, 11 September 2023).⁷¹

“Layanan BSI mobile itu sangat mudah untuk dioperasikan lho Mas, pengajuan untuk mengaktifkan BSI mobilnya sendiri juga cuman membawa KTP Saja” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁷²

⁶⁸ Ana Sopanah, Irfan Fatoni, Marita Ossy Danawanti, Dwi Ekasari Harmadji, Emiliana Mulia, dkk. Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 264.

⁶⁹ Sisca, Erbin Chandra, Onita Sari Sinaga, Erika Revida Sukarman Purba, Fuadi, dkk. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 61.

⁷⁰ Wawancara, Camila, 11 September 2023.

⁷¹ Wawancara, Obi, 11 September 2023.

⁷² Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

Berdasarkan hasil pemaparan hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa kehadiran layanan BSI *Mobile* telah memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI Indonesia dalam era Smartphone seperti ini. Sersampaikan pada wawancara yang peneliti lakukan pada narasumber berikut.

“Saya kan sebagai pedagang yang kebutuhan pasar saya via online dan offline ya Mas, jadi saya sangat memerlukan aplikasi ini untuk transaksi penjualan atau pembelian” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁷³

Kemudahan lain dalam penggunaan BSI *Mobile* juga dapat diketahui melalui adanya kemudahan pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikannya. Seperti wawancara pada narasumber berikut.

“Transaksi sangat cepat mas tidak membuat saya datang ke banknya, saya hanya tinggal tiung, tiung, tiung pembayaran selesai Mas” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁷⁴

“Kemudahan yang saya rasakan ya seperti tadi, melakukan pembayaran atau transaksi kita ga perlu datang ke bank maupun atm, cukup dari dalam rumah aja bisa, jadi mempermudah banget” (Wawancara dengan nasabah Obi, 11 September 2023).⁷⁵

Dalam wawancara lain juga ditemukan bahwa penggunaan BSI *Mobile* mudah untuk didapatkan karena kecenderungan nasabah dalam menggunakan gadget yang menjadi sasaran utama teknologi *Mobile Banking* sebagai berikut.

“Iya lebih cepat dan ngak buang-buang waktu buat antri di bank, selain itu kita juga kemarin tidak boleh melakukan kegiatan diluar

⁷³ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

⁷⁴ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

⁷⁵ Wawancara, Obi, 11 September 2023.

rumah” (Wawancara dengan nasabah Camila, 11 September 2023).⁷⁶

Hasil penelisstian lain menunjukkan bahwa keberadaan BSI *Mobile*, telah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam hal ini manfaat yang didapat terlihat dari pernyataan yang disampaikan oleh responden dalam wawancara sebagai berikut.

“Dibandingkan Mobile banking lain yang hanya menghadirkan sebuah transaksi keuangan di aplikasi ini beda pak. Selain teknologi yang di push, akhirnya juga bisa di push mas dari aplikasi BSI Mobile ini, seperti contoh amal, zakat, adzan, alqur’an juga terdapat lho mas.terlebih kita ini kan juga masyarakat Islam (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁷⁷

“Efektif banget mbak, pas pandemi bisa buat bayar apa aja tanpa keluar rumah, bahkan saat ini juga tetep efektif. Saya bisa bayar sesuatu sambil ngerjain kerjaan rumah” (Wawancara dengan nasabah Obi, 11 September 2023).⁷⁸

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah disajikan diatas, maka disimpulkan bahwa kehadiran teknologi seperti BSI *Mobile* ini telah terbukti memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI Indonesia dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Nasabah dengan mudahnya mengakses berbagai transaksi dimanapun dan kapanpun mereka berada hanya menggunakan gawai ponsel mereka, tanpa perlu datang ke bank maupun ATM untuk melakukan tsransaksi keuangan mereka. Meskipun kemudahan dan manfaat yang dirasakan cenderung berbeda-beda. Namun, hal tersebut sangat membantu menyesuaikan

⁷⁶ Wawancara, Camila, 11 September 2023

⁷⁷ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

⁷⁸ Wawancara, Obi, 11 September 2023.

kebutuhan para nasabah, dan yang menonjol adalah pengguna *BSI Mobile* bisa mendapatkan efisiensi berupa waktu,

Manfaat merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana seseorang merasa nyaman dan yakin bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Manfaat juga bisa diartikan sebagai sebuah dampak positif yang timbul dari adanya penggunaan atau pemakaian sebuah objek tertentu.

Berkaitan dengan layanan *BSI Mobile*, selain memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, nasabah juga menyatakan bahwa *BSI Mobile* bermanfaat dalam melakukan transaksi, hal itu terlihat dari hasil penelitian berikut ini :

“Tingkat efektivitasnya sangat cepat, mudah, sangat membantu top pokoknya Mas. dibandingkan mobile banking lain yang hanya menghadirkan sebuah transaksi keuangan di aplikasi ini beda pak. Selain teknologi yang di push, akhirnya juga bisa di push mas dari aplikasi *BSI Mobile* ini, seperti contoh amal, zakat, adzan, alqur’an juga terdapat lho mas.terlebih kita ini kan juga masyarakat Islam” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁷⁹

“*BSI Mobile* bermanfaat bagi saya, selain bisa digunakan untuk berbagai transaksi bsi mobile juga bisa untuk menyalurkan sedekah, jadi ngga terbatas pada transaksi keuangan aja” (Wawancara dengan nasabah Obi, 11 September 2023).⁸⁰

Pemaparan narasumber diatas menunjukkan bahwa sistem layanan *BSI Mobile* dari Bank Syariah Indonesia memberikan manfaat bagi para

⁷⁹ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

⁸⁰ Wawancara, Obi, 11 September 2023.

penggunanya dalam menjalankan transaksinya. Manfaat yang dirasakan oleh nasabah sangat banyak dan bermacam-macam, serta tidak terbatas pada transaksi perbankan saja. Pada umumnya, manfaat yang dirasakan seseorang dalam menggunakan teknologi dapat berbeda, tergantung kemampuan mereka dalam memanfaatkan dan menjalankan suatu teknologi tersebut. Berikut pernyataan narasumber mengenai manfaat yang didapatkan dalam menggunakan BSI *Mobile*:

“Manfaat yang saya rasakan pada masa seperti ini, saat menggunakan bsi mobile adalah melakukan segala transaksi secara e-money lebih praktis tanpa harus membawa uang cash” (Wawancara dengan nasabah Obi, 11 September 2023).⁸¹

“Ya itu tadi kalo manfaat yang saya rasain ya lebih mudah aja dalam melakukan transaksi, dan fasilitasnya banyak bgt, jadi ngga sekedar buat transfer aja. Saya biasa gunain buat bayar listrik juga” (Wawancara dengan nasabah Camila, 11 September 2023).⁸²

“Manfaat yang saya rasakan selama menggunakan BSI Mobile ketika Zakat itu sih Mas, soalnya adakalanya kita sebagai pekerja kan sibuk. Nah dengan zakat lewat aplikasi itu kan bisa cepat dan sat set” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁸³

Hasil wawancara juga menunjukkan penggunaan layanan BSI *Mobile* dapat meningkatkan produktivitas penggunanya karena kecepatan yang didapatkan dalam melakukan transaksi, hal tersebut disampaikan oleh responden berikut ini:

“...saya rasakan sih bisa, kan paki BSI Mobile ini bisa dimana aja ya, dan ngga harus ke bank. Jadi dari segi waktu pasti lebih hemat dan bisa disambi sama kerjaan lainnya lah istilahnya” (Wawancara dengan nasabah Camila, 11 September 2023).⁸⁴

⁸¹ Wawancara, Obi, 11 September 2023.

⁸² Wawancara, Camila, 11 September 2023.

⁸³ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

⁸⁴ Wawancara, Camila, 11 September 2023.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang sudah disampaikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan BSI *Mobile* bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada setiap individu nasabah. Dengan menggunakan layanan BSI *Mobile* manfaat yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja. Melalui aplikasi tersebut, transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah dan lebih cepat dibandingkan harus datang ke ATM maupun Bank, sehingga dapat meningkatkan produktivitas penggunaannya. Manfaat yang didapatkan juga beragam, melalui BSI *Mobile* nasabah bisa melakukan pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang umumnya harus dilakukan secara langsung diluar rumah, seperti membeli pulsa, membayar listrik dan tagihan lainnya.

Selain dari sisi pemanfaatan teknologi sebagai penunjang, terdapat juga fitur yang spesial dari BSI *Mobile* ini yang dapat menunjang berbagai aktivitas Islami untuk nasabah sebagai berikut:

“Fitur yang menarik dari BSI *Mobile* ini selain transaksi keuangan ada fitur amal dan mengetahui arah kiblat lewat aplikasinya Mas. Saya tidak perlu tanya ke orang lain ketika kebingungan Mas” (Wawancara dengan nasabah Purnomo, 14 Agustus 2023).⁸⁵

Kemanfaatan merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa memakai suatu layanan dapat memberikan banyak manfaat yaitu menambah produktivitas, meningkatkan kinerja, dan efisiensi. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat

⁸⁵ Wawancara, Purnomo, 14 Agustus 2023.

memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa manfaat merupakan suatu kelebihan, keuntungan, dan rasa nyaman yang didapatkan seseorang atas penggunaan teknologi dalam menyelesaikan aktivitasnya.

Berkaitan dengan layanan BSI *Mobile*, manfaat yang ditawarkan sangat banyak dan bermacam-macam. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan serta transaksi lainnya. Nasabah dapat menggunakan BSI *Mobile* untuk mengoptimalkan kinerja karena lebih mudah digunakan dan membuat transaksi mereka lebih mudah diakses. Sehingga BSI *Mobile* menjadi salah satu layanan yang efektif untuk digunakan, karena berbagai manfaat yang bisa didapatkan penggunaannya.

Tingkat keefektifitasan juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau tidak tepat pada sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.⁸⁶ Adapun pengukuran dapat dilihat dari tingkat Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat *input* dan *output*, Pencapaian tujuan menyeluruh.

⁸⁶ Subhan, M Thaib Hasan, dan M Nazar. "Peningkatan Sistem Kerja Produksi Untuk Meningkatkan Efektivitas Industri Kecil di Kota Langsa (Studi Kasus pada UD. Cira Rasa, Pabrik Roti Kota Langsa)", *Jurnal Ilmiah Jurutera*, Vol. 02, No. 01 (2015), 30-31.

C. Pembahasan Temuan

Keberadaan layanan BSI *Mobile* ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Efektivitas layanan BSI *Mobile* dapat diketahui melalui pengukuran indikator efektivitas yang dilakukan terhadap penggunaan BSI *Mobile*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI *Mobile* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia mudah dipahami, sehingga efektif untuk digunakan. Dalam hal ini temuan data pada saat penelitian menjadi fokus pada indikator efektivitas yang secara umum dan yang paling menonjol dalam teori yang dikatakan teori Campbell adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* serta kemanfaatannya?

a. Keberhasilan program

Inovasi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo ini adalah sebagai bentuk untuk menunjang visi misi BSI. Berdasarkan hasil pemaparan dari penelitian, menunjukkan bahwa kehadiran layanan BSI *Mobile* telah memberikan kemudahan bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia. Efektivitas penggunaan teknologi dapat diukur dari kemudahan dan manfaat yang ditimbulkan serta kesesuaian kebutuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan

keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan pada saat digunakan.

b. Keberhasilan sasaran

Pemaparan hasil wawancara diatas adalah salah satu bentuk kepedulian dari Bank Syariah Indonesia yang menginginkan para nasabahnya untuk memperoleh kemudahan dalam bertransaksi sekaligus menunjang aktivitas ibadah seperti layanan dzikir, infaq, zakat, dan amalan lainnya yang terdapat didalam aplikasi *BSI Mobile*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo juga memberikan edukasi tentang produk *Financial Technologynya BSI Mobile* tepat sasaran dengan sangat baik sehingga membuat nasabah Bank Syariah Indonesia menjadi lebih moderen menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

c. Kepuasan terhadap program

Seperti yang dijelaskan oleh *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo bahwa fungsi *BSI Mobile* sudah cukup membantu pelayanan atau tugas karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Campbell Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut.

d. Tingkat input dan output

Input dan Output yang dihasilkan berupa Kemanfaatan lain yang didapatkan pada *BSI Mobile* sebenarnya sangat sesuai dengan tujuan Bank Syariah Indonesia yaitu untuk menunjang berbagai kegiatan bermuamalah dan beribadah. Dalam hasil penelitian sesuai dengan pendapat Campbell yang menyatakan bahwa jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Peneliti memberikan pertanyaan wawancara kepada dua pegawai BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo dan tiga nasabah bahwa pencapaian dari tujuan aplikasi *BSI Mobile* memberikan dampak positif dan bermanfaat. Maka peneliti indikator pencapaian tujuan menyeluruh sudah bisa terpenuhi berdasarkan jawaban kelima responden

2. Bagaimana penggunaan *financial technology* (*BSI Mobile*) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo?

a. Keberhasilan program

Jika nasabah yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan, maka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu tersebut yakin bahwa penggunaan dari teknologi tersebut rumit, maka ia tidak akan menggunakannya. Efektivitas penggunaan teknologi dapat diukur dari kemudahan dan manfaat yang ditimbulkan serta kesesuaian

kebutuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikatakan Campbell dan sudah bisa memenuhi indikator yang pertama yaitu keberhasilan program.

b. Keberhasilan sasaran

Meskipun kemudahan yang dirasakan cenderung berbeda-beda, hal tersebut dikarenakan menyesuaikan kebutuhan para nasabah pengguna BSI *Mobile* berupa efisiensi waktu. Selain itu para responden juga mengatakan bahwa mendapatkan edukasi dan juga menilai bahwa BSI *Mobile* sudah sesuai dan puas dengan harapan nasabah islami yang bisa langsung merasakan manfaat dalam menggunakannya secara langsung. Dapat peneliti simpulkan bahwa pernyataan nasabah BSI sesuai dengan teori yang dikatakan Campbell yang ketiga ini.

c. Kepuasan terhadap program

Untuk melihat Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi BSI merasa sangat terbantu. Maka penelitian terkait kepuasan terhadap program ini sesuai dengan pendapat Campbell Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut.

d. Tingkat input dan output

Untuk mengukur efektivitas salah satu hal yang paling penting yaitu mengukur tingkat *input* dan *output* dari suatu program

Kemanfaatan lain yang didapatkan nasabah pada *BSI Mobile* adalah kegiatan bermuamalah dan beribadah. Dalam hasil penelitian sesuai dengan pendapat Campbell yang menyatakan bahwa jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien. Dari pertanyaan-pertanyaan tentang indikator pengukuran efektifitas dengan melihat tingkat kesesuaian input dan output maka peneliti dapat mengatakan bahwa aplikasi *BSI Mobile* sudah efektif.

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Peneliti memberikan pertanyaan wawancara kepada dua pegawai BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo dan tiga nasabah bahwa pencapaian dari tujuan aplikasi *BSI Mobile* memberikan dampak positif dan bermanfaat. Maka peneliti indikator pencapaian tujuan menyeluruh sudah bisa terpenuhi berdasarkan jawaban kelima responden

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah disampaikan narasumber, dapat disimpulkan bahwa layanan *BSI Mobile* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo berhasil menjapai tujuan dari penggunaan aplikasi karena *BSI Mobile* karena dapat mempermudah transaksi serta memiliki banyak manfaat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan *BSI Mobile* telah tepat sasaran. Nasabah sangat. Efektivitas terlihat dari hasil pengukuran yang didasarkan pada indikator efektifitas yang menunjukkan bahwa, layanan *BSI Mobile* mudah dipahami dan dioperasikan, tepat sasaran, dapat mempercepat transaksi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan BSI *Mobile* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, karena dengan menggunakan BSI *Mobile* nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa perlu repot ke bank. Edukasi yang diberikan oleh para pegawai sudah cukup baik dan terarah sesuai dengan Tujuan dari aplikasi BSI *Mobile*.
2. Layanan BSI *Mobile* bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Dengan menggunakan layanan BSI *Mobile* manfaat yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja. Layanan BSI *Mobile* efektif digunakan kapanpun dan memperoleh keyakinan oleh para nasabah dalam menggunakannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan responden yang lebih banyak lagi. Peneliti juga memberikan saran, agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan lingkup wilayah yang lebih luas lagi karena penelitian ini dilakukan terbatas hanya pada nasabah BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahmat. 2003. *Efektivitas Implementasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Alisman. 2014. “Analisis efektivitas dan efisiensi manajemen keuangan di Aceh Barat”. *Jurnal ekonomi dan kebijakan public Indonesia*. ISSN:2442-7411 Vol.1 No. 2.
- Ady Muladi. 2021. “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi)”. (Skripsi : Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar).
- Agung, Anak Agung Putu dan Anik Yuesti. 2019. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. Bali: CV. Noah Aletheia.
- Andri Sari Ulan. 2021. “Efektivitas *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”. (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Annisa Ulinuha. 2022. “Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)”. (Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).
- Ari Pratiwi. 2022. “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)”. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bank Indonesia. 2016. *Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital*. Surat edaran No.18/22/DKSP.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rindu Cipta.
- Denisa Arwanita. 2022. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Melalui Bsi *Mobile* (Studi Pada Nasabah Bsi Kcp Bandar Lampung Kedaton)”. (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).

- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Cordoba, 2020),
- Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada Fintech*.
- Ding, Dimianus. 2014. "Efektivitas Pelaksanaan Program NasionalPemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan", *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 2.
- Evi Harianti. 2021. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology*". (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan).
- Feby Widia Putri. 2022. "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indsonesia". (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Erawati, M. dkk. 2017. "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa", *Jurnal office*, 3.
- Harefaia, Alvani Amaerita dan Posmma Sariguna Johnson Kennedy. 2018. "*Financial Technology*, Regulasi, dan Adaptasi Perbankan di Indonesia". *Fundamental Management Journal*. ISSN: 2540-9220. Volume: 3 No. 1.
- Hari Sucahyowati. 2017. *Manajamen Sebuah Pengantar*. (Jakarta: Wilis. 12.
- Ibnu Khairul Rachadika. 2021. "Eksistensi *Fintech* Bagi Kemudahan Proses Transaksi Keuangan Generasi Milenial Kota Binjai". (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Ilhamy, Muhammad Lathief, 2020, "*Digital Payment: Probability On Millenial (Case Study Of UINSU FEBI Students)*". *Journal of Humanities and Social Studies*. Vol. 4 No. 2,
- Indah Handayani. 2022. "Riset: Dompot Digital Paling Dipilih Masyarakat APJII. 2022.
- Mamonto, Sitta Inka Putri, Ismail Rachman, Neni Kumayas. 2022 "Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamandu". *Jurnal Governance*, Vol. 2. 5-12.
- Maryanto Supriyono. 2011 *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: C.V Andi Offest.
- Survei Profil Internet Indonesia*. <https://apjii.or.id/gudang-data/hasil-survei>.

- Mirna Tria Pratiwi. 2019. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat pada Penggunaa *Mobile Payment*". Vol 10. Jakarta: *Journal of Economic*. 87-95.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Penyusun, Tim. 2018. *Penulis Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017, "Penyelenggaraan teknologi Finansial".
- Rukajat Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Reasearch Approach)*, Deepublish
- Rosmala. 2019. "Aplikasi Jaim (Jiwasraya Agency Informations Management) Sebagai Media Informasi Agen Di Pt. Asuransi Jiwasraya (persero) Pekanbaru". *Jurnal ilmu komunikasi*. Vol. 5. 2.
- Sari, Ratna Eka. 2020. *Model Efektivitas Dana DESA untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Sahrian, Dwi Yanti dan Mustafa Kamal Rokan. 2022. "Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan". *Jurnal Economy And Currency Study (JECS)*, vol. 4.
- Silvia Dwi Rama Dina. 2022. "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama). (Skripsi: Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Shahromi Affandi. 2022. "Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Suska Riau". (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru).
- Subagiyo Rokhmat. 2019. "Era *Fintech*: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah". *Islamic Economics Journal*. 7. No. 2. 320.
- Suchyowati, Hari. 2017. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Jakarta: Wilis.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarumidi. 2012. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjja Mada University Press.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Avisqal Ainul Fikri
NIM : E20181193
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Negeri Islam Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 9 November 2023
Saya yang menyatakan



Avisqal Ainul Fikri
E20181193

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENLITIAN
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN <i>FINANCIAL TECHNOLOGY</i> DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI (PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI PURWOHARJO)	<ol style="list-style-type: none"> Efektivitas Penggunaan <i>Financial Technology</i> Dalam Kemudahan Bertransaksi Kemudahan Bertransaksi pada BSI <i>Mobile</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada BSI <i>Mobile</i> serta kemanfaatannya? Bagaimana penggunaan <i>financial technology</i> (BSI <i>Mobile</i>) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo? 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Staff Bagian Operasional <i>Customer Service</i> Nasabah Refrensi <ol style="list-style-type: none"> Buku Jurnal Dokumen Internet 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan Penelitian: Pendekatan deskriptif kualitatif Jenis Penelitian Penelitian lapangan (<i>Field Research</i>) Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> Wawancara Observasi Dokumentasi Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> Pengumpulan Data Reduksi data Penyajian Data Penarikan Kesimpulan 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan pada BSI <i>mobile</i> (BSI <i>Mobile</i>) dengan kemanfaatannya? Bagaimana <i>penggunaan financial technology</i> (BSI <i>Mobile</i>) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo?

PEDOMAN WAWANCARA

Rumusan masalah:

1. Bagaimana karyawan BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan perbankan dan fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* (BSI *Mobile*) serta kemanfaatannya?
2. Bagaimana penggunaan *financial technology* (BSI *Mobile*) sebagai layanan perbankan yang efektif pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo?

Wawancara:

1. Gambaran umum mengenai BSI *Mobile*?
2. Seperti apa Fitur dan layanan yang tersedia dalam BSI *Mobile* dan kelebihanannya?
3. Apakah dalam BSI *Mobile* menyediakan layanan selain layanan perbankan seperti contohnya zakat, infaq dan lain-lain?
4. Panorama keberhasilan pegawai memberikan edukasi kepada nasabah tentang fasilitas layanan BSI *Mobile*?
5. Bagaimana para pegawai menumbuhkan keyakinan nasabah terhadap keamanan data pada BSI *Mobile*?
6. Apakah BSI *Mobile* mampu merespon dengan cepat transaksi dan juga jika terjadi kendala dalam bertransaksi?
7. Fungsi BSI *Mobile* sesuai dengan tujuan Bank Syariah Indonesia?
8. Mampu berperan secara langsung dalam kemajuan teknologi melalui layanan BSI *Mobile*?
9. Seperti apa tingkat keefektifan BSI *Mobile* dalam menunjang kegiatan?
10. perbedaan yang menarik pada layanan yang tersedia dalam BSI *Mobile* dan membedakan dengan *Mobile Banking* bank konvensional seperti apa?

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari, Tanggal	Kegiatan
1	Rabu, 26 Juli 2023	a. Menyerahkan surat ijin penelitian kepada BSI KCP Banyuwangi Purwoharjo b. Pengenalan diri dan penyampaian tujuan penelitian c. Pengantar sejarah dan profil BSI
2	Selasa, 1 Agustus 2023	a. ACC surat ijin penelitian b. Mengkonfirmasi kembali terkait kelanjutan penelitian
3	Jum'at, 4 Agustus 2023	Melakukan wawancara pertama dengan <i>Customer Service</i> BSI KCP Purwoharjo
4	Senin, 14 Agustus 2023	Melakukan wawancara kepada nasabah Purnomo
5	Senin, 21 Agustus 2023	Melakukan wawancara dengan Bagian Operasional BSI KCP Purwoharjo
6	Senin, 11 September 2023	Melakukan wawancara dengan Nasabah Obi
7	Senin, 11 September 2023	Melakukan wawancara dengan Nasabah Camila
8	Rabu, 13 September 2023	Melakukan wawancara dengan Bagian Operasional
9	Jum'at, 15 September 2023	Melengkapi data dan melakukan wawancara dengan BSI KCP Purwoharjo serta menyerahkan surat ijin selesai penelitian

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, PT Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Avisqal Ainul Fikri
Tempat/tanggal lahir : Banyuwangi, 9 November 1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan : Universitas Negeri Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo

Bahwa mahasiswa tersebut benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo.

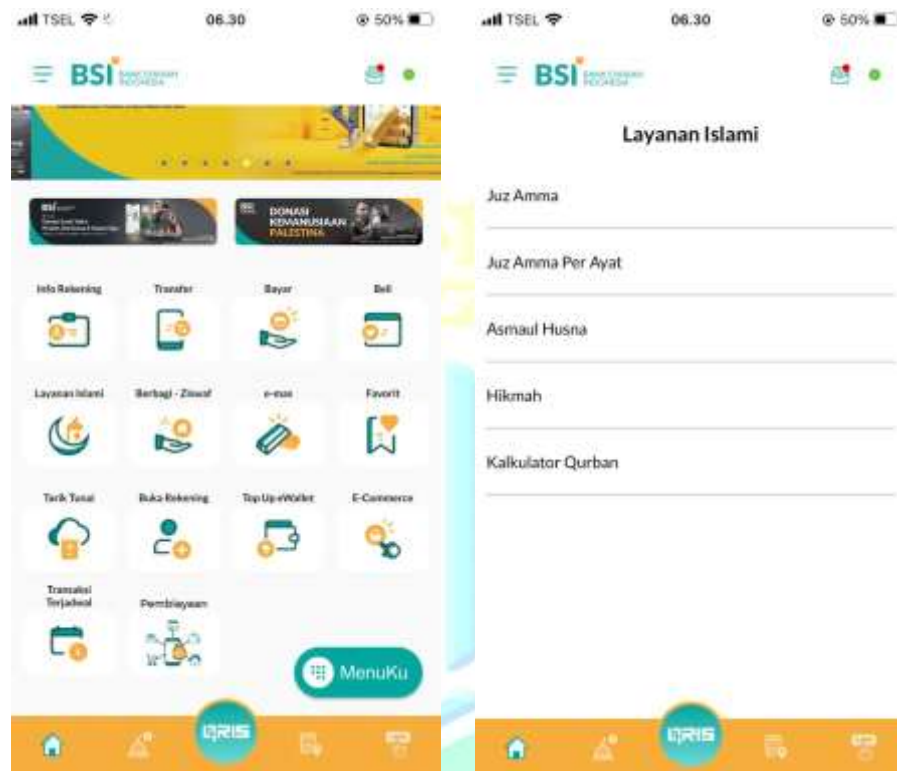
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila ada kekeliruan akan segera diperbaiki dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk
KCP Banyuwangi Purwoharjo



SAMSUL FADILAH
Operasional

Menu pada BSI Mobile



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Foto bersama nasabah



UN
KIAI



BIODATA PENULIS



Data Diri :

Nama : Avisqal Ainul Fikri
NIM : E20181193
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 9 Nopember 1999
Alamat : Dsn. Trembelang, Ds. Cluring, Kec. Cluring, Kab. Banyuwangi.
E-mail : Avisqalfickry@gmail.com
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : MIN Songgon (2006 - 2012)
2. SD/MI : MI Al – Azhar (2009 - 2010)
3. SMP/MTS : SMPN 2 Cluring (2012 - 2015)
4. SMA/MA : SMAN 1 Cluring (2015 - 2018)
5. Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember (2018 - 2023)