

**TINJAUAN KEAMANAN DAN EFEKTIVITAS M-BANKING
DALAM TRANSAKSI KEUANGAN STUDI KASUS (BSI) KCP
JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI



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

Oleh:

**Kivia Ababil
NIM: 204105010092**

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024**

**TINJAUAN KEAMANAN DAN EFEKTIVITAS M-BANKING
DALAM TRANSAKSI KEUANGAN STUDI KASUS (BSI) KCP
JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Kivia Ababil
NIM: 204105010092

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024**

**TINJAUAN KEAMANAN DAN EFEKTIVITAS M-BANKING
DALAM TRANSAKSI KEUANGAN STUDI KASUS (BSI) KCP
JEMBER GAJAH MADA**

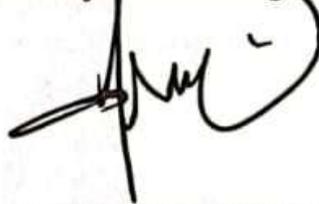
SKRIPSI

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 Program
Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Kivia Ababil
NIM: 204105010092**

Disetujui Pembimbing



**Dr. ABDUL WADUD NAFIS, Lc, M.E.I
NIP. 196907062006041001**

**TINJAUAN KEAMANAN DAN EFEKTIVITAS M-BANKING
DALAM TRANSAKSI KEUANGAN STUDI KASUS (BSI) KCP
JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 3 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua


Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA.
NIP. 1988092320190320003

Sekretaris


Zulfa Ahmad Kurniawan, M.E.
NIP. 199408042020121004

Anggota:

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc, M.E.I
2. Dr. Moh. Haris Balady, M.M.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

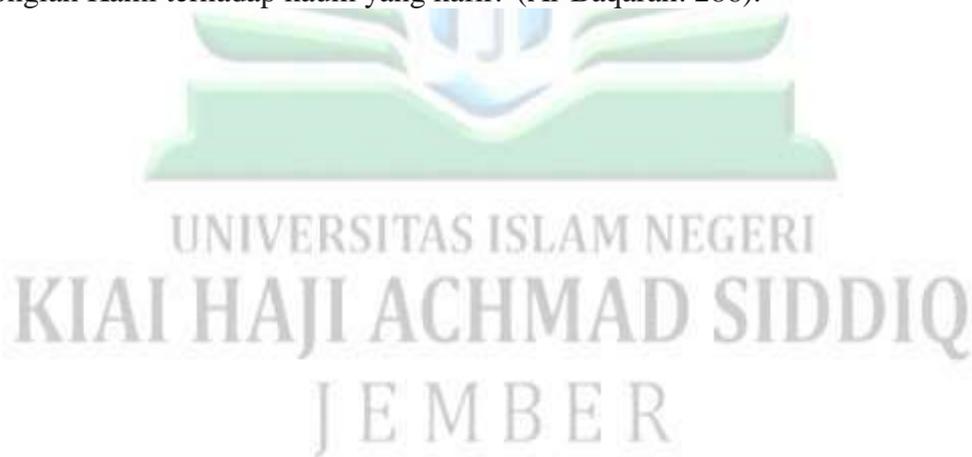


Dr. H. Usaidillah, M. Ag
NIP. 196812161996031001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِن نُّسِينَآ أَوْ نَحْطَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."(Al-Baqarah: 286)."¹



¹ Al-Bakarah:286

³⁸ Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Cinta pertama saya dan panutan saya, Ayahhanda Hengky Pranata. Beliau sangat berarti dalam menyelesaikan penulisan ini motivasi, dukungan serta doa yang selalu beliau panjatkan hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan ini hingga selesai.
2. Pintu surga saya, Ibunda Elvia. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis hingga sampai dititik ini motivasi dan doa seorang ibu yang tiadaandingannya yang mampu membawa saya dititik ini.
3. Adik-adik saya Azila Zanani dan Nadya Taslima Bigum, terimakasih telah menemani dan mendengarkan keluh kesah saya disetiap tahap penyelesaian penulisan ini.
4. Nenek saya dan almahumah uyut yang tiada hentinya mengingatkan dan memberikan arahan bahkan doa yang tiada hentinya hingga penulis sampai pada titik ini.
5. Terimakasih kepada segenap teman-teman yang sama-sama menguatkan, memberi semangat satu sama lain dan berjuang dalam menyelesaikan penulisan nya.

6. Terimakasih untuk diri sendiri yang mampu bertahan, berusaha dan berjuang hingga sampai dititik ini dan mampu melewati berbagai hal dengan sabar, namun penulis berada dititik ini juga berkat doa-doa yang kuat doa orang tua dan keluarga.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas Mobile Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus Bsi Kcp Jember Gajah Mada”.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi agung Muhammad SAW yang mana telah memberi syafa'atnya di hari kelak. Tidak ada kemampuan kecuali datangnya dari Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Mengingat selesainya tugas penulisan ini tidak dapat dilepaskan dari peran berbagai pihak, maka kami haturkan terimakasih dan rasa penghargaan sedalam-dalamnyakepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberi fasilitas yang memadai selama perkuliahan.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Bapak Dr. M. F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Nurul Setianingrum, SE.,MM. selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
6. Bapak Abdul Wadud Nafis, Lc, M,E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
8. Pihak BSI KCP Jember Gajah Mada yang telah memberi izin dan membantu pelaksanaan penelitian sehingga dapat membantu dalam penyelesaian skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi kita semua.

Jember, 6 MEI 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

ABSTRAK

Kivia Ababil, Abdul Wadud Nafis, 2024: *Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M- Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada.*

Kata Kunci: Keamanan dan Efektivitas

BSI Mobile memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial, selain itu BSI Mobile juga memberikan layanan islami untuk nasabah. Seperti membayar zakat, mengecek waktu sholat, dan masih banyak lagi. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. BSI Mobile. Selain memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal transaksi. BSI Mobile juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri. BSI Mobile akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dan terpraktis untuk memenuhi semua kebutuhan finansial, sosial dan spiritual nasabah. Hal tersebut akan memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi dan dapat membuat nasabah lebih berorientasi ke depan dengan menggunakan layanan digital.

Kemudahan yang didapatkan nasabah ketika menggunakan layanan Mobile Banking yaitu BSI-Mobile, nasabah tidak perlu datang atau pergi langsung ke ATM dan Bank dengan melakukan antrian, hanya membutuhkan handphone dan jaringan internet yang bisa digunakan selama 24 jam dan dimana saja. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan minat nasabah dalam penggunaannya. Sehingga semakin mudah, cepat, dan nyaman penggunaan aplikasi BSI-Mobile, maka semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakannya. Namun dengan menambahnya minat nasabah dalam penggunaannya Bank Syariah Indonesia (BSI) juga harus menjaga kepercayaan nasabahnya. Dalam menyediakan layanan Mobile Banking maka BSI harus memberikan rasa aman dan nyaman ketika nasabah menggunakan layanan BSI-Mobile. Nasabah akan lebih memilih aplikasi Mobile Banking yang memiliki sistem keamanan yang baik, dengan teknis data dan penggunaan teknologi keamanan lainnya. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan merupakan prinsip utama dalam sektor perbankan dimana bank harus selalu mengutamakan dan memprioritaskan kepercayaan nasabahnya. penerimaan teknologi oleh pengguna tidak luput dari kepercayaan pengguna terhadap teknologinya.

Tujuan yang dijelaskan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana tinjauan keamanan penggunaan M-Banking BSI (BSI-Mobile) dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah? 2) Bagaimana efektivitas penggunaan M-Banking dalam mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah?

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data pengamatan didapat terutama dari intraksi-intrasi antara peneliti dengan informan. Data wawancara dalam peneliti ini merupakan data primer yang menjadi bahan analisis untuk menjawab peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai, dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Jember Gajah Mada sangat berkomitmen dalam memberikan layanan mobile

banking yang aman dan efektif untuk nasabahnya. Mereka telah mempertimbangkan berbagai aspek penting dalam layanan mobile banking mereka, termasuk faktor keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah. Edukasi kepada nasabah tentang keamanan dan kemudahan transaksi juga merupakan langkah yang sangat baik. Ini tidak hanya membantu nasabah memahami bagaimana menggunakan layanan tersebut, tetapi juga membantu membangun kepercayaan mereka terhadap perusahaan dan layanannya. Secara keseluruhan, seperti halnya BSI KCP Jember Gajah Mada telah melakukan pekerjaan yang baik dalam memastikan nasabah mereka memiliki persepsi yang positif tentang keamanan mobile banking mereka. Ini tentu saja akan sangat membantu dalam mempertahankan dan menarik nasabah baru.



DAFTAR ISI

MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. KONTEKS PENELITIAN	1
B. FOKUS PENELITIAN	10
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. MANFAAT PENELITIAN	11
E. DEFINISI ISTILAH	14
F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN	18
BAB II	20
KAJIAN KEPUSTAKAAN	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Teori.....	32
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian	53
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	55
E. Analisis Data	61
F. Keabsahan Data.....	62
G. Tahap-Tahapan Penelitian	65
BAB IV	68
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	68
BAB V	118

PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121

Lampiran 1: Matriks Penelitian

Lampiran 2: Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian

Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian

Lampiran 7: Surat Screening Turnitin 30%

Lampiran 8: Surat Selesai Bimbingan

Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10: Biodata Penulis



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kajian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Nama dan Jabatan Karyawan Bank BSI KCP Jember.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Lembaga.....	68
Gambar 2. Visi dan Misi.....	69
Gambar 3. Logo Bank BSI.....	70
Gambar 4. Struktur Bank BSI.....	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Secara umum, bank adalah institusi keuangan yang menyediakan layanan transaksi keuangan antara nasabah dan bank. Bank melakukan kegiatan utama seperti menerima simpanan dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Selain itu, bank juga memberikan pinjaman uang melalui fasilitas kredit kepada masyarakat. Selain itu, bank juga berperan sebagai tempat untuk menukar uang, melakukan transfer uang, dan menerima berbagai jenis pembayaran dan setoran seperti uang kuliah, tagihan listrik, air, dan lain-lain.³⁸

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yang dikeluarkan pada tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai perusahaan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menggunakan dana tersebut untuk memberikan kredit atau bentuk lainnya kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan banyak orang.³⁹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 yang dikeluarkan pada tanggal 16 Juli 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah diartikan sebagai institusi bisnis yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menggunakan dana tersebut untuk memberikan kredit atau bentuk lainnya kepada masyarakat dengan tujuan

³⁸ Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h.

³⁹ Indonesia, Undang-undang No.10 Tahun 1998, Tentang Perubahan UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), h. 9

meningkatkan kesejahteraan rakyat. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba dan melibatkan prinsip keadilan dalam transaksi keuangan.⁴⁰

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa bank adalah perusahaan di sektor keuangan yang terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan masalah keuangan. Kegiatan utama bank adalah mengumpulkan dana dari masyarakat, yang dikenal sebagai kegiatan pendanaan dalam dunia perbankan. Proses pengumpulan dana ini dilakukan dengan cara memperolehnya dari masyarakat melalui berbagai jenis simpanan seperti giro, tabungan, dan sebagainya. Bank menggunakan berbagai strategi untuk mendorong masyarakat agar menambahkan dana mereka dalam bentuk simpanan.⁴¹

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat dua jenis bank yang dapat dibedakan berdasarkan cara penentuan harga, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbedaan utama antara kedua jenis bank ini terletak pada metode penentuan harga dalam transaksi jual beli. Dalam bank konvensional, harga ditetapkan berdasarkan bunga yang dikenakan, sedangkan dalam bank syariah, harga ditentukan berdasarkan prinsip kerjasama antara pihak yang berakad, di mana keuntungan dan kerugian dibagi secara adil.⁴²

Sejarah awal perkembangan bank syariah dimulai di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940-an. Pada tahun 1963, di Mesir, didirikan Islamic

⁴⁰ Indonesia, Undang-undang No.21 Tahun 2008, Tentang Perbankan Syariah, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, Cet.1, 2009), h. 8

⁴¹ Kasmir, "Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014, Jakarta, Hal24.

⁴² Sri Wahyuna, Perbedaan Perbankan Syariah dan Konvensional 2022

Rural Bank di desa It Ghamar Bank, yang beroperasi di pedesaan Mesir dalam skala kecil. Meskipun Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar di dunia, keberadaan bank syariah di Indonesia masih relatif baru pada awal tahun 1990-an. Upaya untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Diskusi mengenai Bank Syariah sebagai landasan ekonomi Islam telah dimulai sejak awal tahun 1980.⁴³

Bank Syariah pertama di Indonesia didirikan melalui kerjasama antara tim perbankan Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang kemudian menghasilkan pembentukan PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991. Sejak pendiriannya, Bank Muamalat Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan saat ini memiliki banyak cabang yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Selanjutnya, perkembangan bank syariah di Indonesia terus mengalami kemajuan yang positif, dengan banyak cabang bank syariah yang bermunculan sebagai bagian dari bank konvensional hingga saat ini.⁴⁴

Kehadiran bank memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat dari masa ke masa. Dahulu, untuk melakukan transaksi seperti jual-beli, orang harus bertemu langsung. Namun, di era modern ini, proses transaksi menjadi lebih mudah karena bank menyediakan berbagai alat pembayaran, termasuk ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Meskipun kartu ATM tidak dimaksudkan untuk menggantikan sepenuhnya penggunaan uang tunai

⁴³ Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 166.

⁴⁴ Kasmir, "Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014, Jakarta, Hal164-165

dan penyimpanan uang dalam jumlah besar, namun kartu ATM memudahkan individu untuk tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar atau kecil. Dengan menggunakan kartu ATM, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan seperti penarikan uang, transfer, dan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai secara fisik. Hal ini memberikan kemudahan dan keamanan bagi individu dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Industri perbankan sebagai penyedia layanan keuangan sangat terkait dengan perubahan. Perubahan dalam kebijakan perusahaan disesuaikan dengan pola konsumsi masyarakat dan perkembangan zaman. Saat ini, perubahan gaya hidup masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemajuan teknologi informasi dan globalisasi. Oleh karena itu, perbankan terus melakukan inovasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Jika perbankan tidak memanfaatkan teknologi secara optimal, berisiko kehilangan hingga 30% dari total nasabahnya. Dalam menghadapi perubahan ini, perbankan harus terus beradaptasi dan menggunakan teknologi dengan baik agar dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan memenuhi harapan nasabah.⁴⁵

Perkembangan teknologi yang cepat saat ini mendorong instansi dan SDM terkait untuk terus memperbarui informasi sesuai dengan tuntutan zaman. Di sektor keuangan, seperti perbankan syariah, diperlukan tindakan cepat, berkelanjutan, dan inovatif untuk bersaing dengan perbankan

⁴⁵ Siti Masrohatin, Hafiz, Risca, Lynda, "Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Diera Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember", Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah, Vol.3, No. 1, Mei 2023

konvensional. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi online banking yang canggih. Dengan adanya teknologi ini, masyarakat semakin percaya dan aktif menggunakan teknologi dalam berbagai transaksi keuangan. Hal ini membuat bank syariah menjadi lebih unggul dalam pemanfaatan teknologi dan meningkatkan daya saingnya. Selain itu, perkembangan teknologi juga telah menghapus batas-batas dunia dan mempercepat perubahan sosial secara signifikan.⁴⁶

Pada awalnya, operasional perbankan sangat tergantung pada sumber daya manusia, yang dapat menyebabkan kesalahan manusia karena bergantung pada karakter individu karyawan. Digitalisasi perbankan menjadi solusi untuk mengurangi kemungkinan kesalahan tersebut dan meminimalkan kesalahan manusia. Dengan adanya Digital Banking, proses perbankan yang sebelumnya memakan waktu menjadi lebih efisien, karena segala hal dapat diakses dan dilakukan dengan mudah kapan pun dan di mana pun. Inovasi ini terutama difokuskan pada pelayanan kepada nasabah, baik melalui teknologi fisik maupun perangkat lunak, yang dikenal sebagai *phygital (Physical and Digital)*.⁴⁷

Industri perbankan terus berupaya menghadirkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital, termasuk melalui pengembangan layanan Mobile Banking yang menyediakan fitur-fitur digital unggulan. Salah satu contohnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang telah menyediakan

⁴⁶ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 1.

⁴⁷ Siti Masrohatin, Hafiz, Risca, Lynda, "Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Diera Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember", *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah*, Vol.3, No. 1, Mei 2023.

layanan mobile banking untuk mempermudah proses transaksi bagi nasabahnya. Dengan layanan mobile banking, nasabah BSI dapat dengan mudah mengakses dan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat mobile mereka, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, kapan pun dan di mana pun mereka berada. Ini adalah salah satu upaya BSI untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi secara digital.⁴⁸

PT Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah salah satu cabang dari Bank Syariah Indonesia yang terletak di Jember, Jawa Timur, tepatnya di Jl. Gajah Mada No. 337, Kb Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger antara BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan BRI Syariah yang resmi dilakukan pada tanggal 1 Februari 2021. Melalui merger ini, tujuan yang ingin dicapai adalah menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut untuk menyediakan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan memiliki modal yang lebih solid. Dengan demikian, BSI dapat memberikan pelayanan perbankan syariah yang lebih baik kepada nasabah di seluruh Indonesia, termasuk di cabangnya di Jember.⁴⁹

Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan layanan mobile banking yang dikenal sebagai BSI Mobile. Aplikasi BSI Mobile dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, beribadah, dan berbagi

⁴⁸ Maharani Rona Makom, Analisis digital marketing citra merek dan layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia kota Semarang, 2023, Hal.144

⁴⁹ Wawancara pada BSI KC Jember.

melalui fitur-fitur yang disediakan dalam satu aplikasi yang aman, cepat, dan mudah diakses kapan pun dan di mana pun. BSI Mobile merupakan platform teknologi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya secara online melalui perangkat seluler seperti ponsel atau asisten digital pribadi. Layanan mobile banking ini merupakan perluasan dari layanan perbankan online yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan semua transaksi perbankan melalui platform mobile. Layanan mobile banking memberikan manfaat yang signifikan bagi konsumen, bank, dan penyedia layanan komunikasi.⁵⁰

BSI Mobile tidak hanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan berbagai layanan islami seperti pembayaran zakat, pengecekan waktu sholat, dan berbagai layanan lainnya. Dengan menggunakan BSI Mobile, nasabah tidak perlu mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM untuk melakukan transaksi tersebut. Aplikasi BSI Mobile tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga membantu mengoptimalkan antrian nasabah dan memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi secara mandiri. Dengan fitur-fitur yang lengkap, BSI Mobile menjadi aplikasi perbankan yang praktis dan komprehensif untuk memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah. Hal ini akan

⁵⁰ (Rabaa'i and ALMaati, 2021), (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020). Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, hal. 267-277

meningkatkan kualitas layanan dan mengarahkan nasabah untuk lebih mengandalkan layanan digital di masa depan.⁵¹

Penggunaan layanan Mobile Banking seperti BSI-Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah karena mereka tidak perlu mengunjungi ATM atau bank secara langsung dan menghadapi antrian. Cukup dengan menggunakan handphone dan koneksi internet, nasabah dapat mengakses layanan ini kapan pun dan di mana pun mereka berada, selama 24 jam sehari. Tujuan utamanya adalah meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi ini. Semakin mudah, cepat, dan nyaman penggunaan BSI-Mobile, semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakannya. Namun, dengan peningkatan minat nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) harus tetap memprioritaskan kepercayaan nasabah. Dalam menyediakan layanan Mobile Banking, BSI harus menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah saat menggunakan BSI-Mobile. Nasabah cenderung memilih aplikasi Mobile Banking yang memiliki sistem keamanan yang kuat, termasuk perlindungan data dan teknologi keamanan yang canggih. Karena kepercayaan adalah prinsip utama dalam sektor perbankan, bank harus selalu menjaga dan memprioritaskan kepercayaan nasabah. Penerimaan teknologi oleh pengguna sangat tergantung pada kepercayaan mereka terhadap keamanan teknologi tersebut.⁵²

Salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan keamanan dalam penggunaan layanan mobile banking adalah dengan menjalankan

⁵¹ Muhammad, Aldi, Hersa “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung”, Gedung jurnal multidisplin ilmu, Vol2, No.3, Maret 2024.

⁵² Wiji Nurastuti, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal.144

pembaruan rutin terhadap sistem keamanan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi potensi risiko dan kerugian bagi nasabah. Proses pendaftaran akun dalam aplikasi BSI-Mobile melibatkan verifikasi menggunakan dokumen seperti KTP, KK, dan pemindaian wajah. Untuk login ke aplikasi, diperlukan penggunaan kombinasi password dan username, serta mungkin juga sidik jari pemilik akun. Keamanan informasi ini bertujuan untuk mencegah penipuan, mengurangi risiko, atau minimalnya mendeteksi masalah dalam sistem berbasis informasi tanpa kehadiran fisik dari informasi itu sendiri. Dengan adanya langkah-langkah keamanan ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) berkomitmen untuk melindungi informasi nasabah dan menjaga keamanan transaksi perbankan melalui BSI-Mobile.⁵³

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam pemasaran produk perusahaan, yang berhubungan dengan harapan nasabah untuk berinteraksi dengan bank yang aman, nyaman, dan mudah dalam bertransaksi. Aplikasi dan layanan awalnya dirancang untuk memenuhi semua kebutuhan keuangan nasabah. Secara umum, nasabah menginginkan pelayanan yang ramah dan terbuka. Kepuasan nasabah dapat diukur melalui evaluasi mereka terhadap kinerja atau hasil yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, nasabah merasa tidak puas; jika kinerja sesuai dengan harapan, nasabah merasa puas; dan jika kinerja melebihi harapan, nasabah merasa sangat puas. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam eksistensi dan pertumbuhan perbankan. Kepuasan hanya tercapai ketika

⁵³ Budhi Rahardjo, Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), 2005 HAL.3.

kinerja perbankan memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah. Cara mengukur kepuasan nasabah meliputi: penggunaan kembali layanan atau produk lainnya; memberikan umpan balik positif tentang layanan perbankan kepada orang lain; tidak terlalu memperhatikan layanan pesaing; dan memberikan ide produk atau layanan kepada perbankan.

B. FOKUS PENELITIAN

Untuk memastikan penulisan skripsi ini lebih terfokus sesuai dengan pembahasan masalah di atas, penulis akan memusatkan penelitian pada topik berikut:

1. Bagaimana tinjauan keamanan penggunaan M-Banking BSI (BSI-Mobile) dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan M-Banking dalam mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian adalah gambaran mengenai arah yang akan diambil dalam proses penelitian. Tujuan penelitian harus sesuai dengan perumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tinjauan keamanan pengguna M-Banking BSI (BSI-Mobile) dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah.
2. Untuk mengetahui tinjauan keamanan pengguna M-Banking BSI (BSI-Mobile) dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah melakukan penelitian.⁵⁴ Berikut manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran.⁵⁵ Adapun manfaat penelitian teoritis sebagai berikut:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang aspek keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan, dengan melakukan studi kasus di BSI KCP Jember Gajah Mada. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat keamanan yang diterapkan oleh BSI dalam penggunaan M-Banking, serta untuk mengevaluasi efektivitas layanan M-Banking dalam mempermudah transaksi keuangan nasabah di cabang BSI KCP Jember Gajah Mada. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang keamanan dan efektivitas M-Banking dalam konteks cabang BSI tersebut.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan tinjauan keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan, dengan fokus pada studi kasus di BSI KCP Jember Gajah Mada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan implementasi yang lebih

⁵⁴ Ibid

⁵⁵ Pengertian Manfaat teoritis dan Manfaat Praktis, “ <https://repo.undiksha.ac.id> (2019), diakses Jumat 13 oktober 2023.

efektif dari topik tersebut oleh peneliti lain. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut yang melibatkan studi kasus lainnya atau melibatkan variabel-variabel tambahan yang relevan dalam konteks M-Banking di cabang BSI maupun di bank syariah lainnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis adalah memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran.⁵⁶ Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat, pengalaman, dan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu bagi para peneliti yang terlibat dalam topik "Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) KCP Jember Gajah Mada". Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang keamanan dan efektivitas M-Banking dalam konteks cabang BSI tersebut, serta dapat memberikan wawasan baru bagi pengembangan layanan M-Banking di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan syariah.

⁵⁶ *ibid*

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan ilmiah dari penulis kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebagai referensi dalam konteks akademis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman tentang keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan, khususnya dalam konteks cabang BSI KCP Jember Gajah Mada. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya dalam melanjutkan penelitian terkait topik ini, serta dapat menjadi sumbangan pengetahuan yang berharga dalam konteks akademis di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Institusi/Bank

Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam meningkatkan tingkat keamanan dalam layanan BSI-Mobile dan merangsang minat nasabah dalam menggunakan BSI-Mobile. Dengan mempelajari tinjauan keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan di cabang tersebut, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi bank dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan keamanan layanan BSI-Mobile. Selain itu, dengan memahami faktor-

faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan M-Banking, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi dan saran yang dapat digunakan oleh bank untuk merangsang minat nasabah dalam menggunakan BSI-Mobile. Harapannya, hal ini akan membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan nasabah dalam penggunaan layanan M-Banking.

E. DEFINISI ISTILAH

Definisi istilah ini menguraikan pengertian istilah-istilah kunci yang menjadi fokus penelitian dalam judul penelitian. Hal ini bertujuan untuk mencegah kekeliruan dalam pemahaman terhadap arti istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Poin-poin yang perlu dijelaskan meliputi:

1. Tinjauan keamanan

Keamanan informasi adalah metode untuk mencegah kecurangan atau setidaknya mendeteksi kecurangan dalam suatu sistem yang berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan dua sistem keamanan pada layanan BSI Mobile, yaitu penggunaan password untuk mengakses rekening dan PIN untuk melakukan transaksi, yang hanya dapat diakses oleh nasabah. Selain itu, BSI juga melakukan pembaruan rutin terhadap sistem keamanan untuk mengurangi risiko dan kerugian bagi nasabah yang menggunakan layanan BSI Mobile. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan dalam penggunaan layanan Mobile Banking, termasuk dalam proses pendaftaran akun yang melibatkan verifikasi KTP,

KK, pemindaian wajah, dan login. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan ini, BSI berkomitmen untuk melindungi data dan transaksi keuangan nasabah dalam penggunaan layanan BSI Mobile.

2. Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi dianggap efektif ketika berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penting untuk dicatat bahwa efektivitas tidak terkait dengan seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Meskipun biaya yang dikeluarkan mungkin melebihi anggaran yang telah ditetapkan, efektivitas tetap menilai apakah program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁵⁷

Keunggulan efektivitas dari aplikasi BSI Mobile yang diapresiasi oleh nasabah terletak pada adanya fitur-fitur unik yang tidak dimiliki oleh aplikasi Mobile Banking lainnya. Terutama, fitur-fitur keagamaan seperti Layanan Islami, Berbagi Zakat, E-Mas, dan Pembiayaan menjadi nilai tambah yang membantu mempermudah dan mengingatkan nasabah dalam aspek keagamaan. Fitur-fitur ini mencakup jadwal pembayaran zakat, waktu shalat, dan fitur-fitur lainnya yang relevan dengan praktik keagamaan. Hal ini memberikan keuntungan bagi nasabah dalam

⁵⁷ Mardiasmo, "Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara", 2004; 134, hal.7

menjalankan kewajiban keagamaan mereka secara lebih mudah dan teratur. Dengan adanya fitur-fitur keagamaan ini, aplikasi BSI Mobile memberikan nilai tambah yang tidak hanya memfasilitasi transaksi keuangan, tetapi juga membantu nasabah dalam menjaga dan memperkuat ikatan spiritual mereka.

3. Mobile Banking

Mobile Banking adalah sebuah platform di mana nasabah dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan bank melalui perangkat mobile seperti ponsel atau Personal *Digital Assistant (PDA)*. Melalui Mobile Banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lain sebagainya, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank secara langsung. Dengan menggunakan perangkat mobile, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun mereka berada, selama terhubung dengan jaringan internet. Mobile Banking memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan cepat dan efisien, tanpa harus bergantung pada waktu dan lokasi yang terbatas.⁵⁸

BSI memiliki layanan Mobile Banking yang dikenal sebagai BSI Mobile, yang merupakan fasilitas online banking yang memungkinkan nasabah Bank Syariah Indonesia untuk mengakses dan melakukan transaksi ke rekening tabungan mereka melalui aplikasi mobile. Dengan menggunakan

⁵⁸ Barnes dan Corbitt, Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran),2023, HAL.3.

BSI Mobile, nasabah dapat dengan mudah mengelola keuangan mereka melalui ponsel, dengan fitur yang mirip dengan layanan ATM BSI. Fitur-fitur tersebut mencakup pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, zakat, dan masih banyak lagi. BSI Mobile memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun mereka berada, dengan kemudahan dan kenyamanan yang disediakan oleh aplikasi mobile tersebut.

4. Transaksi Keuangan

Transaksi adalah suatu proses di mana terjadi pertukaran barang dan jasa antara individu, perusahaan, atau organisasi. Pertukaran ini memiliki dampak ekonomi yang signifikan dalam dunia bisnis. Dalam transaksi, pihak yang terlibat saling memberikan atau menerima barang atau jasa dengan nilai yang setara. Transaksi dapat berupa pembelian, penjualan, atau pertukaran barang dan jasa yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan ekonomi. Transaksi merupakan salah satu elemen penting dalam kegiatan bisnis dan menjadi dasar utama dalam menggerakkan perekonomian.⁵⁹

Melalui BSI Mobile, nasabah dapat melakukan transaksi secara *fleksibel* dan praktis kapan saja dan di mana saja menggunakan ponsel dan koneksi internet yang tersedia selama 24 jam. Transaksi yang dapat dilakukan meliputi pembayaran, setoran, dan penarikan tanpa harus mengunjungi bank atau harus antri terlebih dahulu. Contoh transaksi yang dapat

⁵⁹ Skousen, Pengantar Akuntansi Keuangan, transaksi, 2007 HAL.71.

dilakukan melalui BSI Mobile termasuk pembelian *voucher hp*, *voucher Google Play*, *top up*, paket data, serta pembayaran tagihan seperti token listrik, PDAM, dan lainnya. Dengan adanya BSI Mobile, nasabah dapat dengan mudah mengelola keuangan mereka dengan cepat dan efisien, tanpa harus terbatas oleh waktu dan lokasi.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika merupakan penjelasan mengenai urutan topik yang akan dibahas dalam penyusunan laporan penelitian skripsi, bertujuan untuk memberikan gambaran yang terperinci dalam penulisan proposal. Sistematika ini memberikan garis besar tentang isi laporan sehingga memudahkan pembaca untuk memahami keseluruhan konten. Berikut adalah sistematika pembahasannya:

Struktur pembahasan dalam skripsi terdiri dari beberapa bab yang mengikuti alur deskriptif. Berikut adalah urutan bab yang akan dijelaskan dalam skripsi ini:

Bab I: Pendahuluan Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan penelitian, termasuk konteks penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah yang digunakan, dan sistematika pembahasan yang akan diikuti dalam skripsi ini.

Bab II: Kajian Pustaka, Pada Bab ini akan dibahas mengenai kajian pustaka, termasuk penelitian terdahulu yang telah dilakukan dalam bidang yang sama dan teori-teori yang relevan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperkuat

landasan teori dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian, Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian yang dilakukan, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang diterapkan. Metode penelitian ini penting untuk memastikan kevalidan dan keobjektifan penelitian.

Bab IV: Bab ini akan menyajikan hasil penyajian data dan analisis. Peneliti akan menampilkan data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis terhadap data tersebut. Hasil analisis akan disajikan secara deskriptif dan dihubungkan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Bab V: Penutup Pada Bab ini, peneliti akan menyimpulkan temuan-temuan yang telah diperoleh dari penelitian ini dan memberikan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya. Bab penutup ini merupakan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Referensi dari penelitian sebelumnya sangat penting dalam menyusun perbandingan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Selain itu, referensi tersebut juga dapat digunakan sebagai acuan untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi karena kesamaan dengan penelitian sebelumnya.⁶⁰ Adapun penelitian terkait penelitian ini yaitu:

1. Evelyne Vagittha br Tarigan, Khairina Tambunan, 2022, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi”.⁶¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan *customer service* dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku dan jurnal yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi. Faktor-faktor yang

⁶⁰ Wulandari Sekarwangi, “Analisis Freming Pemberitaan Kerusakan Distadion Kanjuruan Malang” (Skripsi Universitas Nasional, 2023), 20.

⁶¹ Evelyne Vagittha br Tarigan, Khairina Tambunan, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi” (jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia, 2022)

memengaruhi minat nasabah tersebut adalah kemudahan, keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan praktis. Terutama kemudahan dan keuntungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Selain itu, faktor kepercayaan juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Denny Setya Cipta Hadi1, Setiawan Assegaff, 2022, “Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Di Kota Jambi”.⁶² Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif. Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu, yaitu keduanya membahas tentang aplikasi M-banking. Namun, terdapat perbedaan antara keduanya. Penelitian terdahulu membahas tentang analisis aplikasi Mobile Banking Jenius menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Kota Jambi, sedangkan penelitian sekarang fokus pada tinjauan keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan dengan studi kasus di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Gajah Mada.
3. Arwi Juni Aiming, Purwantoro, 2022, “Analisis Pengaruh Persepsi Resiko Dan Persepsi Kepercayaan Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian”.⁶³ Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi risiko dan

⁶² Denny Setya Cipta Hadi1, Setiawan Assegaff, “Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Di Kota Jambi”,(jurnal manajemen sistem informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi,2022.

⁶³ Arwi Juni Aiming, Purwantoro, Analisis Pengaruh Persepsi Resiko Dan Persepsi Kepercayaan Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian, (Jurnal Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian), 2022.

persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan internet banking oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian, baik secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner. Dalam kuesioner, digunakan skala likert dengan pilihan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala likert digunakan untuk memungkinkan responden memberikan penilaian pada tingkat setiap objek yang akan diukur. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pengaruh persepsi risiko dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan internet banking oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian, baik secara parsial maupun simultan.

4. Nanda Nurisya Merliani, Retno Waluyo, 2022, “Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz”.⁶⁴ Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, mengumpulkan data, melakukan analisis SWOT, melakukan pemetaan prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix, dan menghasilkan rekomendasi pengembangan fitur mobile banking Bank XYZ. Hasil analisis menunjukkan bahwa prioritas utama dalam pengembangan fitur mobile banking Bank XYZ adalah pengembangan fitur promo dengan kategori-kategori promo yang lebih lengkap, peningkatan autentikasi pada alur registrasi, dan penambahan fitur budget untuk membantu nasabah dalam mengatur keuangan dan pengeluaran bulanan. Tahapan penelitian yang

⁶⁴ Nanda Nurisya Merliani1 , Retno Waluyo, Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz, (Jurnal Rekayasa Informasi, Universitas Amikom Purwokerto), 2022.

dilakukan meliputi identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis SWOT, analisis *Eisenhower Matrix*, dan rekomendasi pengembangan fitur.

5. Nursiah, Muh. Feril S, Jamaludin Kamarudin, 2022, “Analisis minat menggunakan mobile banking”.⁶⁵ Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, buku, dan jurnal yang relevan untuk menyusun rumusan masalah, tinjauan pustaka, hipotesis, dan alat analisis yang digunakan.
6. Aris Sunandes, Devaqi Lantu Rangga, 2022, “Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di Bei”.⁶⁶ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mobile banking terhadap kinerja keuangan entitas perbankan, pengaruh profitabilitas terhadap kinerja keuangan entitas perbankan, dan apakah profitabilitas dapat memoderasi pengaruh mobile banking terhadap kinerja keuangan entitas perbankan di Bursa Efek Indonesia (BEI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh mobile banking terhadap kinerja keuangan entitas perbankan di BEI tidak signifikan. Namun, profitabilitas

⁶⁵ Nursiah, Muh. Feril S, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, (Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Universitas Muhammadiyah Mamuju)2022.

⁶⁶ Sunandes, Devaqi Lantu Rangga, Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di Bei, (Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi, Universitas Islam Balitar Blitar)2022.

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan entitas perbankan di BEI. Namun, profitabilitas tidak mampu memoderasi pengaruh mobile banking terhadap kinerja keuangan entitas perbankan di BEI. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data dari Bursa Efek Indonesia (BEI) secara online.

7. Tutik Siswanti, 2022 “Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan *Financial Technology* (Fintech)”, 2022.⁶⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh manfaat ekonomi, keamanan, dan risiko terhadap minat penggunaan fintech, yang merupakan gabungan antara teknologi dan sistem keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat ekonomi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan fintech. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode analisis deskriptif kuantitatif melibatkan pengujian, pengukuran, dan pengujian hipotesis berdasarkan perhitungan analisis matematika dan statistik.
8. Rindi Nabila Syahputri, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani”, 2023.⁶⁸ Persamaan antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah keduanya membahas tentang efektivitas

⁶⁷ Tutik Siswanti, Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech), (Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsuraya, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Kecamatan Bekasi Timur)2022.

⁶⁸ Rindi Nabila Syahputri, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani, (Journal Economic Excellence Ibnu Sina, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan),2023

penggunaan M-Banking. Namun, terdapat perbedaan fokus antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu. Penelitian saat ini berjudul "Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) KCP Jember Gajah Mada", sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani". Dengan demikian, penelitian saat ini lebih menitikberatkan pada keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan, sedangkan penelitian terdahulu lebih fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

9. Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, Nurbaiti, "Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)", 2023,⁶⁹ Hal 130-135. Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini terletak pada pembahasan mengenai keamanan pada sistem Mobile Banking. Kedua penelitian tersebut membahas tentang pentingnya keamanan dalam konteks penggunaan Mobile Banking. Namun, terdapat perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu dalam fokus penelitian dan studi kasus yang digunakan. Penelitian saat ini berjudul "Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI)

⁶⁹ Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, Nurbaiti, Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI), (Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan)2023, Hal 130-135.

KCP Jember Gajah Mada", sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang "Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)". Dengan demikian, penelitian saat ini lebih menitikberatkan pada keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan dengan studi kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, sedangkan penelitian terdahulu lebih fokus pada keamanan sistem informasi Mobile Banking terhadap nasabah dengan studi kasus di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

10. Muzdalipah, Mahmudi, 2023 "Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi *Milenial* di Kota Yogyakarta."⁷⁰ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BSI mobile di kalangan generasi milenial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengumpulkan data dari sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelompok generasi milenial yang menggunakan aplikasi m-banking BSI mobile di kota Yogyakarta.

⁷⁰ Muzdalipah, Mahmudi, Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta, (Universitas Islam Indonesia)2023. Hal 12-21.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Evelyne Vagittha br Tarigan, Khairina Tambunan, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCPStabat Proklamasi”, (jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia, 2022).	Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yakni antar kedua penelitian ini terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas tentang efektivitas mobile banking dalam menumbuhkan minat nasabah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu membahas tentang “Aanalisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi”, sedangkan penelitian sekarang adalah “Tinjauan Keamanan Dan Efektivias M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KC Jember”.
2.	Denny Setya Cipta Hadi1, Setiawan Assegaff, “Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi”. (jurnal manajemen sistem informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi,2022.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang aplikasi Mobile Banking.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu membahas tentang “Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) di Kota Jambi”, sedangkan penelitian sekarang yaitu membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc

			Jember”.
3.	Arwi Juni Aiming, Purwantoro, “Analisis Pengaruh Persepsi Resiko Dan Persepsi Kepercayaan Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian”, 2022.	Persamaan antara penulisan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu memiliki persamaan yaitu membahas tentang risiko yang dapat terjadi pada sistem Mobile Banking.	Perbedaan antara penulisan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu pada penelitian saat ini membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu yaitu membahas tentang “Analisis Pengaruh <i>Persepsi Resiko Dan Persepsi Kepercayaan</i> Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian”.
4.	Nanda Nurisya Merliani, Retno Waluyo, “Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz”, 2022.	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penulisan penelitian saat ini terletak pada pembahasan yang membahas tentang aplikasi M-Banking.	Perbedaan penulisan terdahulu dengan penulisan saat ini penulisan penelitian saat ini membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang “Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz”.

5.	Nursiah, Muh. Feril S, Jamaludin Kamarudin, “Analisis minat menggunakan mobile banking”, 2022.	Persamaan penulisan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada pembahasan yang membahas Mobile Banking.	Perbedaan antara penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian saat ini membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang “Analisis minat menggunakan mobile banking”.
6.	Aris Sunandes, Devaqi Lantu Rangga, “Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di BEI”, 2022.	Persamaan antara penulisan saat ini dengan penelitian terdahulu yakni memiliki persamaan dimana keduanya sama-sama membahas tentang kinerja transaksi keuangan pada mobile banking.	Perbedaan antar penelitian saat ini dan penulisan penelitian terdahulu yaitu penelitian sekarang membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang “Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di BEI”.
7.	Tutik Siswanti, “Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech)”, 2022.	Persamaan anatar penelitian saat ini dengan penulisan penelitian terdahulu yakni terletak pada pembahasan mengenai keamanan yang ada pada mobile banking.	membahas tentang “Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan <i>Financial Technology (Fintech)</i> ”.

8.	Rindi Nabila Syahputri, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani”, 2023.	Persamaan antara penulisan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu pembahasan tentang efektivitas penggunaan M-Banking.	Perbedaan penulisan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (Bsi) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang” Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani”.
9.	Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, Nurbaiti, “Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)”, 2023, Hal 130-135.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada pembahsan yang membahas mengenai keamanan pada sistem Mobile Banking.	Perbedaan antara penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian saat ini membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”. Sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang “Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)”.
10.	Muzdalipah, Mahmudi, “Digitalisasi Perbankan	Persaaam anantara penelitian saat ini	Perbedaan anantara penelitian saat ini

	Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta, 2023”. Hal 12-21.	dengan penulisan penelitian terdahulu yaitu terletak pada pembahasan yang mana keduanya membahas tentang mobile banking pada BSI.	dengan penbelitian terdaluhu penelitian saat ini membahas tentang “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus (BSI) Kc Jember”, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang “Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta, 2023”
--	---	---	---

Sumber: Data penelitian terdahulu

Berdasarkan tabel dan pemaparan, penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian sebelumnya dalam hal fokus pada Mobile Banking, manfaat kemudahan, dan keuntungan yang diperoleh oleh pengguna Mobile Banking. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dalam pengumpulan dan analisis data.

Beberapa perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya meliputi lokasi penelitian yang dituju, variabel yang akan diteliti, dan fokus permasalahan yang akan diteliti. Perbedaan yang menjadi daya tarik penelitian saat ini yaitu ada pada penekanan pada fitur-fitur Islami yang menjadi keunggulan pada BSI Mobile dan tidak dimiliki oleh Mobile Banking di bank lain.

- a. Salah satu hal yang menarik dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah penekanan pada efektivitas yang dinikmati oleh pengguna BSI Mobile, terutama melalui fitur-fitur Islami yang menarik dalam aplikasi tersebut. Penelitian ini juga memberikan tinjauan yang mendalam mengenai keamanan, yang menjadi fokus utama, seperti proses pendaftaran akun yang melibatkan penggunaan data pribadi. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Keamanan

Keamanan informasi merupakan upaya untuk mencegah atau mendeteksi penipuan dalam sistem yang berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Dalam konteks ini, keamanan informasi melibatkan perlindungan terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data dan informasi yang disimpan dan ditransmisikan melalui sistem digital. Tujuan dari keamanan informasi adalah untuk menjaga kerahasiaan data, mencegah perubahan atau manipulasi yang tidak sah, serta memastikan akses yang terbatas hanya kepada pihak yang berwenang. Upaya keamanan informasi meliputi penggunaan enkripsi, pengaturan hak akses, pemantauan aktivitas, dan implementasi kebijakan keamanan yang ketat.⁷¹

⁷¹ Budhi Rahardjo, Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), 2005 HAL.3.

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara rutin melakukan peningkatan terhadap sistem keamanan aplikasi BSI Mobile guna mengurangi risiko dan kerugian yang dapat dialami oleh nasabah. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan penggunaan layanan mobile banking, termasuk proses pembuatan akun dan pendaftaran dengan verifikasi menggunakan KTP, KK, pemindaian wajah, serta login menggunakan password, username, atau sidik jari pemilik akun. Dengan demikian, BSI berkomitmen untuk melindungi informasi dan data pribadi nasabah dengan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang ketat dalam aplikasi BSI Mobile.

Bertransaksi melalui BSI Mobile memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah, sehingga tidak perlu khawatir. Aplikasi BSI Mobile menerapkan dua sistem keamanan, yaitu penggunaan password untuk mengakses rekening dan PIN untuk melakukan transaksi, yang hanya dapat diakses oleh nasabah. Meskipun demikian, tetap diperlukan kehati-hatian dalam menggunakan aplikasi ini. Dalam melakukan transaksi, nasabah disarankan untuk tidak mengungkapkan *password* atau PIN kepada pihak lain, serta memastikan bahwa perangkat yang digunakan untuk mengakses aplikasi BSI Mobile aman dan terlindungi dari ancaman keamanan. Dengan tetap berhati-hati, nasabah dapat memanfaatkan keamanan dan kenyamanan yang disediakan oleh BSI Mobile dalam bertransaksi. Berikut adalah langkah-langkah untuk menjaga keamanan aplikasi BSI Mobile:

1. Tinjauan Keamanan Mobile Banking Yang Dapat Dilakukan Nasabah

Sebagai Berikut:

- 1) Merahasiakan PIN dan tidak menyimpannya dalam ponsel.
- 2) Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak.
- 3) Mengganti PIN secara berkala.
- 4) Mengaktifkan fitur pengaman ponsel seperti password, auto-lock, screen-lock, dan pattern-lock.
- 5) Segera lakukan pemblokiran aplikasi mobile banking dan nomor ponsel jika kehilangan ponsel.
- 6) Selalu memperhatikan notifikasi email dari bank.

2. Tinjauan Keamann Yang Ada Pada Fitur Aplikasi Mobile Banking

Keamanan dalam fitur aplikasi mobile banking memiliki peran yang sangat penting dalam melindungi data dan transaksi pengguna. Beberapa aspek keamanan umum yang biasanya terdapat dalam fitur aplikasi mobile banking antara lain:

- 1) *Autentikasi Ganda*: Salah satu fitur yang sering ditemukan dalam aplikasi mobile banking adalah autentikasi ganda. Fitur ini digunakan untuk memastikan bahwa hanya pemilik akun yang dapat mengaksesnya. Autentikasi ganda dapat melibatkan kombinasi berbagai metode, seperti penggunaan kata sandi, PIN, sidik jari, atau pemindaian wajah. Dengan menggunakan autentikasi ganda, tingkat keamanan dalam mengakses aplikasi

mobile banking dapat ditingkatkan, karena membutuhkan lebih dari satu langkah verifikasi untuk mengakses akun pengguna.

- 2) Enkripsi Data: Salah satu aspek keamanan penting dalam fitur aplikasi mobile banking adalah enkripsi data. Informasi yang dikirimkan antara aplikasi mobile banking dan server harus dienkripsi menggunakan protokol keamanan seperti HTTPS. Dengan menggunakan enkripsi, data yang dikirimkan antara perangkat pengguna dan *server* akan diubah menjadi kode yang tidak dapat dibaca oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna dan mencegah upaya pengintaian atau pencurian data selama proses pertukaran informasi antara aplikasi mobile banking dan server.
- 3) Proteksi PIN: Salah satu fitur keamanan yang umum ditemukan dalam aplikasi mobile banking adalah proteksi PIN. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menetapkan PIN yang diperlukan untuk mengakses aplikasi. Dengan adanya proteksi PIN, akses ke aplikasi mobile banking dapat dilindungi, terutama dalam situasi di mana perangkat pengguna hilang atau dicuri. Pengguna harus memasukkan PIN yang benar untuk dapat mengakses aplikasi, sehingga mencegah akses yang tidak sah oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini membantu menjaga keamanan data dan transaksi pengguna dalam aplikasi mobile banking.

- 4) Proteksi dari Serangan *Phishing*: Salah satu aspek penting dalam fitur aplikasi mobile banking adalah perlindungan terhadap serangan phishing. Aplikasi mobile banking perlu dilengkapi dengan mekanisme perlindungan yang dapat melindungi pengguna dari serangan *phishing*. Mekanisme ini dapat mencakup pemberitahuan keamanan yang memperingatkan pengguna tentang potensi serangan *phishing*, verifikasi identitas yang kuat untuk memastikan bahwa pengguna berinteraksi dengan situs atau aplikasi yang sah, dan juga edukasi pengguna tentang cara menghindari serangan phishing. Dengan adanya perlindungan dari serangan phishing, pengguna aplikasi mobile banking dapat lebih aman dan terhindar dari upaya penipuan yang berpotensi merugikan.
- 5) Proteksi dari Serangan Malware: Salah satu aspek penting dalam fitur aplikasi mobile banking adalah perlindungan terhadap serangan malware seperti *virus*, *trojan*, atau *keylogger*. Aplikasi mobile banking harus dirancang dengan fitur-fitur yang dapat melawan serangan-serangan malware tersebut. Fitur ini dapat mencakup pemindaian keamanan yang secara rutin memeriksa dan membersihkan perangkat dari ancaman malware, deteksi ancaman yang dapat mengidentifikasi perilaku mencurigakan dari aplikasi atau file yang berpotensi berbahaya, serta perlindungan terhadap aplikasi yang tidak terpercaya yang dapat mengurangi risiko

penggunaan aplikasi yang tidak aman. Dengan adanya perlindungan dari serangan malware, pengguna aplikasi mobile banking dapat merasa lebih aman dan terhindar dari ancaman yang dapat merugikan keamanan dan privasi mereka.

- 6) *Monitoring Transaksi*: Salah satu fitur penting dalam aplikasi mobile banking adalah mekanisme pemantauan transaksi. Aplikasi mobile banking harus dilengkapi dengan fitur pemantauan yang dapat mendeteksi aktivitas mencurigakan atau transaksi yang tidak biasa. Pemantauan ini melibatkan analisis pola transaksi yang dilakukan oleh pengguna, deteksi kecurangan atau aktivitas yang mencurigakan, serta pemberitahuan kepada pengguna jika terdeteksi adanya aktivitas yang mencurigakan. Dengan adanya fitur pemantauan transaksi ini, pengguna aplikasi mobile banking dapat lebih memantau dan melindungi keuangan mereka dari aktivitas yang mencurigakan atau penipuan.
- 7) *Keamanan Jaringan*: Salah satu aspek penting dalam fitur aplikasi mobile banking adalah keamanan jaringan. Aplikasi mobile banking harus menggunakan protokol keamanan yang aman, seperti VPN (*Virtual Private Network*) atau SSL/TLS (*Secure Sockets Layer/Transport Layer Security*), untuk berkomunikasi dengan server. Penggunaan protokol keamanan ini membantu melindungi data pengguna dari serangan jaringan seperti *sniffing* (penyadapan) atau *man-in-the-middle* (serangan di tengah-tengah).

Dengan menggunakan protokol keamanan yang kuat, informasi yang dikirimkan antara aplikasi mobile banking dan server akan terenkripsi dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini menjaga kerahasiaan dan integritas data pengguna saat berkomunikasi melalui jaringan yang tidak aman, sehingga meningkatkan keamanan penggunaan aplikasi mobile banking.

- 8) Pembaruan Keamanan: Salah satu aspek penting dalam fitur aplikasi mobile banking adalah pembaruan keamanan yang rutin dilakukan oleh pengembang. Pengembang aplikasi mobile banking harus secara teratur melakukan pembaruan keamanan untuk memperbaiki kerentanan yang ditemukan dan meluncurkan pembaruan keamanan yang diperlukan. Pembaruan keamanan ini bertujuan untuk menjaga keamanan aplikasi dan melindungi pengguna dari ancaman yang baru muncul. Selain itu, pengguna juga perlu diberitahu tentang pentingnya melakukan pembaruan secara teratur. Dengan melakukan pembaruan keamanan yang disediakan oleh pengembang, pengguna dapat memastikan bahwa mereka menggunakan versi aplikasi yang paling aman dan terlindungi dari serangan atau ancaman keamanan yang mungkin muncul.

3. Tinjauan Keamanan Yang Diberikan Instansi/ Perusahaan Dalam Mengamankan Mobile Banking

Perusahaan atau lembaga yang menyediakan fitur aplikasi mobile banking biasanya menerapkan standar keamanan yang ketat untuk melindungi pengguna dan data mereka. Berikut adalah beberapa aspek keamanan umum yang sering kali diberlakukan oleh perusahaan atau lembaga dalam menjaga keamanan mobile banking:

- 1) Keamanan Infrastruktur: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking biasanya memiliki infrastruktur yang aman untuk menyimpan dan mengelola data pengguna. Mereka menggunakan teknologi keamanan seperti firewall, sistem deteksi intrusi, dan enkripsi data untuk melindungi server dan jaringan mereka dari serangan. Infrastruktur yang aman ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pengguna dalam aplikasi mobile banking. Dengan menggunakan teknologi keamanan yang canggih, perusahaan atau lembaga tersebut berupaya untuk mencegah akses yang tidak sah dan melindungi data pengguna dari serangan yang dapat merugikan keamanan dan privasi mereka.
- 2) Sertifikasi Keamanan: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking sering kali memperoleh sertifikasi keamanan tertentu, seperti ISO 27001, yang menunjukkan bahwa mereka mematuhi standar keamanan yang ketat. Sertifikasi ini

mencerminkan komitmen mereka terhadap keamanan data pengguna. Dengan memperoleh sertifikasi keamanan, perusahaan atau lembaga tersebut menunjukkan bahwa mereka telah menjalankan praktik keamanan yang baik dan memenuhi persyaratan keamanan yang ditetapkan oleh standar tersebut. Hal ini memberikan keyakinan kepada pengguna aplikasi mobile banking bahwa data mereka akan dikelola dengan aman dan terlindungi dari ancaman keamanan.

- 3) Penyandian Data: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking menerapkan teknik penyandian data untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Data yang disimpan di server mereka dienkripsi menggunakan algoritma yang kuat, sehingga sulit diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dengan menerapkan penyandian data, perusahaan atau lembaga tersebut menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna dan melindungi data dari penyalahgunaan atau akses yang tidak sah. Penyandian data menjadi lapisan tambahan keamanan yang penting dalam menjaga integritas dan kerahasiaan data dalam aplikasi mobile banking.
- 4) Pengujian Keamanan: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking secara rutin melakukan pengujian keamanan untuk mengidentifikasi kerentanan atau celah keamanan pada aplikasi tersebut. Pengujian ini meliputi pengujian penetrasi, pengujian kerentanan, dan pengujian keamanan lainnya. Tujuan dari pengujian keamanan ini adalah untuk memastikan bahwa sistem

aplikasi mobile banking dapat bertahan dari serangan dan melindungi data pengguna dengan baik. Dengan melakukan pengujian keamanan secara teratur, perusahaan atau lembaga tersebut dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kerentanan yang ada, sehingga meningkatkan keamanan aplikasi mobile banking dan melindungi pengguna dari ancaman keamanan yang mungkin muncul.

- 5) Pelatihan Keamanan: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking memberikan pelatihan keamanan kepada karyawan mereka untuk meningkatkan kesadaran tentang praktik keamanan yang baik. Pelatihan ini mencakup edukasi tentang serangan phishing, pentingnya menggunakan kata sandi yang kuat, dan langkah-langkah keamanan lainnya. Tujuan dari pelatihan keamanan ini adalah untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang ancaman keamanan yang ada dan menerapkan praktik keamanan yang tepat dalam pekerjaan mereka. Dengan memberikan pelatihan keamanan kepada karyawan, perusahaan atau lembaga tersebut berupaya untuk menciptakan budaya keamanan yang kuat dan melindungi data pengguna dengan lebih baik.
- 6) Pemantauan Transaksi: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking biasanya melakukan pemantauan terhadap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi tersebut untuk

mendeteksi aktivitas mencurigakan atau transaksi yang tidak biasa. Mereka menggunakan algoritma dan analisis pola untuk mengidentifikasi potensi kecurangan atau ancaman keamanan. Pemantauan ini dilakukan secara real-time atau secara periodik, dan tujuannya adalah untuk melindungi pengguna dari aktivitas yang mencurigakan atau penipuan. Dengan melakukan pemantauan transaksi, perusahaan atau lembaga tersebut dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi keamanan dan privasi pengguna aplikasi mobile banking.

- 7) Perlindungan dari Serangan Malware: Perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan aplikasi mobile banking menggunakan teknologi perlindungan terkini untuk melawan serangan malware, seperti virus, trojan, atau keylogger. Mereka memastikan bahwa aplikasi mobile banking dilengkapi dengan deteksi dan perlindungan yang memadai. Dengan menggunakan teknologi perlindungan yang canggih, perusahaan atau lembaga tersebut berupaya untuk mencegah serangan malware yang dapat merusak sistem atau mencuri informasi sensitif pengguna. Melalui deteksi yang akurat dan perlindungan yang kuat, mereka menjaga keamanan aplikasi mobile banking dan melindungi pengguna dari ancaman malware yang mungkin muncul.

2. Efektivitas

Efektivitas merupakan indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Penting untuk dicatat bahwa efektivitas tidak terkait dengan seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Meskipun biaya yang dikeluarkan mungkin melebihi anggaran yang telah ditetapkan, bahkan bisa dua atau tiga kali lipat lebih besar, efektivitas tetap menilai apakah suatu program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, fokus utama adalah pada hasil yang dicapai dan sejauh mana tujuan tersebut tercapai, bukan seberapa besar biaya yang dikeluarkan. Sebuah organisasi dianggap efektif ketika dapat mencapai tujuan dengan cara yang efisien, mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan memberikan dampak yang diharapkan.⁷²

Adapun beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada BSI sebagai berikut:

1. Kemudahan: Kemudahan penggunaan internet adalah pandangan atau persepsi nasabah tentang sejauh mana mereka dapat dengan mudah menggunakan internet. Persepsi ini mencerminkan harapan bahwa sistem dirancang untuk memudahkan pengguna dalam menjalankan aktivitas mereka. Kemudahan penggunaan ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Dalam konteks layanan mobile banking, kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana aplikasi atau platform dapat

⁷² Mardiasmo, "Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara", 2004; 134, hal.7

dengan mudah diakses, navigasi yang intuitif, dan proses transaksi yang sederhana. Kemudahan ini menjadi penting karena dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan mobile banking secara aktif.

2. **Kemanfaatan:** Persepsi tentang manfaat yang diperoleh melalui penggunaan teknologi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat nasabah. Nasabah mempertimbangkan apakah penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat bagi mereka. Dalam konteks layanan mobile banking, kemanfaatan merujuk pada manfaat yang diperoleh nasabah melalui penggunaan aplikasi atau platform tersebut. Nasabah akan mempertimbangkan apakah layanan mobile banking dapat memberikan kemudahan akses ke rekening, kemampuan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman, serta akses ke informasi keuangan yang relevan. Jika nasabah percaya bahwa penggunaan teknologi ini akan memberikan manfaat yang signifikan dan memenuhi kebutuhan mereka, maka minat mereka untuk menggunakan layanan mobile banking akan meningkat.
3. **Kepercayaan:** Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting dalam menjaga hubungan jangka panjang. Bank harus memberikan pelayanan yang baik dan dapat dipercaya untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan mobile banking. Kepercayaan ini menjadi kunci bagi nasabah untuk mempercayakan keamanan dan kerahasiaan transaksi mereka kepada

bank. Nasabah ingin yakin bahwa bank akan melindungi data pribadi mereka, menjaga kerahasiaan transaksi, dan memberikan perlindungan terhadap ancaman keamanan. Dengan membangun kepercayaan yang kuat, bank dapat memperoleh loyalitas nasabah dan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Untuk meningkatkan penggunaan BSI-Mobile, strategi yang dapat dilakukan adalah dengan fokus pada faktor-faktor seperti peningkatan kemudahan penggunaan, menyoroti manfaat yang diperoleh, dan membangun kepercayaan melalui pelayanan yang baik.

Berikut adalah strategi yang dilakukan oleh BSI untuk meningkatkan penggunaan pelayanan mobile banking pada aplikasi BSI-Mobile:

1. Melakukan peningkatan secara berkala terhadap sistem keamanan guna mengurangi risiko dan kerugian yang mungkin dialami oleh nasabah.
2. Melakukan komunikasi yang teratur dengan nasabah untuk menginformasikan manfaat dan kemudahan yang dapat diperoleh melalui penggunaan layanan BSI-Mobile.
3. Mengedukasi nasabah mengenai fitur-fitur dan keamanan layanan mobile banking pada BSI-mobile agar mereka lebih terampil dalam menggunakannya.
4. Mengembangkan produk layanan BSI-Mobile dengan menyediakan fitur yang lebih user-friendly dan intuitif agar nasabah dapat dengan mudah menggunakannya.

5. Melakukan kegiatan pemasaran yang melibatkan penyampaian informasi tentang BSI-Mobile, seperti menggunakan brosur atau materi promosi yang menggambarkan manfaat dan kemudahan penggunaannya.
6. Meningkatkan kemampuan customer service dalam hal pengetahuan dan pemahaman tentang layanan mobile banking. customer service yang terlatih dapat memberikan informasi yang lengkap dan membantu nasabah memahami dengan baik produk dan layanan perbankan, sehingga dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile banking pada BSI-Mobile.

a. BSI-Mobile (M-Banking)

BSI Mobile adalah layanan Mobile Banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening tabungan mereka dan melakukan transaksi secara online melalui ponsel. Aplikasi BSI Mobile dapat digunakan di berbagai tempat dan kapan saja, memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi nasabah.

Meskipun mirip dengan layanan mobile banking umumnya, fitur-fitur yang ada dalam aplikasi BSI Mobile tidak terlalu berbeda dengan layanan ATM BSI. Nasabah dapat menggunakan aplikasi ini untuk melakukan berbagai aktivitas, seperti pengecekan saldo, transfer saldo antar rekening, pembayaran kebutuhan sehari-hari, pembayaran zakat, dan masih banyak lagi. Fitur-fitur ini

memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan cepat melalui ponsel mereka.

Dengan adanya BSI Mobile, nasabah dapat mengelola rekening mereka dengan lebih *praktis dan efisien*. Mereka tidak perlu lagi pergi ke ATM atau cabang bank untuk melakukan transaksi, melainkan dapat melakukannya dengan mudah melalui aplikasi ini. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengatur keuangan mereka tanpa harus terbatas oleh waktu dan tempat.

BSI Mobile merupakan salah satu inovasi dari Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan perbankan yang lebih modern dan terjangkau bagi nasabah. Dengan fitur-fitur yang lengkap dan kemudahan penggunaan yang ditawarkan, diharapkan BSI Mobile dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik.

Dengan menggunakan BSI Mobile, pengguna dapat menikmati kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Namun, untuk mendapatkan akses dan manfaat dari layanan ini, syarat utamanya adalah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, saya mengajak Anda untuk segera mendaftarkan diri dan keluarga sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Bersama-sama, kita dapat membangun

Indonesia yang kuat dan berkembang dengan dukungan dari Bank Syariah Indonesia.

Mobile Banking adalah teknologi yang disediakan oleh lembaga keuangan atau bank untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan menggunakan perangkat seluler seperti ponsel atau asisten digital pribadi. Layanan ini mencakup pengecekan saldo, transfer uang, transaksi, dan pembayaran tagihan secara jarak jauh dan *fleksibel*. Mobile Banking merupakan perkembangan dari layanan perbankan online yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan semua transaksi perbankan melalui *platform* mobile. Penggunaan layanan mobile banking memberikan manfaat yang signifikan bagi konsumen, bank, dan penyedia layanan komunikasi.⁷³

Untuk mendaftar dan mengaktifkan layanan BSI Mobile Syariah, terdapat beberapa opsi yang dapat dilakukan, yaitu (1) mengunjungi kantor cabang BSI terdekat untuk meminta kode aktivasi dari *Customer Service*, (2) melakukan live chat dengan sistem Live Chat Aisyah di laman bankbsi.co.id atau melalui nomor 140140 untuk meminta kode aktivasi, dan (3) menghubungi nomor WhatsApp BSI di 0815-8411-4040 untuk mendapatkan kode aktivasi. Setelah mendapatkan kode aktivasi, nasabah dapat masuk

⁷³ Rabaa'i and ALMaati, 2021), (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020). Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, hal. 267-277.

ke aplikasi BSI Mobile yang telah diunduh sebelumnya dan mengikuti langkah-langkah aktivasi yang disediakan:

1. Masuk ke aplikasi BSI Mobile dan pilih opsi Sudah Memiliki Rekening
2. Klik Aktivasi
3. Masukkan nomor HP dan kode aktivasi yang telah didapatkan
4. Kirim SMS verifikasi ke 3339 lalu kembali ke menu utama di aplikasi BSI Mobile
5. Terakhir, atur kode PIN transaksi dan kata sandi pada akun Anda.

Aktivasi BSI Mobile juga bisa dilakukan sendiri dengan cepat dan mudah oleh para nasabah di mana pun dan kapan pun. Adapun fitur-fitur dan layanan yang ada pada aplikasi BSI Mobile yang dapat membantu transaksi para nasabah, yaitu:

1. Info Rekening: Pengecekan Saldo Rekening Daftar Mutasi, Informasi Portofolio, Daftar Transaksi Terjadwal, Registrasi Notifikasi, Registrasi E-Statement.
2. *Transfer*: *Transfer* Dana, BI Fast, Proxy, Transfer antar Rekening BSI, Transfer ke Bank Lain, QRIS.
3. Pembelian: Pembelian Voucher hp, Aqiqah, Voucher Google Play, Paket Data, TOP UP, dll.

4. Pembayaran: Pembayaran Setoran Haji dan Umrah, Pembayaran BPJS, Pembayaran listrik, Pembayaran PDAM, Pembayaran Pajak dll.
5. E-Mas: Gadai Emas, Cicil Emas.
6. Berbagi Ziswaf: Zakat, Infaq, Wakaf, Sedekah Makan Gratis (Warteg Mobile), Muliakan Anak Yatim, Beasiswa Yatim Peduli, Berbagi Kebahagiaan Bersama Yatim, Bantu Pendidikan Hafidz, Quran, Bangun Masjid Diatas Kapal, Bantuan Kemanusiaan, Kitabisa, Rumah Zakat, BAZNAS, Human Initiative, Sedekah Air Bersih, Kalkulator Zakat.
7. Pembiayaan: Mitraguna, BSI OTO.
8. Tarik Tunai Tanpa Kartu: ATM BSI, Indomaret, Alfamart
9. Layanan Islami: Jus Amma, Jus Amma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban.

b. Transaksi Keuangan

Secara umum, dalam layanan perbankan, terdapat berbagai jenis transaksi seperti setoran, penarikan, pembayaran, dan lainnya. Demikian pula, dalam aplikasi BSI Mobile, terdapat beragam transaksi keuangan yang dapat dilakukan, termasuk tetapi tidak terbatas pada setoran, penarikan, pembayaran, dan transaksi lainnya. Aplikasi BSI Mobile memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan dengan mudah dan cepat melalui perangkat seluler mereka seperti:

- 1) Transaksi Setor (Transfer: Transfer Dana, BI Fast, Proxy, Transfer antar Rekening BSI, Transfer ke Bank Lain, QRIS).
- 2) Transaksi Tarikan (Tarik Tunai Tanpa Kartu: ATM BSI, Indomaret, Alfamart).
- 3) Transaksi Pembayaran (Pembayaran: Pembayaran Setoran Haji dan Umrah, Pembayaran BPJS, Pembayaran listrik, Pembayaran PDAM, Pembayaran Pajak dll)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam analisis data, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dan menggambarkan karakteristiknya. Data observasi menjadi sumber utama yang diperoleh melalui interaksi antara peneliti dan informan. Selain itu, data wawancara juga menjadi fokus analisis karena merupakan data primer yang memberikan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam analisis data, peneliti akan menganalisis dan menginterpretasikan data wawancara untuk mengungkap temuan yang muncul dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pendekatan wawancara tidak terstruktur. Pendekatan ini memberikan kebebasan kepada peneliti untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal perusahaan atau instansi yang diteliti. Jenis penelitian ini sering disebut sebagai investigasi naturalistik atau studi lapangan. Dalam proses wawancara, peneliti akan mengajukan pertanyaan terbuka kepada informan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara ini akan menjadi sumber informasi utama yang akan dianalisis dan

diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan wawancara tidak terstruktur memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, lokasi penelitian merujuk pada tempat atau lingkungan di mana pengumpulan data dilakukan. Lokasi penelitian memiliki peran penting dalam menyediakan konteks dan kerangka untuk pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti. Lokasi penelitian dapat mencakup berbagai jenis, seperti tempat kerja, komunitas, institusi, atau bahkan tempat-tempat tertentu di dalam suatu wilayah geografis. Pemilihan lokasi penelitian yang tepat dapat memberikan wawasan yang lebih kaya dan relevan terhadap fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, peneliti akan secara aktif terlibat dalam lingkungan tersebut, mengamati dan berinteraksi dengan informan, dan mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan memahami konteks lokasi penelitian, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.⁷⁴

Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena memiliki pengetahuan awal tentang insiden yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 08 Mei 2023 yang melibatkan kelompok kejahatan online (hacker) pada layanan Mobile Banking BSI, yaitu BSI-Mobile. Insiden ini menjadi

⁷⁴ Zuchri abdussamad, metode penelitian kualitatif (CV. Syakir Media Press,2022),70

pemicu minat peneliti untuk melakukan penelitian tentang keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan di Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, lokasi penelitian yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada di Jl. Gajah Mada No. 337, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur. Dengan memilih lokasi ini, peneliti dapat melakukan observasi langsung dan interaksi dengan pihak terkait di Bank Syariah Indonesia untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang keamanan dan efektivitas layanan M-Banking yang disediakan oleh bank tersebut.

C. Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber informasi yang memberikan wawasan melalui interaksi dan observasi mendalam. Melalui proses tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pandangan, pengalaman, dan konteks yang membentuk pemahaman tentang masalah yang sedang diteliti. Subyek penelitian dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan terkait dengan topik penelitian. Peneliti akan berinteraksi dengan subyek penelitian melalui wawancara, observasi, atau partisipasi dalam kegiatan yang terkait. Melalui interaksi dan observasi mendalam ini, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang sedang diteliti.⁷⁵ Adapun subjek

⁷⁵ Sugiyono, 104.

penelitian yang dipilih secara purposive dan sekaligus dikategorikan sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data adalah sebagai berikut:

1. Branch Manager: M. Bagus Nugroho
2. Branch Office Service Manager: Andriew Panda Pradana
3. Customer Service: Debby Raundra
4. Nasabah:

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang relevan dan berkualitas. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Proses pengumpulan data melibatkan pemilihan metode yang sesuai, seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen, serta pengembangan instrumen pengumpulan data yang valid dan reliabel. Peneliti juga perlu memperhatikan etika dalam pengumpulan data, seperti memperoleh persetujuan informan dan menjaga kerahasiaan data yang dikumpulkan. Dengan memahami teknik pengumpulan data yang baik, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh dapat mendukung analisis dan temuan penelitian yang akurat dan dapat diandalkan.⁷⁶

⁷⁶ Sugiyono, 104.

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dalam konteks alami atau lingkungan yang sesuai dengan fenomena yang sedang diteliti. Hal ini dapat dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan yang relevan. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pandangan, pengalaman, dan konteks yang membentuk pemahaman tentang masalah yang sedang diteliti. Selain itu, pengumpulan data juga dapat dilakukan melalui dokumentasi, seperti mengumpulkan dokumen, catatan, atau arsip yang berkaitan dengan topik penelitian. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam yang dapat digunakan untuk analisis dan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang sedang diteliti.⁷⁷

Metode penelitian ini melibatkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung dengan pihak perbankan dan karyawan di dalamnya. Tujuannya adalah untuk memahami secara langsung upaya bank dalam meningkatkan keamanan pada BSI-Mobile dan manfaat yang diperoleh oleh pengguna melalui penggunaan BSI-Mobile. Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan sumber data yang relevan, seperti pihak perbankan dan karyawan, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu, peneliti juga akan melakukan observasi langsung terhadap praktik keamanan yang dilakukan oleh bank dalam pengelolaan layanan

⁷⁷ Sugiyono, 105.

BSI-Mobile. Dokumentasi juga akan dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang relevan, seperti kebijakan keamanan, laporan keamanan, dan dokumentasi terkait lainnya. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang upaya keamanan yang dilakukan oleh bank dan manfaat yang diperoleh oleh pengguna dalam menggunakan BSI-Mobile.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi tidak terstruktur, yang berarti peneliti melakukan observasi tanpa persiapan yang sistematis tentang apa yang akan diamati. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak memiliki pengetahuan pasti tentang apa yang akan diobservasi. Dalam proses pengamatan, peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah distandarisasi, melainkan hanya mengikuti panduan pengamatan yang diberikan. Dalam observasi tidak terstruktur, peneliti lebih *fleksibel* dalam mengamati dan mencatat hal-hal yang dianggap penting atau menarik tanpa terikat oleh kerangka atau skala penilaian yang telah ditentukan sebelumnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengamati fenomena dengan lebih bebas dan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang konteks penelitian.⁷⁸

Observasi dalam penelitian ini melibatkan pengamatan visual dan sensorik lainnya. Peneliti secara langsung melakukan observasi

⁷⁸ Sugiono, 109

terhadap Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus di BSI KCP Jember Gajah Mada. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang *komprehensif* dan detail tentang *implementasi* strategi keamanan dan efektivitas M-Banking secara teknis. Peneliti akan mengamati secara langsung praktik keamanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia, termasuk langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pengguna dan mencegah serangan keamanan. Selain itu, peneliti juga akan mengamati proses transaksi keuangan melalui M-Banking, meliputi langkah-langkah yang dilakukan oleh pengguna dan respon dari sistem M-Banking. Observasi ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang implementasi strategi keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan di Bank Syariah Indonesia.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara dua individu yang bertujuan untuk berbagi informasi dan gagasan melalui pertanyaan dan jawaban. Melalui wawancara, para peserta berinteraksi secara langsung untuk membahas topik yang spesifik. Proses ini memungkinkan terbentuknya makna dan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang sedang dibahas. Wawancara melibatkan penanya yang mengajukan pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban. Pertanyaan yang diajukan dapat bervariasi, mulai dari pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden untuk memberikan tanggapan

yang lebih luas, hingga pertanyaan tertutup yang meminta jawaban yang spesifik. Wawancara memainkan peran penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif langsung dari informan dan memperoleh data yang mendalam dan kontekstual.⁷⁹

Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh pandangan yang lebih mendalam tentang sudut pandang partisipan dalam menginterpretasikan peristiwa atau fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan wawancara tidak terstruktur atau wawancara terbuka di mana peneliti belum mengetahui dengan pasti data yang akan diperoleh. Hal ini memungkinkan peneliti untuk lebih fokus mendengarkan cerita dan pengalaman yang diungkapkan oleh responden. Dengan mendengarkan secara aktif dan menganalisis setiap jawaban dari responden, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan yang lebih terarah untuk mencapai tujuan penelitian. Wawancara tidak terstruktur memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang relevan dengan topik penelitian dan memahami sudut pandang responden secara lebih komprehensif. Dengan demikian, wawancara menjadi alat yang efektif dalam memperoleh data yang kaya dan mendalam untuk mendukung analisis dan temuan penelitian. Yaitu tinjauan keamanan dan efektivitas M-Banking dalam transaksi keuangan di KC BSI Jember:

⁷⁹ Sugiono, 114

1. Informasi tentang Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan.
2. Mendapatkan informasi tentang Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada.

3. Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, informasi juga dapat diperoleh melalui dokumentasi yang mencakup berbagai bentuk seperti surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan, dan lainnya. Data dari dokumentasi ini dapat mengungkap detail-detail terkait masa lalu atau peristiwa tertentu. Peneliti perlu memiliki pemahaman teoritis yang baik dalam menganalisis semua data yang terdokumentasi agar dapat memberikan makna yang signifikan. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi melibatkan upaya peneliti dalam mengumpulkan informasi relevan tentang BSI KCP Jember Gajah Mada dari berbagai sumber dokumentasi yang tersedia. Dalam penelitian ini, peneliti akan mencari dan menganalisis surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan, dan sumber dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan keamanan dan efektivitas M-Banking di Bank Syariah Indonesia. Data dari dokumentasi ini akan memberikan perspektif yang berharga dan mendukung pemahaman tentang konteks dan implementasi strategi keamanan di BSI-Mobile.⁸⁰ Adapun beberapa hal yang akan diperoleh seperti:

⁸⁰ Sugiono, 106

1. Profil lengkap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
2. Dokumentasi *Customer Service* tentang Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking pada BSI KCP Jember Gajah Mada.
3. Data ketentuan terhadap Transaksi Keuangan Pada Mobile Banking

E. Analisis Data

Setelah data yang diperlukan telah dikumpulkan, analisis dilakukan untuk mencapai kesimpulan akhir yang merupakan jawaban dari penelitian. Peneliti melakukan analisis awal dengan meninjau kembali semua data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, literatur, dan sumber lainnya. Data tersebut akan dianalisis secara sistematis dan terorganisir untuk mengidentifikasi pola, temuan, dan hubungan yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Peneliti juga akan merangkum dan menyusun pesan-pesan utama yang muncul dari analisis data untuk digunakan dalam laporan penelitian.

Setiap tahap dalam proses analisis memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan validitas hasil penelitian. Peninjauan ulang data membantu peneliti memahami secara menyeluruh informasi yang telah dikumpulkan. Analisis data memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi temuan utama, menghubungkan temuan dengan teori yang relevan, dan menghasilkan kesimpulan yang didukung oleh bukti yang ditemukan. Merangkum dan menyusun pesan-pesan utama

membantu peneliti menyampaikan informasi yang relevan dan penting dalam laporan penelitian.

Dengan melakukan analisis yang cermat dan sistematis, peneliti dapat memberikan jawaban yang akurat dan bermakna terhadap pertanyaan penelitian. Hal ini penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya. Tahapan-tahapan penelitian akan mencakup:

1. Perencanaan: Menetapkan tujuan penelitian, memilih metode dan merancang alat pengumpulan data.
2. Pengumpulan data: Melakukan wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen sesuai dengan rencana.
3. Analisis data: Menganalisis data yang dikumpulkan melalui transkripsi, pengkodean, pengelompokan, dan identifikasi tema.
4. *Interpretasi* dan temuan: Menafsirkan data untuk mengidentifikasi temuan utama dan menghubungkannya dengan teori yang ada.
5. Penulisan laporan: Merangkum temuan dalam laporan skripsi sesuai dengan struktur yang telah ditentukan.⁸¹

F. Keabsahan Data

Validasi data dilakukan dalam penelitian untuk memastikan bahwa penelitian tersebut memenuhi standar ilmiah dan untuk menguji keandalan data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, uji validitas data

⁸¹ Levitt. Bay et al., Journal Article Reporting Standards for Qualitative Primary, Qualitative Meta-Analytic, and Mixed Methods Research in Psychology: The APA Publications and Communications Board Task Force Report, *American Psychologist* 73, No. 1 (2018):26–46, <https://doi.org/10.1037/amp0000151>.

mencakup kriteria kepercayaan (credibility), transferabilitas, dependabilitas, dan confirmabilitas. Validitas data mengacu pada kepercayaan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pandangan dan pengalaman yang ada di lapangan. Hal ini melibatkan kesesuaian antara temuan penelitian dengan realitas yang diamati.

Untuk mencapai validitas data, peneliti perlu mengambil langkah-langkah untuk mengurangi bias dan mendekati kebenaran sejati. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan triangulasi, yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk memperkuat temuan. Selain itu, klarifikasi juga penting untuk memastikan pemahaman yang akurat terhadap data yang diperoleh. Peneliti juga dapat melibatkan informan atau pihak terkait dalam proses penelitian untuk memverifikasi dan menguji kebenaran data yang telah dikumpulkan.

Dependabilitas mengacu pada konsistensi dan keandalan data. Peneliti perlu mencatat dengan jelas langkah-langkah yang diambil dalam pengumpulan data dan melakukan dokumentasi yang akurat untuk memastikan bahwa data dapat direplikasi dan diuji ulang oleh peneliti lain. Confirmabilitas, di sisi lain, mengacu pada transparansi dan objektivitas dalam penelitian. Peneliti perlu menjelaskan secara jelas langkah-langkah yang diambil dalam analisis data dan memberikan justifikasi yang jelas untuk setiap temuan yang dihasilkan.

Dengan mengikuti langkah-langkah validasi data ini, peneliti dapat memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kualitas yang baik dan dapat diandalkan. Validitas data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan mencerminkan realitas yang diamati dan dapat dipercaya oleh masyarakat ilmiah.

Triangulasi dalam teknik pengumpulan data merujuk pada pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang berbeda. Dengan menerapkan triangulasi dalam pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai metode untuk menguji keandalan data. Tujuan dari triangulasi data adalah untuk memverifikasi kredibilitas data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang beragam.

Triangulasi data mengacu pada penggunaan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan secara bersamaan untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama. Dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang berbeda, peneliti dapat memperoleh sudut pandang yang beragam dan memvalidasi temuan yang diperoleh dari masing-masing teknik. Sementara itu, triangulasi sumber mengimplikasikan pengumpulan data dari sumber yang berbeda menggunakan teknik yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti dapat

mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti pihak perbankan, karyawan, dan dokumentasi, menggunakan teknik wawancara mendalam. Dengan memperoleh data dari sumber yang berbeda, peneliti dapat memperkuat keandalan dan validitas data yang diperoleh. Dengan menerapkan triangulasi dalam pengumpulan data, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini membantu meningkatkan keandalan dan validitas data yang diperoleh, serta memberikan kepercayaan yang lebih besar terhadap hasil penelitian..⁸²

G. Tahap-Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian kualitatif adalah serangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh peneliti untuk menyelidiki dan memahami fenomena secara menyeluruh. Menurut Creswell, tahapan-tahapan ini meliputi pemilihan topik, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan interpretasi temuan. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan validitas hasil penelitian.

Pemilihan topik adalah tahap awal dalam penelitian kualitatif di mana peneliti memilih topik yang relevan dan menarik untuk diteliti. Selanjutnya, pengumpulan data melibatkan penggunaan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi yang relevan terkait dengan topik penelitian.

Setelah data terkumpul, tahap pengolahan data melibatkan pengorganisasian, pengkodean, dan penyusunan data agar dapat diolah dan

⁸² Sugiono, 125.

dianalisis dengan lebih efektif. Tahap analisis data melibatkan proses mengidentifikasi pola, temuan, dan hubungan yang muncul dari data yang telah dikumpulkan.

Terakhir, tahap interpretasi temuan melibatkan pemahaman dan penafsiran terhadap hasil analisis data. Peneliti akan mengaitkan temuan dengan teori yang relevan dan memberikan interpretasi yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Setiap tahapan dalam penelitian kualitatif memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan validitas hasil penelitian. Tahapan-tahapan ini membantu peneliti untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dengan cara yang sistematis dan terorganisir. Dengan mengikuti tahapan-tahapan ini, peneliti dapat menghasilkan temuan yang akurat, kredibel, dan bermakna terkait dengan topik penelitian yang sedang diteliti. Tahapan-tahapan penelitian akan mencakup:

1. Perencanaan: Menetapkan tujuan penelitian, memilih metode dan merancang alat pengumpulan data.
2. Pengumpulan data: Melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan pengumpulan dokumen sesuai dengan rencana.
3. Analisis data: Menganalisis data yang dikumpulkan melalui transkripsi, pengkodean, pengelompokan, dan identifikasi tema.
4. Interpretasi dan temuan: Menafsirkan data untuk mengidentifikasi temuan utama dan menghubungkannya dengan teori yang ada.

5. Penulisan laporan: Merangkum temuan dalam laporan skripsi sesuai dengan struktur yang telah ditentukan.⁸³



⁸³ Levitt. Bay et al., "Journal Article Reporting Standards for Qualitative Primary, Qualitative Meta-Analytic, and Mixed Methods Research in Psychology: The APA Publications and Communications Board Task Force Report," *American Psychologist* 73, No. 1 (2018):26–46, <https://doi.org/10.1037/amp0000151>.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBJEK

1. BSI KCP JEMBER GAJAH MADA



Gambar 1
Profil Lembaga

a. Profil Lembaga

Berikut adalah profil BSI Jember Gajah Mada:

- 1) Nama Lembaga: Bank Syariah Indonesia (BSI) Jember Gajah Mada
- 2) Alamat: Jl Gajah Mada No. 337, Kb. Kidul, Kec. Kaliwates, Kab. Jember, Jawa Timur
- 3) Berdiri pada: 22 Agustus 2022
- 4) Kode pos: 68131⁸⁴

⁸⁴ BSI KCP Gajah Mada, Profil Perusahaan, "16 Februari 2024.

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu:



Gambar 2
Visi dan Misi

- a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu: “TOP GLOBAL ISLAMIC BANKING”
- b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu:
 - 1) Memberikan akses Solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T ditahun 2025.
 - 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top5 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 pemberdayakan Masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁸⁵

⁸⁵ BSI KCP Gajah Mada, Visi dan Misi Perusahaan, “16 Februari 2024.

3. Logo Bank Syariah Indonesia



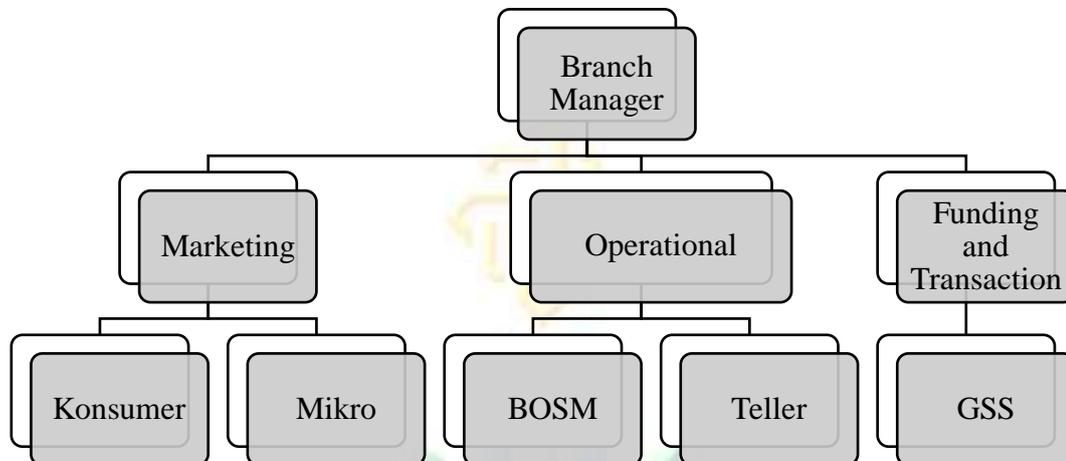
Gambar 3
Logo Bank BSI

- a. logo tersebut bertuliskan BSI dengan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanannya. Di samping tulisan BSI tersemat kata Bank Syariah Indonesia.
- b. Tulisan BSI berwarna hijau karna dinilai *representative* dengan misi besar yang diembannya menjadi representasi Indonesia, baik Tingkat *internasional* maupun *global*.
- c. Adapun bintang berwarna kuning memiliki 5 sudut. 5 sudut pada bintang itu merepresentasikan 5 sila pancasila dan 5 rukun Islam.⁸⁶

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁸⁶ BSI KCP Gajah Mada, Makna Logo, "16 Februari 2024.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Sumber: Gambar 4. 1 Dokumentasi Struktur BSI KCP Jember Gajah Mada

Tabel 2
Nama dan Jabatan Karyawan Bank BSI
(Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada)

No	Nama	Jabatan
1.	M. Bagus Nugroho	<i>Branch Manager</i>
2.	Andriew Panda Pradana	BOSM
3.	Faizar Rahman	<i>Funding dan Transaction Relationship</i>
4.	Sinar Mahardika	<i>Pawning Appraisal</i>
5.	Eka Dargantara Aquino	<i>Pawning Seles Officer</i>
6.	Febi Wahyu Jatmiko	<i>Micro Relathionsip Manager</i>
7.	M. Nuril Febrian	<i>Micro Staff</i>
8.	Firman Aditya	<i>Consumer Business Relathionsip Manager</i>
9.	Bustanul Arifin	<i>Consumer Business Staff</i>

10.	Shafa Nur Aruza dan Siti Munawaroh	<i>Seles Force Pensiunan</i>
11.	Lailatul Fitriana	<i>Teller</i>
12.	Debby Raundra	<i>Costumer Service</i>
13.	Faizul Mutawakil	<i>Oprasional Staf</i>
14.	Agung Prasetyo, Febriana puji, Handres	<i>Security</i>
15.	Redy Handika Putra	<i>Diver</i>
16.	Hartaman, Darno	<i>Pramubakti</i>

Sumber: Arsip BSI KCP Jember Gajah Mada

Struktur organisasi mengacu pada hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan wewenang individu dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka, serta menetapkan keteraturan dan batas tanggung jawab masing-masing individu. Dalam struktur organisasi, kekuasaan tertinggi berada di tangan pemegang saham, sedangkan dalam manajemen bank, jabatan puncak dipegang oleh direktur utama. Struktur organisasi ini memastikan bahwa setiap anggota organisasi memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, sehingga memungkinkan koordinasi dan kerjasama yang efektif dalam mencapai tujuan organisasi.⁸⁷

Setiap bagian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki tugas dan wewenang yang spesifik sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berikut adalah rincian tugas dan wewenang untuk setiap bagian tersebut:

⁸⁷ Siska Moana Sari, "Analisis Strategi Pemasaran 4P terhadap Produk Tabungan Impian PT BRI Syariah Cabang Banda Aceh", (Skripsi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh, 2019), 56.

a. *Branch Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas pengorganisasian dan pengawasan terhadap kegiatan operasional bank.
- 2) Memimpin dan mengawasi semua kegiatan pemasaran dalam industri perbankan. Mengawasi prosedur operasional pada manajemen resiko
- 3) Mengawasi implementasi prosedur operasional terkait manajemen risiko
- 4) Bertanggung jawab atas pengawasan dan pengendalian segala kegiatan operasional dalam perbankan.
- 5) Melakukan observasi terhadap kinerja setiap karyawan dalam perusahaan.

b. *Branch Opration dan Service Manager*

- 1) Memberikan dukungan dalam menjalankan tugas-tugas branch manager.
- 2) Bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan administrasi dan operasional keuangan.
- 3) Memantau dan mengkoordinasikan tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan lain.

c. *Consumer Bisnis Relationship Manager*

- 1) Bertugas untuk memperkenalkan diri kepada konsumen atau nasabah

- 2) Mampu mengidentifikasi dan memahami profil individu dari setiap nasabah.
- 3) Mampu merespons dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik.

d. Mikro Relation Team Leder

- 1) Memimpin dan mengarahkan anggota tim untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- 2) Memberikan petunjuk dan kebijakan yang jelas, mengklarifikasi tanggung jawab individu dalam tim, serta memastikan semua anggota tim menjalankan tugas mereka dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

e. Oprasional Staf

- 1) Mengurus oprasional Perusahaan
- 2) Mengurus legalitas Perusahaan
- 3) Membuat izin Perusahaan
- 4) Mengabsen karyawan

f. Teller

- 1) Membantu nasabah dalam melakukan transaksi seperti penyetoran dan penarikan uang
- 2) Menerima uang cash, cek dan bentuk pembayaran lainnya.
- 3) Memverifikasi identitas nasabah dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.

g. CS (Custemer Service)

- 1) Melayani kebutuhan nasabah

- 2) Membantu pembukaan, penutupan bahkan pemblokiran rekening nasabah
- 3) Mencetak dokumen penting seperti bilyet giro, cek dan rekening koran.
- 4) Menawarkan dan memberikan Solusi hingga menjalin hubungan kepercayaan dengan nasabah.

5. Kegiatan Pokok Instansi

a. Penghimpunan Data

Dalam proses penghimpunan dana (funding), bank mengumpulkan simpanan dan tabungan dari masyarakat untuk memperkuat keuangan dan modalnya sehingga dapat melakukan investasi dengan keyakinan dan keberanian. Bank menyediakan layanan simpanan/tabungan yang dapat bersifat terikat atau tidak terikat pada jangka waktu dan syarat tertentu dalam proses penyertaan dan penarikan dana. Bank syariah juga menawarkan berbagai jenis simpanan/tabungan yang sesuai dengan kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada nasabah. Dengan demikian, bank syariah dapat menghimpun dana dari masyarakat dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan, tabungan dan deposito di bank syariah adalah Akad Wadiah dan Mudharabah.

b. Akad Wadiah

Dalam ajaran fiqh Islam, terdapat prinsip simpanan yang dikenal sebagai al-wadi'ah. Al-wadi'ah adalah bentuk titipan yang bersifat murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum. Dalam prinsip ini, titipan harus dijaga dengan baik dan dapat dikembalikan kapan pun si penitip menginginkannya. Dalam konteks fiqh Islam, al-wadi'ah diartikan sebagai titipan yang harus dijaga dan dikembalikan sesuai dengan keinginan penitip. Dalam bahasa Indonesia, wadi'ah memiliki arti "titipan". Akad wadi'ah merupakan perjanjian tolong-menolong antara individu atau pihak yang menitipkan dengan pihak yang menerima titipan. Prinsip al-wadi'ah dalam fiqh Islam menjadi dasar bagi bank syariah dalam menyediakan layanan simpanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan perlindungan serta keamanan terhadap dana nasabah.

c. Akad Mudharabah

Al-Mudharabah adalah sebuah akad kerjasama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal (100%), sementara pihak kedua bertindak sebagai pengelola. Keuntungan dari usaha yang dilakukan dalam mudharabah dibagi sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam kontrak. Namun, jika terjadi kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kelalaian dari

si pengelola. Jika kerugian tersebut disebabkan oleh kecurangan atau kelalaian dari si pengelola, maka si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Dalam mudharabah, shahibul maal berperan sebagai pemilik dana, sementara mudharib bertanggung jawab atas pengelolaan dana. Keuntungan dan kerugian dibagi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya, dan tanggung jawab atas kerugian tergantung pada kesalahan atau kelalaian dalam pengelolaan.

d. Penyaluran Dana

Menurut regulasi Bank Indonesia, penyaluran dana dalam perbankan syariah, yang juga dikenal sebagai pembiayaan, merujuk pada investasi dana oleh Bank Syariah baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing. Investasi ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pembiayaan, piutang qardh, surat berharga syariah, penempatan dana, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen, dan kontinjensi pada rekening administratif. Bank Syariah juga dapat melakukan investasi dalam sertifikat wadiah Bank Indonesia. Regulasi ini mengatur bagaimana dana dapat disalurkan dan diinvestasikan dalam perbankan syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Regulasi tersebut memberikan pedoman tentang cara dana dapat digunakan dalam berbagai jenis pembiayaan dan investasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba dan aktivitas yang tidak sesuai dengan hukum Islam.

e. Jasa Pelayanan

Pelayanan adalah bentuk layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan. Ini bisa berupa produk yang dihasilkan melalui proses produksi atau layanan yang disediakan secara langsung. Pelayanan memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan antara penyedia jasa dan nasabah, baik melalui kehandalan, *responsivitas*, kepercayaan, kepedulian, maupun fasilitas fisik yang disediakan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang, dan menciptakan citra positif bagi penyedia jasa.⁸⁸

6. Letak Geografis BSI KCP Jember Gajah Mada

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 337, Kb Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), lokasi ini sebelumnya ditempati oleh BNI Syariah. Namun, setelah BNI Syariah melakukan merger dengan Bank Mandiri Syariah dan BRI Syariah, terbentuklah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI secara resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 setelah proses merger tersebut. Pada tanggal 22 Agustus 2022, lokasi yang sebelumnya merupakan BNI Syariah diubah menjadi BSI dan hingga saat ini tetap beroperasi sebagai BSI.⁸⁹

⁸⁸ Hasil Wawancara, BSI KCP Jember Gajah Mada, 19 Februari 2024.

⁸⁹ Hasil Wawancara, BSI KCP Jember Gajah Mada, 22 Februari 2024.

B. Penyajian Dan Alanlisi Data

Setelah melalui tahapan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah analisis data. Dalam tahap ini, data yang telah dikumpulkan akan direduksi dengan mempertimbangkan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses reduksi data bertujuan untuk mengidentifikasi pola, tema, atau temuan yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Setelah data direduksi, hasil analisis data akan disajikan dengan cara yang jelas dan terstruktur. Presentasi data ini bertujuan untuk memungkinkan penarikan kesimpulan yang dapat mendukung tujuan penelitian. Hasil analisis data ini dapat berupa temuan, pola, atau hubungan yang ditemukan dari data yang telah dikumpulkan.

Dalam tahap analisis data, penting untuk menggunakan metode dan alat analisis yang sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan. Hal ini dapat melibatkan penggunaan teknik analisis kualitatif atau kuantitatif, tergantung pada sifat data dan pertanyaan penelitian yang diajukan. Dengan melakukan analisis data yang teliti dan sistematis, peneliti dapat menghasilkan temuan yang signifikan dan relevan dengan tujuan penelitian. Hasil analisis data ini akan menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan dan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang topik yang diteliti. Ide tentang urutan penyajian hasil penelitian yang sesuai dengan fokus permasalahan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tinjauan Keamanan

a. Persepsi Tinjauan Keamanan Mobile Banking Yang Dapat Dilakukan Bank:

Persepsi keamanan mengacu pada kemampuan bank untuk mengukur tingkat kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap keamanan layanan yang disediakan. Hal ini juga mencakup upaya bank dalam melindungi informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi nasabah. Persepsi keamanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap bank dan memastikan bahwa informasi pribadi mereka aman dari penyalahgunaan atau kebocoran. Bank perlu menjaga keamanan sistem, melindungi data nasabah, dan memberikan transparansi tentang langkah-langkah keamanan yang diambil untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah.

- 1) BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan agar nasabah memiliki perspektif yang positif terkait dengan keamanan mobile banking. mereka melalui implementasi lapisan keamanan yang tinggi, penggunaan teknologi enkripsi data, otentikasi dua faktor, serta perlindungan dari serangan siber.

Selain itu, perusahaan juga memberikan layanan pelanggan yang responsif dan membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait penggunaan mobile banking. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan berupaya untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa nasabah merasa aman dan

nyaman dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *breach manager* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Untuk memastikan nasabah memiliki persepsi yang positif terkait dengan keamanan mobile banking BSI KCP jember gajah mada Perusahaan melakukan beberapa langkah salah satunya adalah memastikan efektivitas penggunaan mobile banking mereka, seperti penggunaan QRIS oleh UMKM binaan BSI KCP Jember gajah mada. Efektivitas ini mencakup faktor keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi tersebut”.⁹⁰

Pertanyaan tersebut serupa dengan Bapak Andiew Panda Pradana selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan melakukan edukasi kepada nasabah terkait keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan layanan mobile banking. hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut, Perusahaan juga memastikan bahwa aplikasi mobile banking mereka mudah diakses dan aman, sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.”⁹¹

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Jember Gajah Mada sangat berkomitmen dalam memberikan layanan mobile banking yang aman dan efektif untuk nasabahnya. Mereka telah mempertimbangkan berbagai aspek penting dalam layanan mobile banking mereka, termasuk faktor keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah. Edukasi

⁹⁰ Hasil Wawancara, M. Bagus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024

⁹¹ Hasil Wawancara, Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024

kepada nasabah tentang keamanan dan kemudahan transaksi juga merupakan langkah yang sangat baik. Ini tidak hanya membantu nasabah memahami bagaimana menggunakan layanan tersebut, tetapi juga membantu membangun kepercayaan mereka terhadap perusahaan dan layanannya. Secara keseluruhan, sepertinya BSI KCP Jember Gajah Mada telah melakukan pekerjaan yang baik dalam memastikan nasabah mereka memiliki persepsi yang positif tentang keamanan mobile banking mereka. Ini tentu saja akan sangat membantu dalam mempertahankan dan menarik nasabah baru.

- 2) BSI KCP Jember Gajah Mada menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai langkah-langkah keamanan yang ada dalam mobile banking.

Mereka secara terperinci menjelaskan tentang lapisan keamanan yang diterapkan, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan perlindungan dari serangan siber. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada nasabah mengenai keamanan dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *breach manager*

BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai Langkah-langkah keamanan yang ada dalam mobile banking mereka. Informasi ini dapat diakses melalui

berbagai sumber, termasuk *website* resmi BSI. Pada *website* resmi BSI, terdapat informasi mengenai jaringan kantor cabang, termasuk KCP Jember Gajah Mada selain itu, terdapat juga informasi mengenai produk dan layanan yang disediakan oleh BSI. Informasi ini dapat membantu nasabah untuk memenuhi layanan mobile banking yang tersedia”.⁹²

Pertanyaan serupa menurut Ibu Debby Raundra selaku *Customer Service* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan memiliki Upaya dalam melindungi data dan privasi nasabah. BSI memiliki tim petugas keamanan informasi atau *Group Chief Information Security Officer* (CISO) yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keamanan dalam layanan mobile banking mereka. Dengan demikian, BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai Langkah-langkah keamanan yang ada dalam mobile banking mereka ini bertujuan untuk memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada nasabah dalam menggunakan layanan tersebut”.⁹³

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gajah Mada Jember memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai langkah-langkah keamanan yang ada dalam mobile banking mereka. Mereka menyediakan informasi melalui website resmi BSI dan memiliki Tim Petugas Keamanan Informasi yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan data dan privasi nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan mobile banking yang aman dan dapat

⁹² Hasil Wawancara, M Bagus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024

⁹³ Hasil Wawancara, Debby Raundra, BSI KCP Jember Gajah Mada, 22 April 2024

dipercaya. Nasabah dapat merasa yakin dan nyaman dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Gajah Mada Jember.

b. Tinjauan Keamanan yang Ada Dalam Fitur Aplikasi Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh bank yang memberikan berbagai fitur untuk memudahkan transaksi keuangan. Dengan menggunakan mobile banking, kita dapat melakukan berbagai transaksi seperti berbelanja, mentransfer uang, dan membayar tagihan tanpa harus pergi ke mesin ATM. Layanan ini memungkinkan kita untuk mengakses rekening bank kita melalui aplikasi mobile yang terhubung dengan jaringan internet. Dengan demikian, mobile banking memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna untuk mengelola keuangan mereka secara efisien dan *fleksibel* melalui perangkat mobile seperti *smartphone* atau tablet.

1). Dalam fitur-fitur mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada, terdapat beberapa langkah-langkah yang diimplementasikan untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

Langkah-langkah tersebut mencakup penggunaan enkripsi data yang kuat untuk melindungi informasi pribadi nasabah, otentikasi dua faktor yang memastikan keabsahan pengguna saat melakukan transaksi, serta perlindungan dari serangan siber melalui pemantauan dan deteksi aktivitas mencurigakan. Semua langkah-langkah ini

diambil untuk memastikan keamanan maksimal dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dan melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman yang mungkin terjadi.

Menurut Bapak M Bagus Nugroho selaku breach manager BSI

KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gajah Mada Jember mengimplementasikan beberapa langkah-langkah keamanan dalam fitur-fitur mobile banking mereka untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Beberapa langkah-langkah tersebut antara lain:

1. Enkripsi Data: BSI menggunakan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi data nasabah saat bertransaksi melalui mobile banking. Enkripsi ini memastikan bahwa informasi yang dikirim antara perangkat nasabah dan server BSI aman dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang.
2. Otentikasi Ganda: BSI menerapkan sistem otentikasi ganda dalam proses login ke aplikasi mobile banking. Selain memasukkan username dan password, nasabah juga perlu melakukan verifikasi tambahan, seperti menggunakan OTP (One-Time Password) yang dikirimkan melalui SMS atau aplikasi otentikasi.
3. Penggunaan Token Keamanan: BSI menyediakan token keamanan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menghasilkan kode keamanan yang unik setiap kali melakukan transaksi melalui mobile banking. Hal ini membantu mencegah akses yang tidak sah ke akun nasabah.
4. Monitoring dan Deteksi Keamanan: BSI memiliki sistem monitoring dan deteksi keamanan yang aktif untuk memantau aktivitas yang mencurigakan atau anormal dalam transaksi nasabah. Jika ada aktivitas yang mencurigakan, langkah-langkah pencegahan dapat segera diambil untuk melindungi akun nasabah.
5. Proteksi Terhadap Serangan Siber: BSI memiliki tim keamanan informasi yang bertugas menjaga keamanan data dan privasi nasabah. Mereka melakukan upaya untuk melindungi aplikasi mobile banking dari serangan siber dan memastikan bahwa sistem keamanan terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan teknologi.
6. Edukasi Keamanan: BSI juga memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya keamanan dalam menggunakan mobile banking. Mereka memberikan informasi mengenai

praktik keamanan yang disarankan, seperti menjaga kerahasiaan username dan password, tidak mengakses aplikasi melalui jaringan Wi-Fi publik yang tidak aman, dan tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak terpercaya.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan tersebut, BSI KCP Gajah Mada Jember berupaya untuk melindungi data dan transaksi nasabah dalam fitur-fitur mobile banking mereka”.⁹⁴

Pertanyaan serupa menurut Ibu Debby Raundra selaku *Customer Service* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Tingkat keamanan mBanking BSI terus ditingkatkan dan diawasi secara ketat untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data nasabah. Meskipun demikian, penting bagi nasabah untuk tetap berhati-hati dan mengambil langkah-langkah keamanan sendiri, seperti menjaga kerahasiaan kata sandi dan tidak mengakses mBanking melalui jaringan Wi-Fi publik atau perangkat yang tidak aman.”⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gajah Mada Jember telah mengimplementasikan beberapa langkah-langkah keamanan yang kuat dalam fitur-fitur mobile banking mereka. Dengan menggunakan enkripsi data, otentikasi ganda, penggunaan token keamanan, monitoring dan deteksi keamanan, proteksi terhadap serangan siber, serta edukasi keamanan kepada nasabah, BSI KCP Gajah Mada Jember berkomitmen untuk melindungi data dan transaksi nasabah dengan baik. Dengan langkah-langkah ini, nasabah dapat merasa aman

⁹⁴ Hasil Wawancara, M.Bagus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024.

⁹⁵ Hasil Wawancara, Debby Raundra, BSI KCP Jember Gajah Mada, 22 April 2024.

dan nyaman dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Gajah Mada Jember.

2). Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada mengelola risiko keamanan yang terkait dengan penggunaan mobile banking melalui pendekatan yang komprehensif.

Mereka melakukan evaluasi risiko secara berkala untuk mengidentifikasi potensi ancaman keamanan dan mengambil langkah-langkah pencegahan yang sesuai. Selain itu, perusahaan melibatkan tim keamanan yang terlatih dan berpengalaman untuk memantau dan mengelola keamanan sistem mobile banking. Mereka juga menjalankan pengujian keamanan secara teratur untuk mengidentifikasi kerentanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan mengadopsi pendekatan proaktif ini, perusahaan berkomitmen untuk menjaga keamanan data dan transaksi nasabah dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

Menurut Bapak Andriew Panda Pradana selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“BSI menyadari adanya risiko keamanan siber. Oleh karena itu, BSI meningkatkan siber sekuriti sejalan dengan regulator, BSI juga selalu mengikuti aturan pemerintah, serta menjaga data nasabah dan perusahaan secara keseluruhan. Tinjauan keamanan yang diberikan oleh BSI sendiri khususnya kepada layanan mobile banking (BSI-Mobile) memberikan perlindungan data nasabah dengan meningkatkan keamanannya melalui siber skuriti sejalan dengan regulator dan dengan dibantu melalui transformasi infrastruktur IT.”⁹⁶

⁹⁶ Hasil Wawancara, Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024

Pertanyaan serupa menurut Ibu Debby Raundra selaku *Customer Service* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“BSI memberikan keamanan yang terbaik kepada nasabahnya khususnya terhadap layanan BSI-Mobile guna untuk mengurangi terjadinya resiko yaitu dengan melakukan peningkatan secara berkala terhadap layanan mobile-banking (BSI-Mobile) seperti pembukaan rekening yang membutuhkan KTP pribadi dan sken wajah pemilik untuk melakukan aktivasi, pada saat login BSI-Mobile pun diperlukan akses masuk yaitu password, yousername bahkan sidik jari dari pemilik hal ini adalah tinjauan keamanan yang diberikan BSI guna untuk menjaga keamanan data yang dimiliki oleh nasabah pada BSI-Mobile”.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Gajah Mada menyadari risiko keamanan siber dan telah meningkatkan siber sekuriti sejalan dengan regulator dan aturan pemerintah. Mereka menjaga data nasabah dan perusahaan secara keseluruhan dengan tinjauan keamanan yang diberikan kepada layanan mobile banking (BSI-Mobile) dan *transformasi infrastruktur* IT. BSI memberikan perlindungan data nasabah dengan meningkatkan keamanan melalui siber skuriti, termasuk melalui proses pembukaan rekening yang membutuhkan KTP pribadi dan sken wajah pemilik untuk aktivasi, serta penggunaan akses masuk seperti password, username, dan sidik jari pemilik saat login BSI-Mobile. Dengan langkah-langkah ini, BSI memberikan keamanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk mengurangi risiko dan menjaga keamanan data pada layanan BSI-Mobile.

⁹⁷ Hasil Wawancara, Debby Raundra, BSI KCP Jember Gajah Mada, 22 April 2024.

c. Tinjauan Keamanan Yang Diberikan instansi Atau Perusahaan Dalam Mengamankan Mobile Banking.

- 1) BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan yang ditetapkan oleh otoritas terkait dalam layanan mobile banking.

Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada secara aktif memantau dan memperbarui kebijakan dan prosedur keamanan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang. Mereka juga melakukan audit internal dan eksternal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan yang berlaku. Dengan mematuhi dan mengikuti standar keamanan yang telah ditetapkan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada berkomitmen untuk menjaga keamanan dan privasi data nasabah dalam layanan mobile banking yang mereka sediakan. Upaya ini dilakukan untuk memberikan perlindungan yang maksimal terhadap informasi pribadi dan keuangan nasabah serta memastikan bahwa layanan mobile banking yang mereka tawarkan aman dan terpercaya.

Menurut Bapak Andriew Panda Pradana selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Sebagai BOSM (Branch Operation & Service Manager) BSI KCP Jember Gajah Mada, saya dapat memastikan bahwa kami sangat serius dalam mematuhi standar keamanan yang ditetapkan oleh otoritas terkait untuk layanan mobile banking kami. Berikut adalah beberapa langkah yang kami lakukan:

1. Mengikuti Panduan Keamanan dari Regulator

Kami secara ketat mematuhi panduan dan standar keamanan yang dikeluarkan oleh regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Kami memastikan bahwa semua aspek keamanan dalam mobile banking kami sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Implementasi Teknologi Keamanan Terkini

Kami terus-menerus memperbarui dan mengimplementasikan teknologi keamanan terkini dalam layanan mobile banking kami. Ini mencakup enkripsi data, otentikasi ganda, pemantauan transaksi, dan langkah-langkah keamanan lainnya yang sesuai dengan best practice industri.

3. Audit dan Pemeriksaan Keamanan Rutin

Kami melakukan audit dan pemeriksaan keamanan secara rutin dan berkala pada sistem mobile banking kami. Tim keamanan kami melakukan evaluasi menyeluruh untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

4. Pelaporan dan Koordinasi dengan Regulator

Kami secara proaktif melakukan pelaporan dan koordinasi dengan otoritas terkait seperti OJK dan Bank Indonesia. Kami memastikan mereka selalu mendapatkan informasi terkini mengenai keamanan mobile banking kami dan mematuhi arahan yang diberikan.

5. Pelatihan dan Kesadaran Keamanan Karyawan

Kami memberikan pelatihan dan meningkatkan kesadaran keamanan kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam pengelolaan mobile banking. Hal ini penting untuk memastikan mereka memahami dan menerapkan prosedur keamanan yang sesuai.

Sebagai BOSM, saya menekankan bahwa kepatuhan terhadap standar keamanan yang ditetapkan oleh otoritas adalah prioritas utama kami. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan keamanan layanan mobile banking kami demi memberikan perlindungan terbaik bagi nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada.⁹⁸

Dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Jember Gajah Mada sangat serius dalam mematuhi panduan dan standar keamanan yang

⁹⁸ Hasil Wawancara, Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024.

dikeluarkan oleh regulator seperti OJK dan Bank Indonesia.

Beberapa langkah utama yang dilakukan antara lain:

1. Mengikuti panduan keamanan dari regulator secara ketat.
2. Mengimplementasikan teknologi keamanan terkini seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan pemantauan transaksi.
3. Melakukan audit dan pemeriksaan keamanan secara rutin dan berkala.
4. Melakukan pelaporan dan koordinasi yang proaktif dengan otoritas terkait.
5. Memberikan pelatihan dan meningkatkan kesadaran keamanan kepada karyawan.

Komitmen yang kuat dalam mematuhi standar keamanan yang ditetapkan oleh regulator menunjukkan bahwa BSI KCP Jember Gajah Mada sangat serius dalam menjaga keamanan layanan mobile banking bagi nasabah. Terima kasih atas penjelasan yang sangat informatif ini.

- 2) BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki rencana darurat dan prosedur penanganan insiden keamanan yang telah ditetapkan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dalam mobile banking.

Rencana darurat ini mencakup langkah-langkah yang harus diambil dalam menghadapi insiden keamanan, seperti serangan siber atau pelanggaran keamanan lainnya. Proses penanganan insiden keamanan ini dirancang untuk memberikan respons cepat, pemulihan sistem, dan komunikasi yang efektif kepada nasabah terkait situasi tersebut. Dengan adanya rencana darurat dan prosedur penanganan insiden keamanan yang ditetapkan,

perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada siap menghadapi situasi yang tidak terduga dan menjaga keamanan layanan mobile banking mereka.

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *breach manager* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“(BSI) KCP Jember Gajah Mada memang memiliki rencana darurat atau prosedur penanganan insiden keamanan yang ditetapkan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dalam layanan mobile banking mereka. Beberapa hal yang dapat saya sampaikan terkait hal ini:

1. Tim Tanggap Darurat Keamanan

BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki tim khusus yang bertugas menangani insiden keamanan secara cepat dan terkoordinasi. Tim ini terdiri dari ahli keamanan informasi, analis, dan personel operasional yang terlatih untuk menangani berbagai skenario insiden.

2. Prosedur Penanganan Insiden

Perusahaan telah menyusun prosedur penanganan insiden keamanan yang jelas, mulai dari identifikasi, analisis, mitigasi, hingga pemulihan. Prosedur ini diuji secara berkala untuk memastikan kesiapan tim dalam menghadapi situasi darurat.

3. Rencana Kontinuitas Bisnis

BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki rencana kontinuitas bisnis yang mencakup langkah-langkah untuk mempertahankan layanan mobile banking dalam situasi krisis. Ini termasuk prosedur backup data, sistem cadangan, dan mekanisme pemulihan layanan.

4. Pelatihan dan Simulasi

Karyawan yang terlibat dalam pengelolaan mobile banking secara rutin mendapatkan pelatihan dan simulasi penanganan insiden keamanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan dan kemampuan tim dalam menangani situasi darurat.

5. Komunikasi dengan Nasabah

BSI KCP Jember Gajah Mada juga memiliki protokol komunikasi yang jelas untuk menginformasikan nasabah terkait insiden keamanan yang terjadi dan langkah-langkah yang sedang dilakukan untuk menanganinya”.

Dengan adanya rencana darurat dan prosedur penanganan insiden keamanan yang terstruktur, BSI KCP Jember Gajah Mada berupaya untuk dapat menangani situasi yang tidak terduga dalam layanan mobile banking secara efektif dan meminimalkan dampak yang mungkin terjadi.⁹⁹

Dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Jember Gajah Mada memang memiliki rencana darurat atau prosedur penanganan insiden keamanan yang ditetapkan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dalam layanan mobile banking mereka. Seperti yang sudah dijelaskan dalam hasil wawancara

d. Hal yang menjadi kekhawatiran nasabah dalam layanan mobile banking.

Kekhawatiran adalah suatu perasaan emosional yang muncul ketika seseorang merasa cemas, khawatir, atau was-was terhadap sesuatu yang dianggap memiliki potensi untuk menimbulkan masalah, bahaya, atau ketidakpastian di masa depan. Perasaan kekhawatiran seringkali dipicu oleh ketidakpastian akan hasil atau konsekuensi dari suatu situasi, ancaman potensial yang dirasakan, atau perasaan ketidakamanan terhadap kondisi tertentu.

Kekhawatiran dapat timbul dalam berbagai konteks, baik itu terkait dengan kehidupan pribadi, pekerjaan, kesehatan, keuangan, atau situasi sosial.

⁹⁹ Hasil Wawancara, M. Bagus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 20 April 2024

Perasaan kekhawatiran dapat mempengaruhi kondisi emosional seseorang dan menimbulkan stres jika tidak ditangani dengan baik.

Dalam menghadapi kekhawatiran, penting untuk mengidentifikasi sumber kekhawatiran, mengatasi ketidakpastian, dan mencari solusi yang tepat untuk mengurangi perasaan cemas dan was-was. Komunikasi terbuka, pemahaman yang lebih dalam terhadap situasi, dan upaya untuk mengendalikan kekhawatiran dapat membantu seseorang mengatasi perasaan kekhawatiran yang muncul.

Menurut mbak Saro Riskiatin nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Sejauh ini, kekhawatiran saya terutama terkait dengan keamanan data pribadi dan informasi keuangan saya. Saya khawatir bahwa informasi sensitif saya bisa diretas atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, saya juga khawatir tentang potensi penipuan atau kecurangan dalam transaksi perbankan digital. Terkadang saya merasa was-was terhadap kemungkinan adanya aktivitas penipuan yang dapat merugikan. Saya juga sering merasa khawatir terhadap gangguan teknis atau kerentanan sistem yang dapat mengganggu akses atau keamanan transaksi saya. Jika ada gangguan teknis, saya khawatir transaksi saya bisa terhambat atau terganggu”¹⁰⁰.

Menurut Mas Ramadhan Alhab Ananda nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Menurut saya penting bagi penyedia layanan mobile banking yaitu bank untuk memastikan bahwa data pribadi saya sebagai nasabah terlindungi dengan baik melalui langkah-langkah keamanan yang ketat, enkripsi data, dan perlindungan terhadap potensi serangan cyber. Transparansi dalam kebijakan privasi dan komunikasi yang jelas mengenai langkah-langkah keamanan yang diimplementasikan juga dapat membantu

¹⁰⁰ Hasil wawancara, Nasabah Saro Riskiatin, 11 Juni 2024.

mengurangi kekhawatiran saya terhadap keamanan data pribadi mereka dalam penggunaan layanan mobile banking”.¹⁰¹

Menurut Mas Hafiz Wahyu Ananda nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

Salah satu kekhawatiran saya dalam menggunakan BSI Mobile adalah seringnya gangguan dalam penggunaan BSI Mobile serta kekhawatiran rawan *hacking* seperti halnya kejadian pada tahun 2023 BSI Mobile mengalami gangguan karena terkena ransomware yang mengakibatkan BSI Mobile tidak dapat digunakan selama kurang lebih satu minggu.¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Nasabah menyampaikan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan informasi keuangan dalam penggunaan layanan mobile banking. Mereka khawatir bahwa informasi sensitif mereka bisa diretas atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, serta potensi penipuan atau kecurangan dalam transaksi perbankan digital. Kekhawatiran juga meliputi gangguan teknis atau kerentanan sistem yang dapat mengganggu akses atau keamanan transaksi, serta kemungkinan terhambatnya transaksi akibat gangguan teknis.

Penting bagi penyedia layanan mobile banking, seperti bank, untuk memastikan bahwa data pribadi nasabah terlindungi dengan baik melalui langkah-langkah keamanan yang ketat, enkripsi data, dan perlindungan terhadap potensi serangan cyber. Transparansi dalam kebijakan privasi dan komunikasi yang jelas mengenai langkah-langkah keamanan yang diimplementasikan juga dapat membantu mengurangi kekhawatiran nasabah terhadap keamanan data pribadi mereka dalam penggunaan layanan mobile banking.

¹⁰¹ Hasil wawancara, Ramadhan Alhab, 11 Juni 2024.

¹⁰² Hasil Wawancara, Hafiz Wahyu Ananda, 11 Juni 2024.

2. Efektivitas

a. Kemudahan dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

Dengan adanya kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan mobile banking, pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan melalui perangkat mobile sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Hal ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kenyamanan mereka. Dengan akses yang mudah melalui perangkat mobile, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan melihat riwayat transaksi dengan cepat dan praktis. Dengan demikian, mobile banking memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi pengguna dalam mengelola keuangan mereka dengan cara yang sesuai dengan gaya hidup dan preferensi mereka.

- 1) BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan bahwa pengguna mobile banking mereka, termasuk nasabah, dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut.

Mereka mencapai hal ini dengan menyediakan antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah dipahami. Selain itu, perusahaan juga menyediakan fitur yang lengkap dan mudah diakses oleh pengguna, serta memastikan bahwa proses registrasi untuk menggunakan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada

berjalan dengan lancar. Keamanan juga menjadi perhatian utama, dengan perusahaan menerapkan langkah-langkah keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Selain itu, perusahaan juga menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait penggunaan mobile banking. Dengan upaya tersebut, perusahaan memastikan bahwa pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut dan memenuhi kebutuhan mereka dengan efisien.

Menurut Bapak M. Bagus Nurgoho selaku *breach manager* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

” Perusahaan memastikan bahwa pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada mudah digunakan oleh nasabah dengan beberapa cara berikut:

1. User Interface yang Intuitif: Perusahaan memastikan bahwa antarmuka pengguna (user interface) dari aplikasi mobile banking mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Desain yang sederhana, jelas, dan mudah dinavigasi membantu nasabah untuk dengan cepat menemukan fitur yang mereka butuhkan.
2. Fitur yang Lengkap: Aplikasi mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada menyediakan fitur yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek saldo, dan lainnya harus mudah diakses dan digunakan oleh nasabah.
3. Kemudahan Registrasi: Proses registrasi untuk menggunakan mobile banking haruslah mudah dan cepat. Nasabah hanya perlu mengikuti beberapa langkah sederhana dan memberikan informasi yang diperlukan untuk mendaftar dan mengaktifkan akun mobile banking mereka.
4. Keamanan yang Tinggi: Perusahaan memastikan bahwa mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dilengkapi dengan lapisan keamanan yang tinggi. Penggunaan

teknologi keamanan seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan perlindungan dari serangan siber membantu menjaga keamanan informasi dan transaksi nasabah.

5. Layanan Pelanggan yang Responsif: Perusahaan menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait penggunaan mobile banking. Tim dukungan pelanggan yang ramah dan siap membantu dapat dihubungi melalui telepon, email, atau chat langsung melalui aplikasi”.¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan bahwa pengguna mobile banking mereka dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut dan memenuhi kebutuhan mereka secara efisien. Hal ini dicapai melalui beberapa cara, antara lain dengan menyediakan antarmuka pengguna yang intuitif, fitur yang lengkap, proses registrasi yang mudah, keamanan yang tinggi, dan layanan pelanggan yang responsif. Dengan demikian, perusahaan dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan memastikan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

- 2) BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan panduan dan bantuan yang jelas kepada pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur mobile banking mereka.

Mereka menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami dan terperinci untuk membantu pengguna memahami dan menggunakan fitur-fitur dengan benar. Selain itu, perusahaan juga

¹⁰³ Hasil Wawancara, M. Bagus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024.

menyediakan dukungan pelanggan yang responsif jika pengguna mengalami kesulitan. Tim dukungan pelanggan yang terlatih dan ramah siap membantu pengguna melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, atau chat langsung melalui aplikasi. Dengan memberikan panduan yang jelas dan dukungan yang responsif, perusahaan memastikan bahwa pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat dengan nyaman mengoperasikan fitur-fitur dan mendapatkan bantuan jika diperlukan.

Menurut Bapak Andriew Panda Pradana selaku BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan panduan dan bantuan yang jelas kepada pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur mobile banking mereka. Informasi mengenai panduan penggunaan dapat ditemukan dalam dokumen penelitian yang membahas penggunaan QRIS pada aplikasi mobile banking BSI oleh UMKM binaan BSI KCP Jember Gajah Mada. Selain itu, perusahaan juga menyediakan informasi melalui situs web mereka, termasuk informasi produk dan layanan, berita, dan edukasi syariah. Untuk dukungan jika pengguna mengalami kesulitan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada menyediakan layanan pelanggan yang responsif. Pengguna dapat menghubungi tim dukungan pelanggan melalui telepon, email, atau chat langsung melalui aplikasi mobile banking. Tim dukungan pelanggan yang terlatih dan ramah siap membantu pengguna dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada. Dengan panduan yang jelas dan dukungan yang responsif, perusahaan memastikan bahwa pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat dengan mudah mengoperasikan fitur-fitur dan mendapatkan bantuan jika diperlukan”¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara, Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024.

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan panduan dan bantuan yang jelas kepada pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur mobile banking mereka. Panduan penggunaan dapat ditemukan dalam dokumen penelitian yang membahas penggunaan QRIS pada aplikasi mobile banking BSI oleh UMKM binaan BSI KCP Jember Gajah Mada. Selain itu, perusahaan juga menyediakan informasi melalui situs web mereka, termasuk informasi produk dan layanan, berita, dan edukasi syariah.

b. Kemanfaatan dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

Kemanfaatan dalam penggunaan mobile banking mengacu pada manfaat dan nilai tambah yang didapatkan oleh pengguna ketika menggunakan layanan perbankan melalui perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet. Dengan menggunakan mobile banking, pengguna dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh meliputi kemudahan bertransaksi tanpa harus pergi ke ATM atau cabang bank, akses cepat ke informasi rekening dan riwayat transaksi, kemampuan untuk melakukan transfer uang dan pembayaran tagihan dengan mudah, dan keamanan data yang terjaga melalui fitur

keamanan yang disediakan oleh aplikasi mobile banking. Dengan demikian, penggunaan mobile banking memberikan nilai tambah dalam hal efisiensi, kenyamanan, dan fleksibilitas dalam mengelola keuangan pribadi.

- 1) Perusahaan melihat beberapa manfaat utama dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada bagi pengguna.

Manfaat utama tersebut antara lain adalah kemudahan akses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile, efisiensi waktu dalam melakukan transaksi perbankan, pengelolaan keuangan yang lebih baik dengan akses cepat ke informasi rekening dan transaksi, keamanan dan kontrol penuh atas aktivitas perbankan, serta kemudahan dalam melakukan transaksi non-tunai seperti transfer dana dan pembayaran tagihan. Dengan memanfaatkan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada, pengguna dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan mereka dan memperoleh manfaat yang signifikan dalam pengelolaan keuangan mereka.

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *branch manager*

BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan melihat beberapa manfaat utama dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada bagi pengguna. Manfaat utama tersebut antara lain:

1. Kemudahan Akses: Pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile mereka. Mereka tidak

- perlu pergi ke bank fisik untuk melakukan transaksi perbankan.
2. Efisiensi Waktu: Pengguna dapat menghemat waktu dengan melakukan transaksi perbankan secara langsung melalui perangkat mobile mereka tanpa harus mengantri di bank atau loket.
 3. Pengelolaan Keuangan yang Lebih Baik: Mobile banking memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melacak dan mengelola keuangan mereka. Mereka dapat memeriksa saldo, melihat riwayat transaksi, dan mengatur anggaran keuangan dengan lebih efisien.
 4. Keamanan dan Kontrol: Mobile banking dilengkapi dengan fitur keamanan yang kuat, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data. Pengguna dapat merasa aman dan memiliki kendali penuh atas keamanan transaksi dan informasi pribadi mereka.
 5. Transaksi Non-Tunai yang Mudah: Pengguna dapat melakukan transaksi non-tunai, seperti transfer dana dan pembayaran tagihan, dengan mudah melalui mobile banking. Hal ini meminimalkan penggunaan uang tunai dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

Dengan manfaat-manfaat ini, pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan mereka, meningkatkan efisiensi, dan memiliki kontrol yang lebih baik atas keuangan pribadi mereka¹⁰⁵.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada melihat beberapa manfaat utama dalam penggunaan mobile banking bagi pengguna. Manfaat utama tersebut antara lain adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, pengelolaan keuangan yang lebih baik, keamanan dan kontrol, serta transaksi non-tunai yang mudah. Dengan manfaat-manfaat ini, pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan

¹⁰⁵ Hasil Wawancara, M. Agus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024

mereka, meningkatkan efisiensi, dan memiliki kontrol yang lebih baik atas keuangan pribadi mereka.

- 2) BSI KCP Jember Gajah Mada mengukur efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur mobile banking mereka bagi pengguna melalui berbagai metode evaluasi dan pengumpulan data.

Mereka menggunakan analisis data pengguna, seperti jumlah pengguna aktif, frekuensi penggunaan, dan tingkat kepuasan pengguna, untuk mengukur sejauh mana fitur-fitur mobile banking memberikan manfaat bagi pengguna. Selain itu, perusahaan juga melakukan survei kepuasan pengguna dan memantau umpan balik pengguna untuk memahami pengalaman pengguna dan mengevaluasi efektivitas fitur-fitur yang disediakan. Dengan menggunakan pendekatan ini, perusahaan dapat terus meningkatkan dan mengoptimalkan fitur-fitur mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada untuk memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna.

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *breach manager* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“BSI KCP Jember Gajah Mada menggunakan berbagai metode untuk mengukur efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur mobile banking bagi pengguna. Salah satu metode yang digunakan adalah analisis data pengguna, di mana perusahaan mengumpulkan dan menganalisis data seperti jumlah pengguna aktif, frekuensi penggunaan, dan pola penggunaan fitur-fitur tertentu. Dengan melihat data ini, perusahaan dapat memahami sejauh mana fitur-fitur mobile banking digunakan oleh pengguna dan seberapa efektif fitur-fitur tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Selain itu, perusahaan juga melakukan survei kepuasan pengguna untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan fitur-fitur mobile banking. Survei ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengukur kemanfaatan fitur-fitur yang disediakan.¹⁰⁶

Dijelaskan juga oleh Bapak Andriew Panda Pradana selaku

BOSM BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan juga dapat melakukan studi perbandingan dengan pesaing atau melakukan benchmarking untuk melihat sejauh mana fitur-fitur mobile banking mereka berkinerja dibandingkan dengan industri perbankan lainnya. Hal ini membantu perusahaan dalam memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur yang mereka tawarkan.

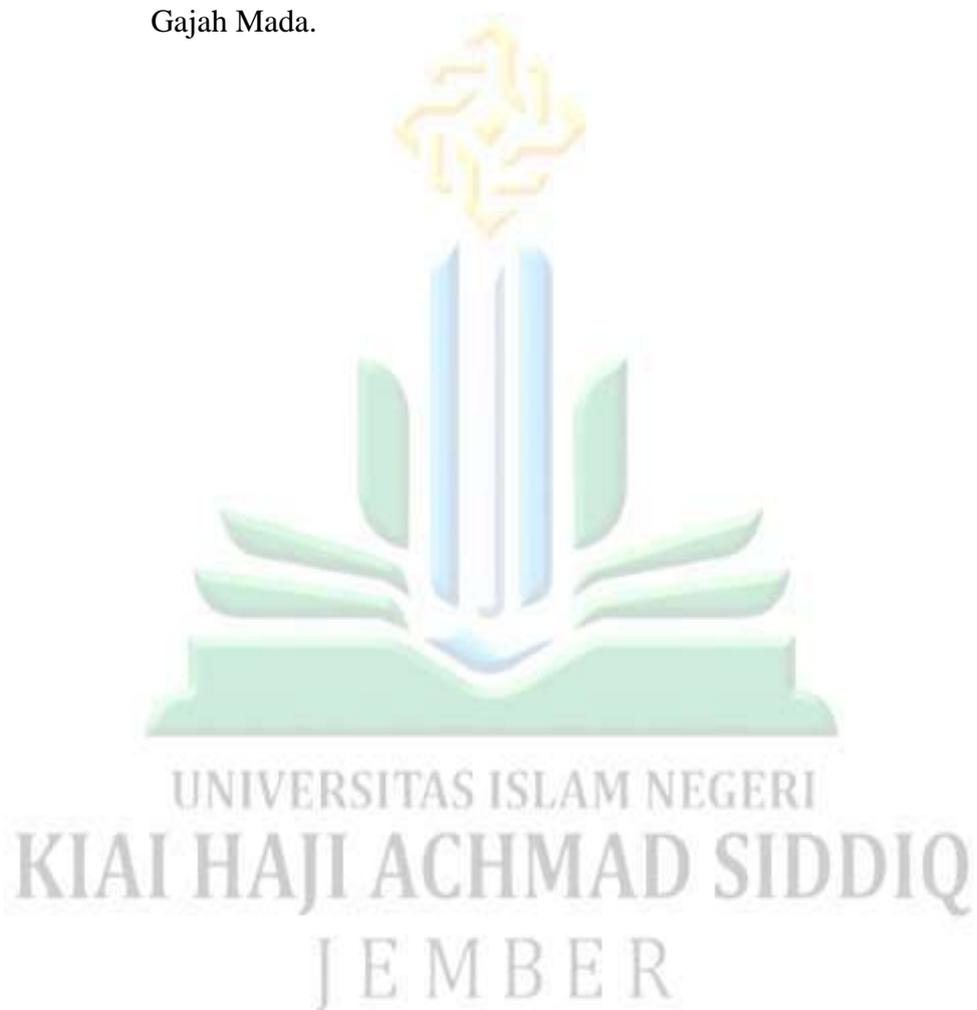
Dengan menggunakan pendekatan ini, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada dapat terus memantau dan mengukur efektivitas serta kemanfaatan fitur-fitur mobile banking mereka bagi pengguna. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan bahwa fitur-fitur yang disediakan benar-benar memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna”.¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada menggunakan berbagai metode untuk mengukur efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur mobile banking bagi pengguna. Metode yang digunakan meliputi

¹⁰⁶ Hasil Wawancara, M. Agus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024

¹⁰⁷ Hasil Wawancara, Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024

analisis data pengguna, survei kepuasan pengguna, dan studi perbandingan dengan pesaing. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat terus memantau dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur-fitur mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.



c. Kepercayaan dalam penggunaan mobile banking merujuk pada keyakinan dan kepercayaan pengguna terhadap keamanan, privasi, dan integritas layanan mobile banking yang mereka gunakan.

- 1). Kepercayaan dalam penggunaan mobile banking sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan memiliki kepercayaan yang tinggi, pengguna akan merasa nyaman dan yakin dalam menggunakan mobile banking untuk melakukan transaksi perbankan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga dan membangun kepercayaan pengguna dengan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan, privasi, dan integritas yang kuat dalam layanan mobile banking mereka.

Menurut Bapak Andriew Panda Pradana selaku BOSM BSI

KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“BSI KCP Jember Gajah Mada membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap mobile banking melalui beberapa langkah yang meliputi:

1. Keamanan yang Kuat: Perusahaan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi data dan informasi pribadi pengguna. Mereka menggunakan teknologi enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan pemantauan aktivitas mencurigakan untuk menjaga keamanan transaksi dan informasi pengguna.
2. Privasi yang Terjaga: Perusahaan menjaga privasi pengguna dengan mematuhi kebijakan privasi yang ketat. Mereka hanya mengumpulkan informasi yang diperlukan dan tidak menyebarkan informasi pribadi pengguna kepada pihak ketiga tanpa izin.
3. Transparansi dan Komunikasi yang Jelas: Perusahaan memberikan informasi yang transparan mengenai layanan

mobile banking, termasuk kebijakan privasi, keamanan, dan proses transaksi. Mereka juga menyediakan komunikasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna, baik melalui situs web, aplikasi, atau layanan pelanggan, untuk menjawab pertanyaan atau memberikan bantuan yang dibutuhkan.

4. Dukungan Pelanggan yang Responsif: Perusahaan menyediakan dukungan pelanggan yang responsif dan ramah. Pengguna dapat menghubungi tim dukungan pelanggan melalui telepon, email, atau chat langsung untuk mendapatkan bantuan atau menjawab pertanyaan terkait mobile banking.
5. Audit dan Evaluasi Rutin: Perusahaan secara rutin melakukan audit dan evaluasi terhadap keamanan, privasi, dan kualitas layanan mobile banking mereka. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar industri yang relevan dan untuk terus meningkatkan keamanan serta kualitas pengalaman pengguna.

Dengan langkah-langkah ini, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada berupaya membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap mobile banking mereka. Tujuan utamanya adalah agar pengguna merasa nyaman, aman, dan yakin dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada”¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap mobile banking melalui langkah-langkah keamanan yang kuat, menjaga privasi pengguna, komunikasi yang transparan, dukungan pelanggan yang responsif, serta audit dan evaluasi rutin. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan berupaya agar pengguna merasa nyaman, aman, dan yakin dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

¹⁰⁸ Hasil Wawancara, Bpk Andriew Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024.

- 2). BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan penggunaan data pengguna dalam mobile banking.

Informasi rinci mengenai kebijakan privasi tersebut dapat ditemukan melalui situs web resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) atau melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada. Dalam kebijakan privasi ini, perusahaan menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi. Mereka juga menjelaskan hak-hak pengguna terkait privasi dan bagaimana pengguna dapat mengontrol penggunaan data mereka. Dengan memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa data mereka akan dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar privasi yang tinggi.

Menurut Bapak M. Bagus Nugroho selaku *breach manager* BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan penggunaan data pengguna dalam mobile banking. Informasi rinci mengenai kebijakan privasi tersebut dapat ditemukan melalui situs web resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) atau melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada”.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Hasil Wawancara, M. Agus Nugroho, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024

Menurut Bapak Andriew Panda Pradana selaku BOSM BSI

KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Dalam kebijakan privasi ini, perusahaan menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi. Mereka juga menjelaskan hak-hak pengguna terkait privasi dan bagaimana pengguna dapat mengontrol penggunaan data mereka. Dengan memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa data mereka akan dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar privasi yang tinggi”.¹¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan penggunaan data pengguna dalam mobile banking. Informasi rinci mengenai kebijakan privasi tersebut dapat ditemukan melalui situs web resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) atau melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada. Dalam kebijakan privasi ini, perusahaan menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi. Mereka juga menjelaskan hak-hak pengguna terkait privasi dan bagaimana pengguna dapat mengontrol penggunaan data mereka. Dengan memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa data mereka akan dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar privasi yang tinggi.

¹¹⁰ Hasil Wawancara, Andrie Panda Pradana, BSI KCP Jember Gajah Mada, 29 April 2024

d. Kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan mobile banking BSI.

Puas adalah suatu kondisi emosional di mana seseorang merasa senang, puas, atau memuaskan setelah mengalami atau menggunakan sesuatu yang sesuai dengan harapan atau kebutuhan mereka. Perasaan puas sering kali muncul ketika seseorang merasa bahwa hasil atau pengalaman yang mereka alami telah memenuhi atau melebihi ekspektasi yang mereka miliki. Hal ini dapat terjadi setelah menggunakan layanan, produk, atau mengalami suatu kejadian yang memberikan kepuasan dan kebahagiaan.

Perasaan puas juga bisa muncul ketika seseorang merasa bahwa kebutuhan atau keinginan mereka terpenuhi dengan baik, sehingga menimbulkan rasa puas dan bahagia. Perasaan ini bisa berasal dari berbagai aspek, seperti kualitas layanan, efisiensi, kemudahan penggunaan, atau responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, perasaan puas adalah hasil dari pengalaman positif yang memenuhi harapan atau kebutuhan seseorang, dan memberikan mereka kepuasan serta kebahagiaan.

Menurut Mbak Shela Febriana selaku nasabah BSI KCP

Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Saya merasa sangat puas dengan pengalaman menggunakan layanan mobile banking BSI. Transaksi yang mudah, keamanan yang terjamin, dan fitur yang lengkap membuat pengalaman perbankan digital saya menjadi lebih efisien dan nyaman”.¹¹¹

¹¹¹ Hasil wawancara, Nasabah Shela Febrian, 5 Juni 2024.

Menurut Mas Ahmad Khoirul Adian selaku nasabah BSI

KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Saya cukup puas dengan layanan mobile banking yang diberikan oleh BSI namun ada beberapa hal yang membuat saya khawatir dengan layanan ini dikarenakan sesaat saya melihat saldo yang tersisa seketika tiba-tiba berkurang namun dalam lain waktu tiba-tiba kembali seperti semula namun hal ini tidak mengubah rasa kepercayaan saya terhadap layanan mobile banking yang dimiliki oleh BSI”¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa secara umum, nasabah BSI merasa sangat puas dengan pengalaman menggunakan layanan mobile banking BSI. Mereka menyoroti transaksi yang mudah, keamanan yang terjamin, dan fitur yang lengkap yang membuat pengalaman perbankan digital mereka lebih efisien dan nyaman. Meskipun demikian, ada sebagian nasabah yang menyatakan bahwa meskipun cukup puas dengan layanan mobile banking BSI, mereka mengalami kekhawatiran terkait perubahan saldo yang tiba-tiba terjadi. Meskipun mengalami kejadian tersebut, kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI tetap tidak berubah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekhawatiran kecil, kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI tetap kuat.

e. Tingkat ketertarikan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking BSI.

Ketertarikan adalah suatu perasaan atau minat yang timbul ketika seseorang merasa tertarik atau terdorong untuk mengeksplorasi atau menggunakan sesuatu yang menarik perhatian atau memberikan nilai tambah bagi mereka. Perasaan ini seringkali muncul ketika seseorang merasa penasaran, terdorong oleh

¹¹² Hasil wawancara, Nasabah Ahmad Irul Adian, 11 juni 2024.

keinginan untuk mengetahui lebih lanjut, atau merasa terpanggil untuk terlibat dengan sesuatu yang menarik bagi mereka.

Ketertarikan biasanya berkaitan dengan hal-hal yang memicu rasa ingin tahu, minat, atau keinginan untuk mengalami atau memahami lebih dalam tentang suatu hal. Hal ini dapat meliputi berbagai aspek, seperti pengetahuan baru, pengalaman yang menarik, atau manfaat yang diperoleh dari sesuatu yang menjadi objek ketertarikan.

Dengan demikian, ketertarikan merupakan dorongan internal yang mendorong seseorang untuk mengeksplorasi, belajar, atau terlibat dengan sesuatu yang dianggap menarik atau bernilai bagi mereka. Perasaan ini dapat memotivasi seseorang untuk berinteraksi dengan lingkungan sekitar dan mengembangkan minat atau pengetahuan baru.

Menurut Mbak Alfiatus Sakdiah selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya:

“Saya tertarik menggunakan layanan mobile banking BSI karena tingkat keamanan yang tinggi yang memberikan perlindungan terhadap informasi dan transaksi yang saya lakukan. Selain itu, kemudahan akses, fitur yang lengkap, responsivitas aplikasi, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital juga dapat menjadi faktor yang membuat saya sebagai nasabah tertarik menggunakan layanan tersebut”¹¹³

Menurut Mbak Ummahatul Mardiah selaku nasabah BSI KCP Jember Gajah Mada menjelaskan bahwasannya

“Saya tertarik menggunakan mobile banking BSI kerna dalam layanan mobile banking BSI memiliki fitur islami yang berbeda dengan mobile banking lainnya yaitu fitur Islami seperti kumandang suara azan

¹¹³ Hasil wawancara, Nasabah Alfiatus Sakdiah, 4 Juni 2024.

yang sangat membantu saya untuk mengingatkan waktu sholat, pembayaran zakat dan lain sebagainya".¹¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Nasabah tertarik menggunakan layanan mobile banking BSI karena tingkat keamanan yang tinggi, yang memberikan perlindungan terhadap informasi dan transaksi yang dilakukan. Mereka juga tertarik karena kemudahan akses, fitur yang lengkap, responsivitas aplikasi, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Selain itu, fitur Islami yang unik seperti kumandang suara azan, bantuan dalam mengingatkan waktu sholat, pembayaran zakat, dan fitur Islami lainnya menjadi faktor tambahan yang membuat nasabah tertarik menggunakan layanan mobile banking BSI. Dengan adanya fitur Islami yang berbeda, nasabah merasa bahwa layanan mobile banking BSI memberikan nilai tambah yang berbeda dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian dengan judul "Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-banking Dalam Transaksi Keuangan Studi kasus BSI KCP Jember Gajah Mada", hasil tersebut akan dibahas melalui interpretasi dan diskusi dengan teori-teori yang relevan. Pembahasan temuan akan disesuaikan dengan sub fokus masalah yang ada dalam skripsi ini, sehingga memudahkan dalam menjawab pertanyaan yang menjadi dasar penelitian. Rincian pembahasan akan meliputi:

¹¹⁴ Hasil wawancara, Nasabah Ummahatul Mardiah, 5 Juni 2024.

1. Bagaimana tinjauan keamanan penggunaan M-Banking BSI dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah?

BSI KCP Jember Gajah Mada sangat berkomitmen untuk menyediakan layanan mobile banking yang aman dan efektif bagi nasabah mereka. Dalam upaya ini, perusahaan telah memperhatikan beberapa aspek kunci, termasuk keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah.

Nasabah mengungkapkan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan informasi keuangan dalam penggunaan layanan mobile banking, termasuk potensi penipuan, gangguan teknis, dan kerentanan sistem. Penting bagi penyedia layanan mobile banking untuk memastikan perlindungan data pribadi nasabah melalui langkah-langkah keamanan yang ketat dan transparansi dalam kebijakan privasi. Upaya untuk meningkatkan keamanan data dan komunikasi yang transparan dapat membantu mengurangi kekhawatiran nasabah dan memperkuat rasa percaya dalam penggunaan layanan mobile banking.

Salah satu langkah penting yang diambil oleh BSI KCP Jember Gajah Mada adalah memberikan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan dan kemudahan transaksi melalui layanan mobile banking. Tindakan ini tidak hanya membantu nasabah memahami cara menggunakan layanan tersebut dengan benar, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan layanannya.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, BSI KCP Jember Gajah Mada telah berhasil menciptakan persepsi positif di kalangan nasabah mengenai keamanan layanan mobile banking mereka. Hal ini akan berdampak positif dalam mempertahankan kepuasan nasabah yang sudah ada serta menarik minat nasabah baru untuk menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada. Upaya ini menunjukkan dedikasi perusahaan dalam memberikan pengalaman perbankan yang aman, nyaman, dan efisien bagi para nasabahnya.

2. Bagaimana efektivitas penggunaan M-Banking dalam mempermudah transaksi keuangan nasabah?

BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan bahwa pengguna mobile banking mereka dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut dan memenuhi kebutuhan mereka secara efisien. Hal ini dicapai melalui beberapa cara, antara lain dengan menyediakan antarmuka pengguna yang intuitif, fitur yang lengkap, proses registrasi yang mudah, keamanan yang tinggi, dan layanan pelanggan yang responsif. Dengan demikian, perusahaan dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan memastikan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan panduan dan bantuan yang jelas kepada pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur mobile banking mereka. Panduan penggunaan dapat ditemukan dalam dokumen penelitian yang membahas penggunaan QRIS pada aplikasi mobile

banking BSI oleh UMKM binaan BSI KCP Jember Gajah Mada. Selain itu, perusahaan juga menyediakan informasi melalui situs web mereka, termasuk informasi produk dan layanan, berita, dan edukasi syariah.

BSI KCP Jember Gajah Mada melihat beberapa manfaat utama dalam penggunaan mobile banking bagi pengguna. Manfaat utama tersebut antara lain adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, pengelolaan keuangan yang lebih baik, keamanan dan kontrol, serta transaksi non-tunai yang mudah. Dengan manfaat-manfaat ini, pengguna mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan mereka, meningkatkan efisiensi, dan memiliki kontrol yang lebih baik atas keuangan pribadi mereka.

BSI KCP Jember Gajah Mada menggunakan berbagai metode untuk mengukur efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur mobile banking bagi pengguna. Metode yang digunakan meliputi analisis data pengguna, survei kepuasan pengguna, dan studi perbandingan dengan pesaing. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat terus memantau dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur-fitur mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

BSI KCP Jember Gajah Mada membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap mobile banking melalui langkah-langkah keamanan yang kuat, menjaga privasi pengguna, komunikasi yang transparan, dukungan pelanggan yang responsif, serta audit dan evaluasi rutin. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan berupaya agar pengguna

merasa nyaman, aman, dan yakin dalam menggunakan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada.

BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan penggunaan data pengguna dalam mobile banking. Informasi rinci mengenai kebijakan privasi tersebut dapat ditemukan melalui situs web resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) atau melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan layanan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada. Dalam kebijakan privasi ini, perusahaan menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi. Mereka juga menjelaskan hak-hak pengguna terkait privasi dan bagaimana pengguna dapat mengontrol penggunaan data mereka. Dengan memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan, perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa data mereka akan dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar privasi yang tinggi.

Secara umum, nasabah BSI merasa sangat puas dengan pengalaman menggunakan layanan mobile banking BSI. Mereka menyoroti kemudahan transaksi, keamanan yang terjamin, dan fitur yang lengkap yang membuat pengalaman perbankan digital menjadi lebih efisien dan nyaman. Meskipun beberapa nasabah mengalami kekhawatiran terkait perubahan saldo yang tiba-tiba, kepercayaan mereka terhadap layanan mobile banking BSI tetap kuat.

Nasabah tertarik menggunakan layanan mobile banking BSI karena tingkat keamanan yang tinggi, kemudahan akses, fitur yang lengkap, responsivitas aplikasi, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Fitur-fitur Islami yang unik, seperti kumandang suara azan, bantuan dalam mengingatkan waktu sholat, dan pembayaran zakat, juga menjadi faktor tambahan yang menarik bagi nasabah. Dengan adanya fitur-fitur Islami yang berbeda, nasabah merasa bahwa layanan mobile banking BSI memberikan nilai tambah yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

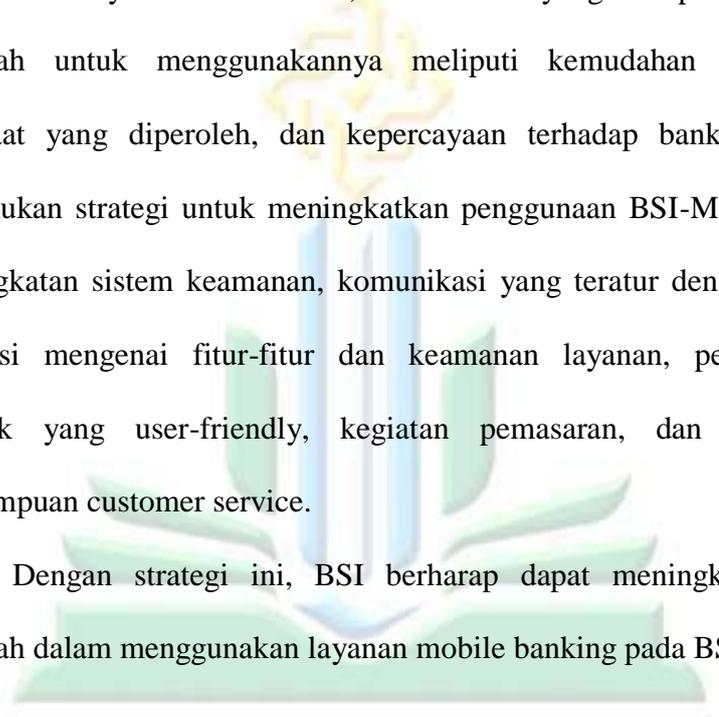
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berikut adalah kesimpulan dari “Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas Mobile Banking Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada”.

1. Tinjauan keamanan mobile banking yang dapat dilakukan oleh nasabah meliputi merahasiakan PIN, menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak, mengganti PIN secara berkala, mengaktifkan fitur pengaman ponsel, melakukan pemblokiran aplikasi mobile banking dan nomor ponsel jika kehilangan ponsel, serta memperhatikan notifikasi email dari bank. Selain itu, fitur aplikasi mobile banking juga harus memiliki tinjauan keamanan seperti autentikasi ganda, enkripsi data, proteksi PIN, proteksi dari serangan phishing dan malware, monitoring transaksi, keamanan jaringan, dan pembaruan keamanan. Instansi atau perusahaan yang menyediakan mobile banking juga harus memiliki tinjauan keamanan yang ketat, termasuk keamanan infrastruktur, sertifikasi keamanan, penyandian data, pengujian keamanan, pelatihan keamanan, pemantauan transaksi, dan perlindungan dari serangan malware.

2. Efektivitas suatu organisasi adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa memperhatikan besarnya biaya yang dikeluarkan. Efektivitas hanya melihat apakah program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pada layanan BSI-Mobile, faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakannya meliputi kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, dan kepercayaan terhadap bank. Bank BSI melakukan strategi untuk meningkatkan penggunaan BSI-Mobile, seperti peningkatan sistem keamanan, komunikasi yang teratur dengan nasabah, edukasi mengenai fitur-fitur dan keamanan layanan, pengembangan produk yang user-friendly, kegiatan pemasaran, dan peningkatan kemampuan customer service.

Dengan strategi ini, BSI berharap dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada BSI-Mobile.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia sebaiknya melakukan sosialisasi promosi yang lebih luas dan menarik melalui media cetak, elektronik, maupun melalui pendekatan secara langsung kepada calon nasabah maupun nasabah yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang perbankan syariah secara umum, serta perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Perusahaan juga perlu menyebarkan informasi terbaru tentang Mobile Banking dengan mempromosikan fitur-fitur yang ada di Mobile Banking yang mampu mempermudah nasabah dalam bertransaksi, melakukan pembayaran dan lain sebagainya

2. Bagi peneliti selanjutnya:

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi data untuk penelitian mereka. Selain itu, peneliti juga diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang lebih luas, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tinjauan keamanan dan efektivitas mobile banking dalam transaksi keuangan pada bank syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella, Vanni. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang), (2020). <https://core.ac.uk/download/pdf/337609375.pdf>
- Anditori Ramadhan, Anjar Priyono, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen M-BankingBCA untuk Terus Menggunakan Layanan M-BankingBCA. hal. 2022, 267-277. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/25637>
- Anggraeni, Efektifitas Kualitas Layanan Dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi, 2022, <https://ejournal.stiesia.ac.id/jimbis/article/view/5468>
- Aris, Sunandes. Devaqui, Lantu, Rangga. Analisis Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Moderasi Profitabilitas Entitas Publik Perbankan Di Bei. 2022, <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/akuntabilitas/article/view/2502>
- Arwi, Juni Aiming, Purwantoro, Analisis Pengaruh Persepsi Resiko Dan Persepsi Kepercayaan Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian, 2020, <https://journal.upp.ac.id/index.php/cano/article/download/1581/938>
- Ayu, Lestari, Muhaimin Diman, Ade Mulada, Tanggung Jawab Pihak Bank Kepada Nasabah Terhadap Kejahatan Skimming (Studi Di Bank Syariah Indonesia Mataram), 2022, <https://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw/article/view/1374>
- Delvyan Putri, Surya Ningrum, Jamiatur Robekha, Analisa Yuridis Dalam Kasus Kejahatan Siber Terhadap Internet Banking diIndonesia. 2023 <https://journal-nusantara.com/index.php/PESHUM/article/view/2115>
- Denny Setya, Cipta Hadi, Setiawan Assegaff, Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi 2022, <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/691>
- Dewi Chirzah, Evendi Yudhi Al-Fadli, Nalisis Evaluasi Kebijakan Pada Cyber Security Perbankan, 2023, <https://ejournal.ibisa.ac.id/index.php/jsd/article/view/290>
- Dhaniar Eka Budiastanti, Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Melalui Internet. Vol.8, 2017, hlm. 22–32, <https://www.jurnal.unmer.ac.id/index.php/jch/article/view/1727>
- Dimas Pangestu, Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile, 2022, <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/JVPEI/article/view/58961>
- Edy, Soesanto, Achmad Romadhon, Bima Dwi Mardika, Moch Fahmi Setiawan, Analisis dan Peningkatan Keamanan Cyber: Studi Kasus Ancaman dan Solusi dalam Lingkungan Digital Untuk Mengamankan Objek Vital dan

- File, 2023, <http://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/view/226>
- Enggar Agni Wibowo Asmak Ul Hosnah, Alfies Sihombing, Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan. Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), 2020 <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/keunis/article/view/2117>
- Enggar Agni Wibowo, Asmak, Ul, Hosnah. Alfies, Sihombing. Juli-Desember 2021. Analisis Hukum Pada Kuhp Pasal 263 Dan Pasal 378 Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Penyalahgunaan Kartu Kredit (Credit Card). <https://journal.unpak.ac.id/index.php/pajoul/article/view/4387>
- Eri Supra, Decky Hendarsyah, Determinan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia, 2022, hal 33-50. <https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/eljizya/article/view/6235>
- Evelyne Vagittha, br Tarigan & Khairina, Tambunan, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCPStabat Proklamasi 2022, <https://www.jurnal.medanresourcecenter.org/index.php/REG/article/view/284>
<https://ejournal.istn.ac.id/index.php/rekayasainformasi/article/view/1370>
- Ikka Puspitasari, Pertanggung jawaban Pidana Pelaku Tindak Pidana Penipuan Online Dalam Hukum Positif Di Indonesia. Volume Volume 8. 1-14, 2018, <http://journals.usm.ac.id/index.php/humani/article/view/1383>
- Maharani Rona Makom, Analisis Digital Marketing. Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang, 2023, <https://jurnalbisnismahasiswa.com/index.php/jurnal/article/view/125>
- Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo Nurbaiti, Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI). Hal 130-135, 2023, <https://ejournal.stietrianandra.ac.id/index.php/jupsim/article/view/801>
- MOHD Yusuf DMI Boyke SM2, Rika Parlina, Analisis Kejahatan Cardin gdalam Bentuk Cyber Crime dan Perlindungan Hukum diIndonesia, 2022, <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/8920>
- Muzdalipah, Mahmudi, Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta, 2023, Hal 12-21 <http://journal.stiem.ac.id/index.php/jureq/article/view/1241>
- Nanda Nurisya Merliani, Retno Waluyo, Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz, 2022, 86-91.
- Novlie, Manopo. Debby, Ch, Rotinsulu. Sri, Murni. Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jpekd/article/view/10249>
- Novrianti, Florianus Yudhi Priyo, Amboro Rufinus Hotmaulana Hutauruk, Analisis Perlindungan Konsumen dalam Tindakan Penyalahgunaan Data

- Pribadi oleh Penyelenggara Pinjaman Online Berdasarkan Perspektif Hukum Indonesia, 2023, <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almanhaj/article/view/2488>
- Novryan Alfin Kurniawan, Pencegahan Kejahatan Carding Sebagai Kejahatan Transnasional Menurut Hukum Internasional, 2014, 1-14. <http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/632>
- Nursiah, Muh Feril S, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, 2022, <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL/article/view/10711/0>
- Paramita Nindya Kirana, Nurfauziah Nurfauziah, Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Layanan Fintech Pada Mobile Banking, Mei-Agustus2023, <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/3281>
- Pengertian Manfaat teoritis dan Manfaat Praktis, 2019“<https://repo.undiksha.ac.id>, diakses Jumat 13 oktober 2023.
- Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, Aldy Ridwan, Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online, 2022, <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit/article/view/481>
- Reza Gusti Aqilla, Deny Yudiantoro, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman, 2023, <https://jurnal.stkipggritulungagung.ac.id/index.php/jipi/article/view/3836>
- Rindi Nabila Syahputri, Ahmad Perdana Indra, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani. Hal13-21, 2023, <https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/Excellence/article/view/451>
- Tim Penyusun, “ Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”, (Jember : IAIN Jember Press, 2020), hlm 51
- Tutik Siswanti, Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech) (Study Kasus pada Masyarakat di Wilayah Kecamatan Bekasi Timur), 2022, <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jbau/article/view/899>
- Ummi Khoiriyah, Purnama Putra, Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile, 2022, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/6455>
- Wahyu Hidayat, M Hartini Ramli, Pedang Mata Bulan Ikham, Sidrayanti, Ahmad Radif Ridhawi, Nur Aisyah Mukhtar, Renaldy Junedy, Analisa Clustering Phising Untuk Meningkatkan Kesadaran Mahasiswa Terhadap Keamanan Data Pribadi Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, Januari 2023 <https://journal.diginus.id/index.php/VOKATEK/article/view/29>

Muhammad, Aldi, Hersa “Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung”, Gedung jurnal multidisplin ilmu, Vol2, No.3, Maret 2024.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=DggEBgkAAAAJ&citation_for_view=DggEBgkAAAAJ:qUcmZB5y30C

Siti Masrohatin, Hafiz, Risca, Lynda, “Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Diera Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember”, Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah, Vol.3, No. 1, Mei 2023.
<http://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/viewFile/1761/1064>



Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>“TINJAUAN KEAMANAN DAN EFEKTIVITAS M-BANKING DALAM TRANSAKSI KEUANGAN STUDI KASUS BSI KCP JEMBER GAJAH MADA”</p>	<p>1. KEAMANAN M-BANKING 2. EFEKTIVITAS M-BANKING</p>	<p>1. Pengertian tinjauan keamanan M-Banking 2. Pengertian efektivitas M-Banking</p>	<p>1. Sumber Data Primer a. Branch Office Service Manager (BOSM) BSI KCP Jember Gajah Mada b. Customer Service BSI KCP Jember Gajah Mada</p> <p>2. Data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, laporan jurnal, dan lain-lain: a. Dokumentasi b. Studi Kepustakaan</p>	<p>1. Penelitian Kualitatif dengan metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif.</p> <p>2. Jenis penelitian Field Research (Penelitian Lapangan)</p> <p>3. Penentuan Subjek/Sumber data penelitian</p> <p>4. Teknik Pengumpulan Data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi</p> <p>5. Teknik analisis data a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Kesimpulan</p> <p>6. Keabsahan data : a. Triangulasi</p>	<p>1. Bagaimana Tinjauan Keamanan penggunaan M-Banking BSI (Mobile) dalam melindungi data dan transaksi keuangan nasabah?</p> <p>2. Bagaimana Efektivitas Penggunaan M-Banking dalam mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah?</p>

Lampiran 2. Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kivia Ababil
NIM : 204105010092
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Mei 2024

Penyusun

Kivia Ababil
NIM : 204105010092

Lampiran 2. Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kivia Ababil
NIM : 204105010092
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul "Tinjauan Keamanan dan Efektivitas M-banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Mei 2024

Penyusun



Kivia Ababil

NIM : 204105010092

PEDOMAN WAWANCARA

Tinjauan Keamanan Dan Efektivitas M-Banking Dalam Transaksi Keuangan Studi Kasus BSI KCP Jember Gajah Mada

A. Pertanyaan tinjauan keamanan

1. Persepsi Tinjauan Keamanan Mobile Banking yang Dapat Dilakukan Nasabah:
 - a. BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan agar nasabah memiliki perspektif yang positif terkait dengan keamanan mobile banking
 - b. BSI KCP Jember Gajah Mada Menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai Langkah-langkah keamanan yang ada dalam mobile banking.
2. Tinjauan Keamanan yang Ada dalam Fitur Aplikasi Mobile Banking:
 - a. Dalam fitur-fitur mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada terdapat beberapa Langkah yang diimplementasikan untuk melindungi data dan transaksi nasabah.
 - b. Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada mengelola resiko keamanan yang terkait dengan penggunaan mobile banking melalui pendekatan yang komprehensif.
3. Tinjauan Keamanan yang Diberikan Instansi atau Perusahaan dalam Mengamankan Mobile Banking:
 - a. BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan kepatuhan terhadap standart keamanan yang ditetapkan oleh otoritas terkait dalam layanan mobile banking
 - b. BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki rencana darurat dan prosedur penanganan insiden keamanan yang telah ditetapkan untuk menghadapi situasi yang tidak terduga dalam mobile banking.

B. Pertanyaan mengenai efektivitas

1. Kemudahan dalam Penggunaan Mobile Banking BSI KCP Jember Gajah Mada:

- a. BSI KCP Jember Gajah Mada memastikan bahwa pengguna mobile banking mereka, termasuk nasabah, dapat dengan mudah menggunakan layanan tersebut.
 - b. BSI KCP Jember Gajah Mada memberikan panduan dan bantuan yang jelas kepada pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur mobile banking mereka.
2. Kemanfaatan dalam Penggunaan Mobile Banking BSI KCP Jember Gajah Mada:
- a. Perusahaan melihat beberapa manfaat utama dalam penggunaan mobile banking BSI KCP Jember Gajah Mada bagi pengguna.
 - b. BSI KCP Jember Gajah Mada mengukur efektivitas dan kemanfaatan fitur-fitur mobile banking mereka bagi pengguna melalui berbagai metode evaluasi dan pengumpulan data.
3. Kepercayaan dalam Penggunaan Mobile Banking BSI KCP Jember Gajah Mada:
- a. Kepercayaan dalam penggunaan mobile banking sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut
 - b. BSI KCP Jember Gajah Mada memiliki kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait dengan penggunaan data dalam mobile banking.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1809/Un.22/7.a/PP.00.9/10/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

6 Oktober 2023

Kepada Yth.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman

Jl. PB Sudirman No.41-43, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang,
Kabupaten Jember, Jawa Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

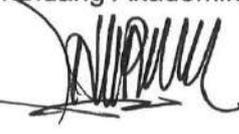
Nama : Kivia Ababil
NIM : 204105010092
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Tinjauan keamanan dan efektifitas M-Banking dalam transaksi keuangan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu



7.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga bapak/ibu beserta seluruh jajaran pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Berkenaan dengan penelitian mahasiswa yang telah dikakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data :

Nama : Kivia Ababi
Nim : 204105010092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang dinyatakan telah menyelesaikan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember dengan judul **“Analisis Strategi Pemasaran Produk Dengan Menggunakan *Transactional Marketing* Dalam Mencapai Target Perusahaan (Studi Kasus BSI KCP Gajah Mada Jember)”**.

Demikian kami sampaikan, atas kerja sama bapak/ibu, mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
KCP GAJAH MADA JEMBER

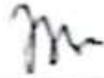
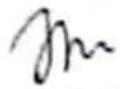
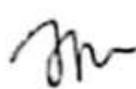
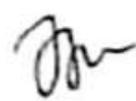


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada

Andrew Pandhu Pradana

Branch Operational & Service Manager

JURNAL PENELITIAN

NO	Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	6 Oktober 2023	Survei Ulin	
2.	16 Februari 2024	wawancara	
3.	20 April 2024	Wawancara	
4.	22 April 2024	Wawancara	
5.	24 April 2024	wawancara	
6.	3 Mei 2024	Surat selesai	
7.			

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

**BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JEMBER GAJAH MADA**

 **BSI** **BANK SYARIAH
INDONESIA**
KCP Jember Gajah Mada



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Kivia Ababil
NIM : 204105010092
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Tinjauan keamanan dan efektivitas M-banking dalam transaksi keuangan studi kasus BSI KCP Jember Gajah Mada

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


(Luluk M)





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Kivia Ababil
NIM : 204105010092
Semester : 8 (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 02 Mei 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA



Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Branch Manager : Hendru



Branch office Service Manajer: Andre



Customer Service : Gebby



Wawancara Nasabah



Wawancara Nasabah

BIODATA PENULIS



Data Diri :

Nama : Kivia Ababil
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 10 Januari 2002
NIM : 204105010092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Krajan RT 002 RW 008 Langkap
Bangsalsari Jember
No. Tlp : 088228473087
Email : kiviaababil13@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Muslimat (2007-2008)
2. SDN Langkap 01 (2008-2014)
3. Mts Al-Qodiri 1 jember (2014-2017)
4. SMA Muhammadiyah 1 Rambipuj (2017-2020)
5. UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
 - a. Fakultas/Prodi : FEBI/Perbankan Syariah
 - b. Angkatan : 2020
 - c. NIM : 204105010092