

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI
MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI



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

Oleh:

YUYUN DIANA LESTARI
NIM : E20192080

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2025**

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI
MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JEMBER BALUNG**

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 Ekonomi Syariah



Oleh:
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
YUYUN DIANA LESTARI
NIM : E20192080

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2025**

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI
MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JEMBER BALUNG**

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 Ekonomi Syariah

Oleh:

Yuyun Diana Lestari
NIM: E20192080

Disetujui Pembimbing

20-00-1


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dr. H. Fauzan, S.P.d., M.Si
NIP. 197403122003121008

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI
MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JEMBER BALUNG**

SKRIPSI

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

Hari: Kamis
Tanggal: 20 Maret 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., CRMP.
NIP. 1974042201998032001

Suprianik, SE, M.Si
NIP.198404162019032008

Anggota :

1. Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E, M.Ak.
2. Dr. H. Fauzan, S.Pd, M.Si.



()
20. 03. 25
()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI AHMAD SIDIQ
JEMBER



Dr. H. Ubaidillah M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ
بِالْعَدْلِ

Artinya : “Hai orang-orang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, maka catatlah. Hendaklah seorang pencatat diantara kamu menuliskannya dengan benar”. (QS. Al Baqarah, 282)¹



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya.

PERSEMBAHAN

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan Hidayah-Nya Penulis karena telah memberikan karunianya berupa kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari pihak-pihak lain yang ikut membantu. Maka dari itu saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing saya, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih. Penelitian skripsi ini saya persembahkan untuk beberapa pihak yang telah meluangkan waktunya untuk membantu sampai tahap ini :

1. Cinta pertama dan panutan saya, Ayahanda Ahmad Munir. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan dan bekerja keras agar penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu syurga saya, Ibunda Wiwik Handayani. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Untuk adik-adik saya, Akmal syafirilla dan Daniel Altaf Hisyam. Terimakasih sudah menjadi alasan penulis untuk semangat dan segera menyelesaikan penyusunan skripsinya.

4. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat serta membantu dalam mencapai cita-cita penulis.
5. Dosen pembimbing, Dr. H. Fauzan, S.P.d., M.Si yang telah sabar dalam membimbing penulis dan selalu memberikan motivasi kepada penulis serta memberikan semangat agar tidak mudah menyerah dalam mencapai cita-cita.
6. Kepada bapak Dr. H. Roni Subhan, S.P.d., M.p.d. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan mengayomi kami dengan sangat sabar dan baik.
7. Kepada teman-teman seperjuangan terutama kepada Eva Rafika, Olivia, vina dan teman-teman ekonomi syariah 2 yang turut membantu dan memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis.
8. Terimakasih saya ucapkan kepada seluruh pihak Instansi dan staff BSI KCP Jember Balung berkat bantuan beliau saya bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Almamater UIN KHAS JEMBER tercinta sudah memberikan saya kesempatan dalam menuntut ilmu.

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan Hidayah-Nya Penulis karena telah memberikan karunianya berupa kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER BALUNG”**.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari pihak-pihak lain yang ikut membantu. Maka dari itu saya mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing saya, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag.,M.M.,CPEM, selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Dr. Sofiah, M.E, selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Bapak Dr. H. Roni Subhan, S.P.d., M.p.d. selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan pengarahan kepada penulis terkait pengisian dan penyusunan rencana studi semester.
6. Bapak Dr. H. Fauzan, S.P.d., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan motivasi, selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menemani dan memberikan wawasan kepada penulis dari awal hingga akhir.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dari skripsi ini. Maka dari itu penulis dengan lapang dada menerima segala kritikan maupun saran yang membangun sehingga lebih baik kedepannya. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi segala pihak.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 11 Februari 2025

Penulis

Yuyun Diana Lestari

Nim: E20192080

ABSTRAK

Yuyun Diana Lestari, Fauzan 2024: *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.*

Kata Kunci : Minat, BSI Mobile

Di era digital ini merupakan masa dimana masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang selalu terkoneksi internet dengan baik. Di era ini internet sebuah kelumrahan, bahkan menjadikan internet seakan- seakan bagian dari kebutuhan primer. Sebagian aktivitas yang dilakukan masyarakat mulai dari mengawali hari sampai bertemu waktu istirahat terhubung dengan internet. Internet juga banyak memudahkan pengguna seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis bahkan melakukan transaksi. Sebagai salah satu dari segmen *fintech (financial Technology) Mobile Banking* tumbuh di pasar Indonesia. Dengan *Mobile Banking* konsumen dapat melakukan transaksi seperti transfer uang, isi pulsa, pembayaran tagihan dan lainnya yang dapat dilakukan dengan lebih mudah dimanapun dan kapanpun.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung ? 2) Bagaimana upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia ?

Tujuan Penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui hal-hal yang mendorong ketertarikan dan minat nasabah terhadap *Mobile Banking*. 2) Untuk mengetahui upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yang bertempat di Jl. Rambipuji No 78, Kabupaten Jember. Penentuan informan menggunakan teknik purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian, dapat disimpulkan 1) Sebagian besar minat nasabah merasa aplikasi ini memberikan solusi yang praktis dan efisien dalam menjalankan transaksi perbankan sehari-hari, seperti transfer dana antar bank, cek mutasi rekening, dan pengecekan saldo secara cepat. Selain itu, fitur pembayaran akademik, pembelian pulsa, token listrik, serta informasi waktu sholat menambah nilai tambah yang signifikan, karena membantu dalam aktivitas finansial dan ibadah. 2) Upaya meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yaitu Bank Syariah Indonesia memastikan inklusivitas dalam pengembangan aplikasi agar dapat digunakan oleh seluruh segmen nasabah, termasuk pengguna dengan perangkat terbatas dan lansia yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, edukasi digital dan optimalisasi fitur serta aksesibilitas telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Definisi Istilah	15
F. Sistematika Pembahasan	19
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Teori.....	29
1. Minat.....	29
2. Nasabah.....	31

3. Bank Syariah Indonesia (<i>BSI</i>).....	34
4. Mobile Banking.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Subyek Penelitian	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Analisis Data.....	44
F. Keabsahan Data	46
G. Tahap- tahap Penelitian.....	47
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	48
A. Gambaran Obyek Penelitian	48
B. Penyajian Data dan Analisis.....	61
C. Pembahasan Temuan.....	83
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DATAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	26
--------------------------------------------------------------------	----



DATAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Digital Banking di Indonesia per Bulan (Januari 2018 – April 2023) Sumber: Databoks.com, 2023	4
Gambar 4.1 Logo BSI	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung	55
Gambar 4.3 Menu BSI Mobile	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.²

Menurut Jogiyanto untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap system teknologi informasi, dapat diketahui menggunakan konsep model penerimaan teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu merupakan suatu model penerimaan *system TAM* dikembangkan oleh Davis et al berdasarkan model *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Teori ini digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan system teknologi informasi. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa system teknologi mudah dan berguna untuk dirinya³

² Guriting Restu dan Zaki Baridwan Panggalih, "Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 1, no. 2 (Malang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013): 7.

³ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2007): 111.

Sistem teknologi informasi menyebutkan bahwa perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini terus meningkat sehingga dapat membuat aplikasi canggih dengan nilai ekonomis tinggi. Hal tersebut menjadi faktor sangat penting dalam berkembangnya kemampuan untuk menciptakan aplikasi bagi pengguna. Oleh karena itu, praktisi dan peneliti memerlukan suatu pemahaman lebih baik mengenai peraturan pemakaian teknologi informasi dalam rangka memikirkan metode praktis mengevaluasi teknologi dan untuk memprediksi bagaimana reaksi nasabah terhadap informasi teknologi.⁴

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah individu atau entitas bisnis yang memiliki rekening atau melakukan transaksi perbankan di BSI. Dengan menggunakan teknologi internet Bank Syariah Indonesia untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Layanan berbasis teknologi dikembangkan Bank Syariah Indonesia dalam bentuk layanan BSI Mobile. Kemudahan serta efisiensinya yang membuat BSI Mobile diminati dan mudah diterima oleh nasabah.⁵ Nasabah BSI akan memiliki akses ke berbagai produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan perbankan elektronik. Nasabah BSI dapat menikmati manfaat seperti keuntungan yang halal,

⁴ Khairani Ratnasari Siregar , “Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan

Technology Accaptance Model (TAM),” Journal trunojoyo 4,no.1, (April, 2011): 28

⁵ Sri Ismulyaty, Nurmaini, May Roni, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KALIREJO),” *Jurnal Nisbah 8, no. 1, (2022): 66-75.*

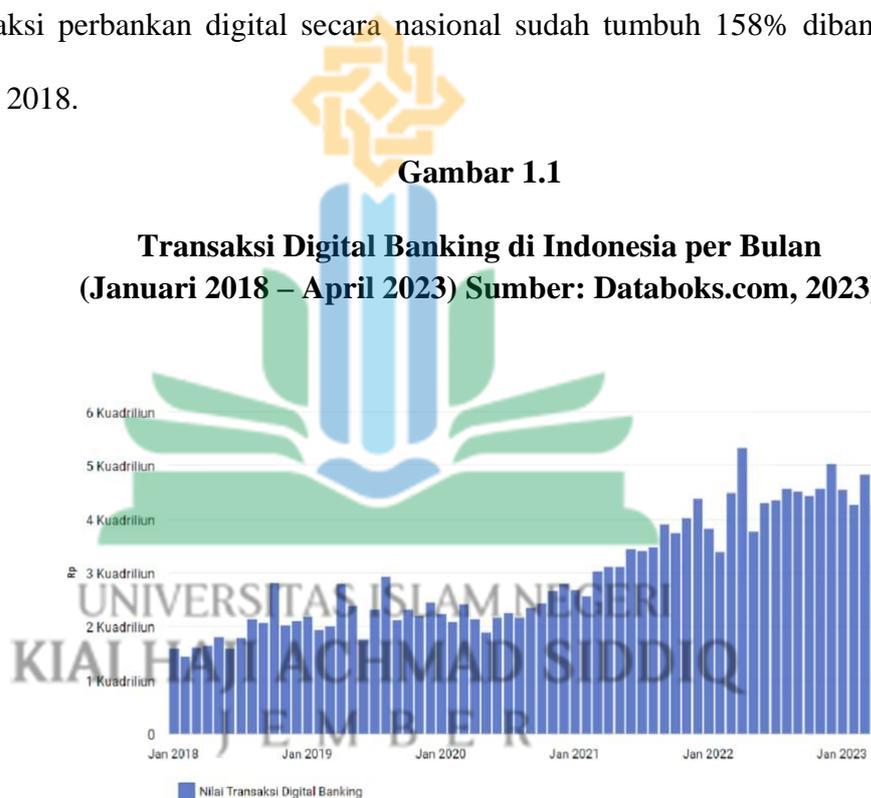
transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam semua transaksi perbankan Bank Syariah Indonesia tersebut.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah terbaru tahun 2021 yang ada di Indonesia dan mendapat perhatian khusus bagi pemerintah maupun masyarakat luas karena pelayanan dan berbagai macam produk yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Melalui surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK./03/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Kehadiran BSI menjadi salah satu bank syariah terbesar yang dapat membawa dampak besar bagi perekonomian di Indonesia.⁶ Diterangkan dalam peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tahun 2018 tentang “Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum diterangkan bahwa bagian dari perbankan digital adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* ini merupakan salah satu Solusi yang paling menarik. Menurut sebuah laporan yang diterbitkan oleh *Javelin Strategy Research*, *Mobile Banking* dapat memberikan penghematan tambahan sebesar \$1,5 Miliar di Amerika Serikat saja.⁷

⁶ Aliyah Fatiya Raghda, Nurul Jannah, “Penilaian Aspek Agunan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus RFO BSI TBK, Medan),” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1, (2022) :939-943.

⁷ Hasna Zahira, “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 3.

Adapun pada April 2023 nilai transaksi digital banking di Indonesia turun 11,8% dibanding Maret 2023 (month-on-month/mom), serta lebih rendah 20,1% dibanding April 2022 (year-on-year/yoy). Hal ini menunjukkan, meski kerap terjadi fluktuasi secara bulanan, dalam jangka panjang tren penggunaan layanan digital banking di Indonesia cenderung menguat. Namun, jika dirunut lima tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018.



Sumber: Databoks.com, 2023

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Nilai itu mencakup berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan

(OJK), yakni internet banking, SMS/mobile banking, dan phone banking.⁸

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler seperti ponsel atau tablet. Melalui aplikasi *Mobile Banking* BSI, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek saldorekening, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI, nasabah dapat mengakses rekening mereka secara mudah dan aman tanpa perlu datang ke kantor cabang. Nasabah dapat mengunduh aplikasi *Mobile Banking* dari toko aplikasi resmi (misalnya Google Play Store atau APP Store), menginstalnya di perangkat mereka, dan melakukan registrasi untuk menggunakan layanan tersebut. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang memiliki banyak nasabah di seluruh Indonesia. Salah satu layanan yang disediakan oleh BSI adalah aplikasi BSI Mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara mudah dan cepat melalui ponsel pintar.

Mobile Banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service (GPRS)* dengan sarana telepon seluler (*ponsel*). *BSI Mobile* diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih

⁸ Adi Ahdiat, "Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5tahun Terakhir," DATABOKS, 05 Juli 2023.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>

leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Maka *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSI, transfer antar bank, info saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain *Mobile Banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah dengan sarana telepon seluler yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke banknya.⁹

Mobile Banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses, dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut, sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya.¹⁰

Teknologi sangat penting dalam dunia keuangan, di mana bank telah

⁹ Intan Wulan Dari Bancin, Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E- Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 2, (2022): 1487- 1499.

¹⁰ Dwi Aryanto, "Teknologi Perbankan," dalam dwiaryantodwi.blogspot.co.id, (diakses pada 24 Januari 2019, jam 19.23)

mengirimkan aplikasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan pertukaran, khususnya *Mobile Banking*. Kaitan antara inovasi data dengan client premium dalam pemanfaatan *Mobile Banking* dengan masyarakat yang menggunakan teknologi informasi dan merasa bahwa teknologi informasi sebagai *Mobile Banking* bermanfaat dan mudah digunakan, sehingga client premium akan meningkat dalam pemanfaatan *Mobile Banking*. Terlebih lagi, diyakini semakin tinggi inovasi data, semakin tinggi pendapatan nasabah dalam memanfaatkan *Mobile Banking*.¹¹

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang dimulai dengan satu pihak kemudian ke pihak berikutnya dalam pandangan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi semua komitmen yang benar untuk dibentuk. Dalam keyakinan ada penilaian tunggal dengan sistem yang akan digunakan untuk membuat kompromi tertentu yang ditunjukkan oleh kecurigaan pada kelemahan. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* terhadap susunan kenyamanan dan privasi para pengguna yang diberikan bank. Kepercayaan dijadikan sebagai batas kemampuan seseorang untuk mengembangkan pendapatan dalam memanfaatkan *Mobile Banking*. Kepercayaan nasabah *Mobile Banking* akan mempengaruhi pendapatan dalam melaksanakan penggunaan *Mobile Banking*, karena pengguna sudah memiliki keyakinan, nasabah juga menerima bidang keuangan dapat menyelesaikan pertukaran, hingga keyakinan berpengaruh kepada pendapatan nasabah dalam mengelola

¹¹ Lutfiah, Dhita, Dalimunte, Ahmad Amin, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan," 2 no.2, (Juni, 2022) : 205-212.

pertukaran. Memanfaatkan *Mobile Banking* dengan asumsi nasabah tanpa henti percaya pada eksekusi kerangka kerja yang layak, nasabah akan memanfaatkan dan menerima bahwa kerangka kerja akan memberikan hal-hal positif bagi nasabahnya.¹²

Pemanfaatan basis informasi yang dibagikan BSI kepada nasabahnya untuk melakukan layanan transaksi dari mobile banking yang disebut BSI *Mobile* ialah usaha BSI agar lebih mengembangkan administrasi dan kehadiran dalam keadaan keuangan yang sedang berlangsung. Dalam melakukan administrasi penukaran melalui BSI *Mobile*, terdapat kelebihan dan kekurangan yang berbeda, yaitu sebagai berikut :

Kelebihan administrasi :

1. Dapat menarik uang secara tunai tanpa memakai kartu ATM.
2. Nasabah dapat membuka rekening melalui BSI *Mobile*
3. Bisa menyebarluaskan peqmbelian infaq, wakaf, dan bingkisan.
4. ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran.

Kekurangan :

1. Siklus transaksi diganggu ketika asosiasi web lemah dan akan "salah" karena menghabiskan semua waktu yang tersedia
2. Sangat sedikit jenis ATM yang memberikan administrasi *cash store* kepada Bank BUMN Syariah.

¹² Lutfiah Dhita, Dalimunte Ahmad Amin, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan" *Journal Of Indonesia an Management (JIM)*, 2 No,2 Juni 2022 : 205-212.

Dalam upaya untuk meningkatkan minat nasabah, BSI KCP Jember Balung perlu melakukan analisis terhadap minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi tentang kebiasaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, seberapa sering mereka menggunakan aplikasi *BSI Mobile*, serta kepuasan dan kebutuhan nasabah terhadap layanan tersebut. Dengan melakukan analisis minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile pada BSI KCP Jember Balung. Penelitian ini didasarkan pada anggapan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dapat menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan minat nasabah terhadap suatu bank. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan pada analisis minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile tersebut.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* antara lain kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan, serta fitur yang tersedia didalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan membahas faktor-faktor tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile* pada BSI KCP Jember Balung dapat meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut

dengan cara meningkatkan kualitas minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada BSI KCP Jember Balung, dan memberikan kemudahan penggunaan, menjamin keamanan penggunaan, meningkatkan kecepatan, dan menyediakan fitur- fitur yang bermanfaat bagi nasabah. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah terhadap BSI KCP Jember Balung dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan suatu layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone.¹³

Tindakan dalam merealisasikan penggunaan *Mobile Banking* berkaitan dengan minat seseorang dalam bertransaksi di bank syariah. Melihat pada saat ini persaingan bisnis perbankan semakin kompetitif maka setiap bank harus menentukan strategi untuk menarik nasabah dalam bertransaksi di bank khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Untuk mencapai hal tersebut Bank Syariah Indonesia harus mempelajari dan mempertimbangkan mengenai keputusan dalam penggunaan *Mobile*

¹³ Ichsan Reza Nurul, Nasution Lukman, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri *Online* Pada PT.BANK MANDIRI (PERSERO) KCP GATOT SUBROTO 2," *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. 2. no 2. (2019).

Banking. Karena tidak semua nasabah bank syariah akan selalu memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking*. Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih dari beberapa alternatif pilihan, artinya seorang konsumen yang hendak melakukan pembelian atau penggunaan barang harus mempunyai beberapa alternatif pilihan. Menurut Bussemeyer hasil dari keputusan tersebut tergantung dari bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut dilakukan. Jadi dapat diartikan bahwa pengambilan keputusan adalah dimana konsumen membandingkan alternatif-alternatif yang ada hingga akhirnya memutuskan satu alternatif yang dipilih. Setiap konsumen memiliki alasan yang berbeda-beda dalam membeli atau menggunakan suatu barang.¹⁴

Menurut Usman menyatakan bahwa yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan adalah pengaruh psikologi, situasi, dan sosial. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile Banking* demi mendapatkan minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*. Salah satu bank yang menerapkan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan dalam bertransaksi keuangan adalah BSI. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger bank syariah BUMN yaitu, Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah yang mulai beroperasi pada tanggal 01 Februari 2021. Adanya merger 3 bank syariah BUMN ini, menjadikan Bank Syariah Indonesia masuk ke dalam daftar *World Best Bank*. BSI berdampak baik bagi dunia perbankan, khususnya

¹⁴ Umami, Putra Purnama Khoiriyah, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobil," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no 03, 2022- 2524.

dalam hal bisnis menjadi lebih efisien dan kompetitif (*economies of scale*), perluasan diversifikasi usaha, memiliki kapasitas untuk pembiayaan dan kinerja keuangan yang lebih baik. BSI menyediakan layanan mobile banking kepada para nasabah yang bernama BSI Mobile. BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi dengan cara yang aman, cepat dan mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja. Menurut Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi, menyampaikan bahwa peningkatan transaksi pada BSI *Mobile Banking* sebesar 97,4% secara tahunan pada periode Juli 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi . Peningkatan transaksi ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia dalam berbelanja di *e-commerce*. Dalam menjaga pertumbuhan, Bank Syariah Indonesia akan terus meningkatkan kapabilitas digital. Hal ini didorong oleh jumlah pengguna BSI *Mobile* yang menembus 2,5 juta pengguna.¹⁵

Beberapa penelitian sebelumnya terkait pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan. Studi tersebut membuktikan bahwa dorongan pengguna dalam menggunakan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor kepercayaan nasabah itu sendiri, sehingga kepercayaan sangat berperan aktif dalam diri nasabah untuk memutuskan bertransaksi melalui *Mobile Banking*. Penelitian terdahulu terkait kepercayaan terhadap

¹⁵ Umami, Putra Purnama Khoiriyah, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobil," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no 03, 2022- 2524.

pengambilan keputusan bertransaksi melalui *Mobile Banking* menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan dan kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan.¹⁶

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dan bermaksud untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Lokasi ini sangat cocok untuk dijadikan daerah pengamatan penelitian, karena Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Balung merupakan satu-satunya Bank Syariah Indonesia yang ada di Balung dan bank ini telah menggunakan sistem digitalisasi perbankan untuk kegiatan operasional bank. Hal ini menjadi salah satu nilai tambah guna mengetahui “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung ?
2. Bagaimana upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia ?

¹⁶ Setiawan , Ade, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan *Mobile Banking* di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah,” Skripsi, Universitas Islam Negri Walisongo Semarang, 2022.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui hal-hal yang mendorong ketertarikan dan minat nasabah terhadap *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis yakni menambah pengetahuan, memperluas wawasan dan menambah kajian teoritis dan penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dalam bidang perbankan syariah yang bermanfaat bagi pembaca, serta teori yang berhubungan maupun yang berpengaruh dengan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Selanjutnya untuk dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan terkait pengaruh minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pembelajaran mengenai analisis perlunya menumbuhkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, serta dapat memberikan

informasi sekaligus sebagai bahan evaluasi kinerja operasional perbankan dalam menarik minat nasabah menggunakan aplikasi *Bsi Mobile* pada Bank Syariah Indonesia. Serta penelitian ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

3. Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan terkait pengembangan teori dan sebagai salah satu acuan dalam penelitian selanjutnya mengenai minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta menambah wawasan pengembangan penelitian untuk peneliti yang akan datang.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman, peneliti berusaha menjelaskan istilah yang terkandung dalam “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *BSI Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.”. Dengan adanya penjelasan yang terkandung dalam istilah judul tersebut diharapkan dapat menghilangkan kesalah pahaman pembaca dalam menentukan kajian selanjutnya. Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut :

Di era digital ini merupakan masa dimana masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang selalu terkoneksi internet dengan baik. Di era ini internet sebuah kelumrahan, bahkan menjadikan internet seakan-seakan bagian dari kebutuhan primer. Sebagian aktivitas yang dilakukan

masyarakat mulai dari mengawali hari sampai bertemu waktu istirahat terhubung dengan internet. Internet juga banyak memudahkan pengguna seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis bahkan melakukan transaksi. Sebagai salah satu dari segmen *fintech* (*financial Technology*) *Mobile Banking* tumbuh di pasar Indonesia. Dengan *Mobile Banking* konsumen dapat melakukan transaksi seperti transfer uang, isi pulsa, pembayaran tagihan dan lainnya yang dapat dilakukan dengan lebih mudah dimanapun dan kapanpun. Seiring meningkatnya populasi dan pengguna internet di Indonesia hal tersebut juga berimbas pada peningkatan kegiatan transaksi *Fitech* di Indonesia.¹⁴

1. Minat

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak disalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.¹⁷

¹⁷ Guriting Restu dan Zaki Baridwan Panggslh, "Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB1*, no.2 (Malang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013): 7.

2. Nasabah

Nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) adalah individu atau entitas bisnis yang memiliki rekening atau melakukan transaksi perbankan di BSI. Dengan menggunakan teknologi internet Bank Syariah Indonesia untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Layanan berbasis teknologi dikembangkan Bank Syariah Indonesia dalam bentuk layanan *Mobile Banking*. Kemudahan serta efesiansinya yang membuat *Mobile Banking* diminati dan mudah diterima oleh nasabah.¹⁸

3. Bank Syariah Indonesia

BSI merupakan salah satu bank syariah terbaru tahun 2021 yang ada di Indonesia dan mendapat perhatian khusus bagi pemerintah maupun masyarakat luas karena pelayanan dan berbagai macam produk yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. Kehadiran BSI menjadi salah satu bank syariah terbesar yang dapat membawa dampak besar bagi perekonomian di Indonesia.¹⁹. Bank Syariah Indonesia lahir yang secara langsung diresmikan oleh prsiden Joko Widodo di Istana Negara. Komposisi pemegang saham BSI sendiri dibagi menjadi tiga dengan PT. Bank Mandiri (Parsero) Tbk sebesar 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Parsero) Tbk 24,85%, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Parsero) Tbk 17,25% serta sisanya adalah

¹⁸ Sri Ismulyaty, Nurmaini, May Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KALIREJO)," *Jurnal Nisbah* 8, no. 1, (2022) : 66-75.

¹⁹ Aliyah Fatiya Raghda, Nurul Jannah, "Penilaian Aspek Agunan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus RFO BSI TBK, Medan)," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1, (2022) :939-943.

pemegang saham yang jumlahnya masing-masing dibawah 5%.²⁰ Bank Syariah mempunyai peranan penting sebagai `fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.²¹

4. BSI Mobile

BSI Mobile secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel dengan sarana telepon seluler (*ponsel*). BSI Mobile diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Maka BSI Mobile dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSI, transfer antar bank, info saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain BSI Mobile adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah dengan sarana telepon seluler yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke banknya.¹⁸

²⁰ Bsi.go.id diakses 12 Desember 2022

²¹ <https://ir.bankbsi.co.id/>. Diakses 3 Maret 2023.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang dekskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Maka dibuat sistem pembahasan sebagai berikut:

Bab satu pendahuluan. Bagian ini memuat komponen dasar penelitian, yakni konteks penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah.

Bab dua kajian kepustakaan. Bagian ini berisi ringkasan kajian terdahulu yang memiliki kaitan atau relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada kajian kepustakaan juga memuat kajian teori.

Bab tiga metode penelitian. Bagian ini memuat pembahasan tentang metode yang akan digunakan meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan, keabsahan data serta tahap-tahap dalam penelitian.

Bab empat penyajian data dan analisis data. Bagian ini memuat pembahasan tentang penguraian data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan, meliputi; gambar objektif penelitian, penyajian data dan analisis data, dan pembahasan temuan.

Bab lima penutup. Bagian ini merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Tinjauan hasil penelitian ini merupakan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.²² Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka penyusun mencantumkan penelitian terdahulu. Di Dalam penelitian ini, penulis menggali informasi hasil penelitian yang dapat menjadi referensi untuk mengetahui tingkat orisinalitas penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian Muhammad Vady Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar yang berjudul “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank *BSI KCP Rantauprapat*”. Dengan kesimpulan hasil dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile* dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank *BSI KCP Rantauprapat*. Sehingga dapat diketahui tinggi atau rendahnya minat nasabah pada penggunaan *BSI Mobile*. Bentuk penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan didukung dengan pengambilan data kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan *BSI*

²² Intan Wulan Dari Bancin, Nurul Jannah, “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* dalam Pembayaran E- Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 2, (2022): 1487- 1499.

Mobile masih tergolong rendah sehingga masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan *BSI Mobile*.²³

2. Penelitian Elsandro Yoga Pranantha, yang berjudul “*pengaruh kualitas layanan dan fitur produk Bsi Mobile terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di kabupaten slema*” dalam penulisan skripsinya pada tahun 2021.²⁴ Hasil dari penelitiannya berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dan uji didapatkan hasil bahwasanya variable kualitas layanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,331, hal ini menunjukkan bahwa nilai sig variabel kualitas layanan sebesar 0,001 yang menandakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte yang berjudul “*Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan*”. Dengan kesimpulan peneliti ini bertujuan agar memahami seberapa besar keinginan nasabah dalam memanfaatkan *BSI Mobile* dan bagaimana pemanfaatan *BSI Mobile* terhadap kehandalan pembeli. Metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif, data yang didapat dalam penelitian ini adalah data yang signifikan karena diperoleh dari wawancara dengan nasabah *BSI KCP Medan Pulo Brayan*. Penggunaan basis data yang dibagikan *BSI* untuk perdagangan nasabah penyimpan melalui *BSI Mobile* merupakan salah satu upaya Bank Syariah

²³ Muhammad Vadly Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank *BSI KCP Rantauprapat*,” *Jurnal usahid solo*1, no.1 (Desember, 2021) : 874-881.

²⁴ Elsandro Yoga Pranantha, “*pengaruh kualitas layanan dan fitur produk Bsi Mobile terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di kabupaten slema*” (2021).

Indonesia untuk lebih membina organisasi dan partisipasi dalam keadaan keuangan yang berkelanjutan.²⁵

4. Penelitian Umami Khoiriyah dan Purnama Putra yang berjudul “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi melalui *BSI Mobile*” menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *BSI Mobile*, karena dorongan pengguna dalam minat menggunakan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor kepercayaan pada nasabah itu sendiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dalam penelitian ini telah melalui uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik.²⁶
5. Penelitian Intan Wulan Dari Bancin dan Nurul Jannah yang berjudul “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* dalam Pembayaran *E- Commerce*: Studi Kasus pada Mahasiswa *UINSU*”. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju di dunia, maka setiap perusahaan- perusahaan kecil maupun besar berlomba-lomba untuk mengembangkan sistem mereka, salah satunya adalah pada bank-bank di Indonesia yang berlomba-lomba membuat sistem pelayanan yang mudah praktis layaknya aplikasi *BSI Mobile*. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian field research karena peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan mengamati langsung fenomena yang terjadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *BSI*

²⁵ Dhita Lutfiah, Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Layanan *BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah di *BSI KCP Medan Pulo Brayan*,” *Journal Of Indonesian Management (JIM)* 2, no 2 (Juni, 2022) : 205-212.

²⁶ Umami Khoiriyah dan Purnama Putra, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui *BSI Mobile*,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no 03 (2022) :2522-2535.

Mobile merupakan aplikasi yang masih belum diketahui dan diminati oleh sebagian mahasiswa UINSU.²⁷

6. Penelitian Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *BSI Mobile* (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia *KCP* Medan Kampung Baru”. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*. Penelitian menggunakan penelitian *field research* karena peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui dan mengamati langsung fenomena yang terjadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *BSI Mobile* merupakan layanan yang tepat dan mereka menggunakan. Bagi nasabah yang tidak menggunakan layanan *BSI Mobile*, berarti mereka merasa kurang atau tidak membutuhkan layanan tersebut.²⁸
7. Penelitian Fajar Sodik, Alfia Nur Zaida, Khusnul Zulmiati yang berjudul “Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian *Mobile Banking BSI: TAM* Dan *TPB*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa semua hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Penelitian ini menemukan bahwa nasabah merasa lebih mudah dalam menggunakan fitur pembelian pada *mobile banking* syariah sehingga hal tersebut dapat berdampak pada minat penggunaan fitur pembelian *Mobile Banking BSI*. Adapun variabel

²⁷ Intan Wulan Dari Bancin, Nurul Jannah, “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*2, no 2, (2022) : 1487-1499.

²⁸ Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra, “Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan *BSI Mobile* (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia *KCP* Medan Kampung Baru) ,” *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, (2022).

utama yang digunakan untuk mengukur minat penggunaan fitur pembelian pada layanan *Mobile Banking BSI* yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *subjective norm*, *perceived behavioral control*, dan *interest toward using*. Dengan adanya sikap positif tersebut mampu meningkatkan minat penggunaan fitur tersebut.²⁹

8. Penelitian Niken Larassati dan Ahmad Fauzi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di *BSI Trade Center* Kota Kediri”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di *BSI Trade Center* Kota Kediri dan bagaimana strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi di *BSI Trade Center* Kota Kediri menurut perspektif pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan pembahasan bersifat teoritis dan empiris disertai analisa sesuai dengan kondisi yang ada.³⁰
9. Penelitian Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, Viviannisa Victoria. P, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *BSI Mobile Banking*”. Dengan adanya *BSI Mobile*, diharapkan nasabah tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di Bank. *BSI Mobile Banking* merupakan salah satu fasilitas layanan informasi dari

²⁹ Fajar Sodik, alfia Nur Zaida, Khusnul Zulmiati, “Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB ,” *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no.1 (2022) : 35-53.

³⁰ Niken Larassati dan Ahmad Fauzi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di *BSI Trade Center* Kota Kediri,” *Jurnal at-tamwil Kajian Ekonomi Syariah* 4, no, 2 (September, 2022) : 2615- 4293.

Bank Syariah Indonesia (*BSI*) yang telah memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online melalui *smartphone*. Berdasarkan paparan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pengguna kualitas layanan *mobile banking* bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 86 orang dan teknik analisis data yang digunakan mencakup uji kualitas data (Validitas, Reliabilitas), uji asumsi klasik (Normalitas, Multi kolinearitas dan Heterokedastisitas), analisis korelasi dan determinasi dan regresi linear berganda serta uji hipotesis uji-t (parsial) dan uji - f (simultan) dengan $\alpha = 5\%$. Dengan hasil uji- t berpengaruh negative dan uji- f berpengaruh positif.³¹

10. Penelitian Muzdalipah, Mahmudi, yang berjudul “Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan *BSI Mobile* Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi *BSI Mobile* di kalangan generasi milenial. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Sampel yang digunakan.

³¹ Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, Viviannisa Victoria. P, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *BSI Mobile Banking*,” *Al- Iqtishod Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no.2 (Desember, 2022) : 2715-7725.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar, 2021, Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi <i>BSI</i> Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank <i>BSI</i> KCP Rantauprapat”.	a. Fokus Penelitian b. Membahas tentang menganalisis bagaimana minat nasabah pada penggunaan aplikasi <i>BSI</i> Mobile dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank <i>BSI</i> .	a. Obyek penelitian terfokus pada Minat Nasabah Pada Penggunaan <i>BSI</i> Mobile b. Metode Penelitian c. Tempat Penelitian
2	Elsandro Yoga Pranantha, 2021, Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk <i>BSI</i> Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kabupaten slema.”	a. Pembahasan penelitian tentang Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk <i>BSI</i> Mobile	a. Lokasi penelitian kantor instansi yang berbeda. b. Perbedaan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan sebesar 0,001 yang menandakan
3	Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, 2022, “Analisis Penerapan Layanan <i>BSI</i> Mobile terhadap	a. membahas tentang bsi mobile	a. Metode penelitian yang berbeda. b. Tempat objek penelitian yang berbeda

	Kepuasan Nasabah di <i>BSI KCP Medan Pulo Brayan</i> ".		
4	Ummi Khoiriyah dan Purnama Putra, 2022, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi melalui <i>BSI Mobile</i> ".	a. Pembahasan Minat penggunaan <i>BSI Mobile</i> .	a. Metode penelitian yang berbeda.
5	Intan Wulan Dari Bancin dan Nurul Jannah, 2022, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dalam Pembayaran E- Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa <i>UINSU</i> ".	a. Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas <i>mobile banking</i> .	a. Metode penelitian yang berbeda.
6	Halimah Nasution dan Mhd. Dani Habra, 2022, "Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan <i>BSI Mobile</i> (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia <i>KCP Medan</i>	a. Sama-sama membahas <i>Bsi Mobile</i> .	a. Metode penelitian yang berbeda.

	Kampung Baru”.		
7	oleh Fajar Sodik, DKK, 2022, “Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking <i>BSI: TAM</i> Dan <i>TPB</i> ”.	a. Membahas tentang <i>mobile banking bsi</i> .	a. Perbedaan dari peneliti ini adalah metode penelitian yang berbeda.
8	Niken Larassati dan Ahmad Fauzi, 2022, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di <i>BSI Trade Center Kota Kediri</i> ”.	a. membahas <i>BSI</i> b. Metode penelitian yang sama.	a.meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di <i>BSI Trade Center Kota Kediri</i> .
9	Nurul Hidayah, DKK, 2022, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan <i>BSI Mobile Banking</i> ”.	a. Membahas tentang kemudahan transaksi dan fitur produk dalam penggunaan <i>BSI Mobile</i>	a. Metode penelitian yang berbeda.
10	Muzdalipah, Mahmudi, 2023,	a. Membahas tentang <i>BSI mobile</i> .	a. Metode penelitian yang berbeda.

	“Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan <i>BSI Mobile</i> Di Era Generasi <i>Milenial</i> Di Kota Yogyakarta”.		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Sumber di ulas oleh peneliti :

Dalam tabel penelitian terdahulu diatas yang membedakan dengan peneliti ialah: bahwasanya di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung sudah banyak nasabah yang menggunakan *BSI Mobile*.³² Karna *BSI Mobile* dapat di akses dimana saja dan kapanpun kita berada.

B. Kajian Teori

1. Minat

Minat adalah kecenderungan atau kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.³³

Menurut Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, situasi atau aktivitas yang menjadi objek dari minat itu dengan didasari perasaan senang. Minat merupakan sebuah motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah

³² Muzdalipah, Mahmudi, “Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan *BSI Mobile* Di Era Generasi *Milenial* Di Kota Yogyakarta,” *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 12, no1 (2023); 12-21.

³³ Alsuf Sabri, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta : Pedoman Ilmu, 2007), 84.

tindakan dengan tujuan memuaskan kebutuhan. Menurut Kotler, minat beli timbul setelah adanya proses evaluasi alternatif dan didalam proses evaluasi, seseorang akan membuat suatu rangkaian pemilihan mengenai produk yang hendak dibeli atas dasar merek ataupun minat.

Model Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh (Ajzen & Fishbein) untuk mengetahui pemicu seseorang melakukan suatu perilaku. Dalam *Theory of Reasoned Action (TRA)*, minat (niat) merupakan dapat berfungsi guna memahami dua determinan dasar. Determinan pertama berkaitan melalui faktor individual ialah (sikap). Determinan kedua berkaitan melalui pengaruh sosial ialah norma subjektif. Minat (*intention*) adalah seseorang ingin melakukan suatu perilaku (*behavioral intention*) yang dapat diprediksi oleh sikapnya bahwa dia telah melakukan sesuatu atas dirinya (*attitude against behavior*), dan bagaimana individu berpikir bahwa individu lain segera menilai dirinya apabila dirinya melakukannya (norma subjektif). Dan perilaku (*behavior*) adalah suatu perlakuan yang dilakukan dengan nyata, hal ini dilakukan karena individu memiliki minat dan keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*).³⁴

Secara bahasa, minat dapat diartikan sesuatu kegembiraan menginginkan yang dilakukan dengan niat. Seseorang pastinya memiliki hasrat atau ambisi untuk melakukan sesuatu yang disukainya. Minat timbul ketika seseorang tertarik pada sesuatu yang sesuai dengan

³⁴ Faridha Naila Ulya, Qoyyimah, Kharis Fadlullah Hana, "Analysis Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service", *Journal Islamic Banking and Finance*, 2, No.2, (Juli- Desember, 2022) : 2797-8265.

kebutuhan dan merasa bahwa sesuatu yang dilakukan dapat bermanfaat baginya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan kemampuan, kebutuhan psikis, kebutuhan harga diri, kebutuhan rasa kasih, aman serta bahagia, dan kebutuhan fisiologis. Menurut para ahli diantaranya Mahfudh Saladin menyebutkan bahwa minat adalah perasaan yang perlu diperhatikan, karena minat merupakan sikap yang menimbulkan seseorang aktif dalam suatu pekerjaan, bisa diartikan juga minat dapat menjadi penyebab aktivitas. Menurut Slameto, minat adalah perasaan suka dan tertarik dalam melakukan suatu kegiatan tanpa diminta orang lain. Minat punya beberapa Indikator antara lain yaitu pertama, keinginan dari dalam individu/diri untuk melakukan sesuatu untuk membangkitkan minat. Kedua, Motif sosial faktor ini yang menumbuhkan minat melakukan tindakan kegiatan sosial. Ketiga, Faktor Emosional yaitu minat berhubungan erat dengan emosi. Dapat diartikan bahwa minat adalah keinginan yang tinggi oleh seseorang untuk melakukan suatu hal yang dapat mewujudkan tujuan dan cita-cita.³⁵

2. Nasabah

Nasabah BSI adalah individu atau entitas bisnis yang memiliki rekening atau melakukan transaksi perbankan di BSI. Dengan menggunakan teknologi internet Bank Syariah Indonesia untuk menarik nasabah agar menginvestasikan dananya dengan segala kemudahan dan keamanan yang ditawarkannya. Layanan berbasis teknologi dikembangkan

³⁵ Faridha Naila Ulya, Qoyyimah, Kharis Fadlullah Hana, "Analysis Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service", *Journal Islamic Banking and Finance*, 2, No.2, (Juli- Desember, 2022): 2797-8265.

Bank Syariah Indonesia dalam bentuk layanan *Mobile Banking*. Kemudahan serta efisiensinya yang membuat *Mobile Banking* diminati dan mudah diterima oleh nasabah.³⁶ Nasabah BSI akan memiliki akses ke berbagai produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan perbankan elektronik. Nasabah BSI dapat menikmati manfaat seperti keuntungan yang halal, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam semua transaksi perbankan Bank Syariah Indonesia tersebut.

a. Definisi Nasabah

Menurut Nur Rianto mengemukakan bahwanya “nasabah adalah seseorang ataupun badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan yang baik”. Jadi nasabah adalah seseorang yang memakai produk/fasilitas yang diberikan pihak bank baik itu dengan menghimpun dana ataupun menyalurkan dananya.³⁷

b. Jenis- Jenis Nasabah

Menurut UU RI No 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 17 dan Ayat 18, yaitu:

- 1) Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank

³⁶ Sri Ismulyaty, Nurmaini, May Roni, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KALIREJO),” *Jurnal Nisbah* 8, no. 1, (2022) : 66-75.

³⁷ Hasna Zahira, “Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking”. 50.

dengan nasabah yang bersangkutan.

- 2) Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁸

c. Hak-Hak Nasabah

Dalam melaksanakan suatu kewajiban beserta haknya, bank dan nasabah harus mewujudkan suatu prestasi yang sudah dijanjikan antara bank dan nasabah di sebuah perjanjian. Hak tersebut yaitu:

- 1) Hak utama yang diperoleh nasabah adalah mengetahui secara terperinci tentang produk yang telah ditawarkan oleh pihak bank, jika nasabah akan menyerahkan dananya untuk dikelola oleh pihak bank.
- 2) Tidak mungkin para nasabah yang telah menyerahkan dananya tidak mendapatkan profit loss sharing, maka dari itu nasabah dan bank melakukan mengadakan perjanjian untuk bagi hasil atas produk yang mereka ambil di perbankan tiap tahunnya.³⁹

d. Hubungan Antara Bank dengan Nasabah

Dalam menyimpan dan menyalurkan dana, nasabah dan bank memiliki hubungan hukum yang digunakan didasarkan atas kontraktual yang bersifat umum dan tidak adanya ketentuan khusus untuk ini. Jadi hubungan hukum antara bank dengan nasabah

³⁸ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 51

³⁹ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 52.

penyimpanan dana dan penyalur dana berdasarkan perjanjian awal bahwa bank berhak menggunakan dana tersebut dan bank wajib mengembalikan dana tersebut setelah jatuh tempo.

Dari hubungan yang meliputi nasabah dan bank memunculkan dua sisi tanggung jawab dalam kegiatan usahanya yang dilakukan yakni:

- 1) Terletak di sisi bank dengan menjaga dan menjamin keamanan dana nasabah dan memenuhi kewajiban administrasi lainnya yang tersimpan di bank.
- 2) Terletak di sisi nasabahnya dengan menjaga hubungan hukum yang baik dengan bank.⁴⁰

3. Bank Syariah Indonesia

BSI merupakan salah satu bank syariah terbaru tahun 2021 yang ada di Indonesia dan mendapat perhatian khusus bagi pemerintah maupun masyarakat luas karena pelayanan dan berbagai macam produk yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. Kehadiran BSI menjadi salah satu bank syariah terbesar yang dapat membawa dampak besar bagi perekonomian di Indonesia.⁴¹

BSI memiliki layanan Mobile Banking untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler seperti ponsel atau tablet. Melalui aplikasi Mobile Banking BSI, nasabah dapat

⁴⁰ Hasna Zahira, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking". 53.

⁴¹ Aliyah Fatiya Raghda, Nurul Jannah, "Penilaian Aspek Agunan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus RFO BSI TBK, Medan)," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1, (2022) :939-943.

melakukan berbagai transaksi seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek saldo rekening, dan lain sebagainya. Dengan menggunakan layanan Mobile Banking BSI, nasabah dapat mengakses rekening mereka secara mudah dan aman tanpa perlu datang ke kantor cabang. Nasabah dapat mengunduh aplikasi Mobile Banking BSI dari toko aplikasi resmi (misalnya Google Play Store atau APP Store), menginstalnya di perangkat mereka, dan melakukan registrasi untuk menggunakan layanan tersebut. BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang memiliki banyak nasabah di seluruh Indonesia. Salah satu layanan yang disediakan oleh BSI adalah aplikasi BSI Mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara mudah dan cepat melalui ponsel pintar.

4. Mobile Banking

BSI Mobile adalah layanan guna diberikan kepada nasabah dalam menjalani negosiasi perbankan hanya dengan pegawai maupun smartphone. Layanan *Mobile Banking* bisa digunakan melewati aplikasi yang bisa diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. *Mobile Banking* menghasilkan faedah baik untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi bahkan dapat membantu dalam operasional bank sehingga menjadi lebih efektif juga efisien. Bank BSI merupakan salah satu bank yang menerapkan aplikasi bank digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. BSI Mobile yaitu aplikasi dapat digunakan untuk transaksi serta layanan perbankan yang berbasis syariah melalui smartphone dengan

mudah, cepat yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak memerlukan datang langsung ke bank.⁴²

Melalui BSI Mobile juga dapat melakukan transaksi seperti membayar tagihan listrik dan juga pembayaran telepon serta transaksi layanan lainya seperti transfer rekening pribadi ke rekening orang lain. Dengan fasilitas yang mudah ini dapat memudahkan para pengguna dan menghemat waktu dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dan pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan *Mobile Banking* demi mendapatkan kepuasan dan meningkatkan jumlah nasabah. *Mobile Banking* itu juga merupakan salah satu hasil layanan bank yang diminti oleh para nasabah karena layanan ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun. Selain itu *Mobile Banking* juga merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile Banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile Banking* nasabah mendapatkan layanan selama 24 jam sehari tanpa harus medatngi kantor bank untuk bertransaksi personal. *Mobile Banking* merupakan layanan baru yang ditawarkan oleh bank terhadap pelangganya. *Mobile Banking* membagikan bermacam keringanan kepada para nasabah dalam melaksanakan transfer antar sesama rekening ataupun beda rekening, melunasi gugatan listrik, cek saldo dan masih banyak yang

⁴² Faridha Naila Ulya, Qoyyimah, Kharis Fadlullah Hana, "Analysis Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service", *Journal Islamic Banking and Finance*,2, No.2, (Juli- Desember, 2022) : 2797-8265.

lainnya. Para nasabah tidak butuh sibuk untuk pergi ke bank ataupun ATM buat melaksanakan berbagai transaksi. Dengan terdapatnya *Mobile Banking* para nasabah jadi lebih gampang melaksanakan transaksi dimana saja serta kapan saja. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang bisa diakses langsung lewat telepon seluler atau hp *Garis besar for Mobile Communication (GSM)* dengan memakai *Short Message Service (SMS)*. *BSI Mobile* merupakan layanan perbankan lewat telepon seluler dengan memakai jaringan informasi yang dipakai oleh para nasabah.

Dibalik kemudahan yang diberikan *BSI Mobile*, tentu saja ada sebagian kelemahan. Salah satu kelemahan terdapatnya seseorang hacker buat memperoleh data *account* ataupun debit serta data kartu angsuran dari konsumen. Tidak hanya kelemahan di atas pula ada sebagian kelemahan dalam jasa pada *Mobile Banking* yang lain, antara lain:

- a. Pengiriman pemberitahuan yang telambat di peroleh oleh nasabah
- b. Kekeliruan pengiriman ke no lain
- c. Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, meski nasabah sudah melaksanakan transaksi
- d. Hingga dikala ini pengiriman SMS yang masih kerap tertunda ataupun diketahui dengan sebutan pending, alhasil transaksi yang sepatutnya real time jadi tidak real time lagi.

Mobile Banking pada saat ini sudah terhambur luas ke seluruh muka bumi, tidak cuma dinikmati oleh Negeri peluncur saja, bahkan semua negara juga sudah menikmati keringanan akses perbankan yang

ditawarkan bank lewat *Mobile Banking* dimana saja lewat fitur mobile semacam Hp. Dengan terdapatnya *Mobile Banking*, pihak bank berupaya memudahkan akses para nasabahnya dalam melaksanakan bisnis perbankan. Para nasabah tidak butuh lagi berangkat ke ATM buat melaksanakan berbagai transaksi, hanya dengan memakai telepon seluler. Nyaris seluruh bank di Indonesia sudah sediakan sarana *Mobile Banking*, seperti berbentuk *SIM* toolkit (Menu Layanan data) ataupun *SMS* plain (*SMS manual*) yang lazim diketahui dengan *SMS Banking*. *SMS Banking* ialah suatu sarana yang diadakan oleh bank buat melaksanakan bisnis finansial serta permohonan data finansial seperti mutasi rekening, cek saldo, dan lainnya.⁴³

Kelebihan *Mobile Banking* merupakan bisa diakses oleh semua konsumen telepon seluler. Dengan luasnya capaian signal *GSM*, layanan *Mobile Banking* pasti amat memanjakan para nasabahnya. Tetapi buat konsumen handphone dengan jenis *CDMA*, belum seluruh operatornya sediakan layanan *Mobile Banking*.

Kemanfaatan pemakaian *Mobile Banking* untuk pelanggan mencakup membuat para pekerja lebih gampang, menaikkan daya produksi, mempertinggi daya guna, serta meningkatkan kemampuan profesi. Kemanfaatan yang tingkatan kinerja yang berakibat kepada pemakaian teknologi.

Dampak Penggunaan *Mobile Banking*

⁴³ Siagian, Siti Bejana, Tambunan Khairina, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Sria Indonesia KCP Perbaungan 2," no. 1, (2022): 051-1060.

Pemakaian *Mobile Banking* berakibat positif untuk para nasabah serta pula pihak bank. Berikut dampak *Mobile Banking* yaitu:

a. Nasabah

Dampak bagi para nasabahnya yaitu mereka memperoleh suatu pelayanan yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi apa saja karena adanya layanan *Mobile Banking*

b. Bank

Buat badan perbankan akibat yang diserahkan oleh *Mobile Banking* pada bank itu sendiri merupakan mereka memperoleh profit dari para nasabah.

a. Keunggulan BSI Mobile

Dilihat dari fitur-fitur yang tersedia, BSI Mobile memiliki keunggulan sebagai berikut.⁴⁴

- 1) Sahabat finansial, dengan berbagai fitur finansial yang dimiliki BSI Mobile lebih mempermudah untuk mengatur keuangan dan bertransaksi.
- 2) Sahabat spiritual, BSI Mobile memberikan kemudahan untuk beribadah dengan layanan-layanan islami yang tersedia seperti lokasi masjid, waktu shalat, dan arah kiblat serta juz amma.

⁴⁴ Dhea Marsilia Ningsih, "Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking". 57

- 3) Sahabat sosial, BSI Mobile memberikan kemudahan untuk berbagi dengan orang terdekat atau orang yang lebih membutuhkan dengan fitur berbagi ziswaf.

b. Kekurangan BSI Mobile

Dibalik keunggulan BSI Mobile, pastinya juga ada kekurangannya, yaitu:

- 1) Siklus transaksi diganggu ketika asosiasi web lemah dan akan “salah” karena menghabiskan semua waktu yang tersedia.
- 2) Sangat sedikit jenis ATM yang memberikan administrasi cash store kepada Bank BUMN Syariah (Dwita Febrianti, 2021).⁴⁵



⁴⁵ Dhita Lutfiah dan Ahmad Amin Dalimunte, “Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile”. 210.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dimana metode kualitatif berkenaan dengan data yang didalamnya bukan berupa angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang memiliki sifat naratif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang kaya akan informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode kualitatif menggunakan fokus grup, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta dalam mengumpulkan data.⁴⁶ Dengan adanya hal ini membuat peneliti mendapatkan informasi langsung dan terbaru tentang permasalahan yang peneliti kemukakan yaitu tentang Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti ini mengambil lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yang terletak di Jl. Rambipuji No. 78, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih tempat ini adalah bahwa peneliti ingin mengetahui seberapa besar minat nasabah dalam penggunaan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis atau peneliti menggunakan purposive yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maksud dari

⁴⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta.2022), 3.

pertimbangan tertentu disini misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang penulis harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian dalam memperoleh informasi adalah:

1. Khusnul Amalia *Branch Manager*
2. Priambado *Branch Operation Service Manager*
3. Nurul Fatimah *Pawning Apprival*
4. Frieta *Teller*
5. Andini *Back Office*
6. Selvi selaku nasabah BSI
7. Rafika selaku nasabah BSI

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁷

Adapun beberapa Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan seluruh panca indra. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya metode observasi, peneliti dapat langsung

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 224.

mencatat setiap kejadian yang berlangsung dilapangan, dan peneliti dapat langsung memperoleh data dari informan yang dibutuhkan

2. Wawancara

Merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide. Alasan menggunakan wawancara di teknik pengumpulan data ini dikarenakan hanya untuk menambah hasil agar lebih sempurna. Metode wawancara juga bisa disebut dengan metode *interview*. Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara atau orang yang diwawancarai.⁴⁸ Wawancara ini biasanya dilakukan oleh satu pewawancara dan satu responden. Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus bertindak sebagai pimpinan dalam proses wawancara tersebut. Pewawancara juga berhak dalam menentukan pertanyaan atau bahan materinya. Namun, responden juga bisa menentukan perannya dalam hal kesepakatan atau kesediaan dalam proses wawancara ini. Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang peneliti wawancarai diantaranya, Khusnul Amalia selaku *Branch Manager*, Priambado selaku *Branch Operation Service Manager*, Nurul Fatimah *Pawning Apprival*, Frieta selaku *Teller*, Andini selaku *Back Office*, Selvi selaku nasabah BSI, Rafika selaku nasabah BSI.

Teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik wawancara baku terbuka. Jenis wawancara ini adalah wawancara yang

⁴⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 142.

menggunakan seperangkat pertanyaan baku, dan urutan pertanyaan, kata kata dan cara penyajian sama pada setiap responden. Hal ini, bertujuan untuk menghindari terjadinya kekeliruan. Jenis ini sengaja dipilih karena dengan wawancara dalam penelitian ini dilakukan di lembaga formal, tapi terbuka karena dirasa akan lebih terbuka dalam mewawancarai informan sehingga tidak terkesan kaku.

3. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumenter bisa berbentuk lisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumenter merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dokumenter adalah suatu penanaman untuk memperoleh suatu keterangan atau informasi dari catatan peristiwa yang berupa dokumen.⁴⁹

E. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menguraikan data yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan dan kemudian mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari sebagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam hal ini analisis data kualitatif, dalam buku Sugiyono menyatakan

⁴⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 87.

bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deduktif. Analisis data deduktif adalah analisis dari kesimpulan umum yang diuraikan menjadi fakta untuk menjelaskan kesimpulan atau generasi tersebut.

Secara rinci langkah-langkah analisis data dapat dilakukan dengan mengikuti cara yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan dalam hitungan hari, mungkin bulan, sehingga banyak data yang diperoleh pada tahap awal peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, segala sesuatu yang dilihat dan didengar direkam. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang banyak dan sangat bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti meringkas, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Melalui penyajian data tersebut, data tersebut diorganisasikan, disusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah dipahami dalam Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia.

4. Conclusion Drawing/Verification

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁰

F. Keabsahan Data

Adapun teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Adapun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi dan sumber. Triangulasi sumber adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui

⁵⁰ Sugiono, 134-142.

beberapa sumber.

G. Tahap- tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini mengurai rencana pelaksanaan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan. Langkah dalam setiap kegiatan penelitian adalah laporan penelitian. Dalam hal ini, peneliti menulis laporan penelitian dengan menggunakan rencana penyusunan laporan penelitian yang telah tertera dalam sistematika penulisan laporan. Tahap penelitian hendaknya ada tiga tahapan yang harus dilakukan, yaitu tahapan pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Pada bab ini disajikan tentang hasil peneliiian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka dikemukakan secara sistemtis mengenai objek penelitian sebagai berikut: profil lokasi penelitian yang mencakup sejarah pendirian Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung, proses penggabungan dengan entitas bank syariah lainnya, serta peran strategisnya dalam mendukung perekonomian lokal. Selain itu, dipaparkan juga struktur organisasi, meliputi pembagian tanggung jawab dalam manajemen dan sumber daya manusia yang ada, untuk memahami bagaimana organisasi ini berfungsi secara internal.

Tidak hanya itu, visi dan misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung dijelaskan secara rinci sebagai panduan dalam menjalankan aktivitasnya, diikuti dengan uraian mengenai layanan keuangan dan produk yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti pembiayaan syariah, tabungan, dan investasi. Untuk memberikan gambaran yang komprehensif, bab ini juga menyajikan data mengenai perkembangan nasabah, tingkat kepuasan layanan, serta kontribusi bank dalam pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM) di wilayah Jember Balung.

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Potensi perbankan syariah di Indonesia cukup besar, mengingat negara ini memiliki populasi muslim terbesar di dunia, dengan 87% atau 231 juta jiwa, yang mengidentifikasi diri sebagai muslim.⁵¹

Sudah tidak asing bagi kita semua mengenai bank syariah karna perkembangannya yang sangat pesat dan juga karna keberadaannya sudah banyak diterima masyarakat. Sama halnya dengan perbankan pada umumnya, bank syariah adalah lembaga intermediasi keuangan yang kegiatannya berfokus pada menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Secara internasional, perbankan Islam diprakasai oleh Mesir dan terbentuklah Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 1975 yang beranggotakan 22 Negara Islam.⁵²

Perbankan merupakan institusi keuangan yang berfungsi sebagai tempat bagi individu, perusahaan swasta, perusahaan milik negara, dan bahkan lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana yang mereka miliki. Peran bank dalam ekonomi sangat penting karena membantu dalam perdagangan dan pembayaran, baik di dalam maupun di luar negeri, serta dalam menarik dana dari masyarakat untuk investasi dan pertumbuhan ekonomi. Sebagai industri jasa besar, bank memiliki peran krusial, terutama dalam era modern saat ini.⁵³

⁵¹ M.F. Hidayatullah, Bambang Irawan, Sudaryanto, Ahmad Roziq, Sukron Ma' mun, "Enhancing Customer In Islamic Banking: a Case Study Of Bank Syariah Indonesia's Marketing Strategy," no. 2 (November- Desember 2023):2615-420

⁵² Nurul Laili Az Zahro, Nur Ika Mauliyah, "Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang," no. 1 (Maret): 2022.

⁵³ Ayubi Yahya Bimantara, Ansori Makrul, As'adur Rofiq Alfarisi, Ana Pratiwi, "Alur

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah mempunyai peranan penting sebagai `fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.⁵⁴ Direktur utama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), Hery Gunardi, penanggung jawabnya. Otoritas Jasa Keuangan telah membuat rencana jalan atau roadmap pertumbuhan keuangan syariah pada tahun 2016 sebelum Bank Syariah Indonesia didirikan. Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) digabungkan pada tahun 2019 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Menteri BUMN Erick Thohir berniat menyatukan empat Bank Syariah BUMN pada 2 Juli 2020. Presiden Joko Widodo resmi mengumumkan rencana menyatukan tiga Bank Syariah pada

Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada," no.2 (Februari, 2024): 281-284.

⁵⁴ <https://ir.bankbsi.co.id/>. Diakses 3 Maret 2023.

Oktober 2020. Pada 11 Desember 2020, nama korporasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk di pilih dari penggabungan Bank Syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger atau penggabungan antara tiga bank syariah ternama di Indonesia yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Bank Nasional Indonesia Syariah Tbk, dan Bank Mandiri Syariah Tbk, atas penggabungan tiga bank syariah tersebut dikeluarkan izinoleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H PT. Bank Syariah Indonesia lahir yang secara langsung diresmikan oleh prsiden Joko Widodo di Istana Negara. Komposisi pemegang saham BSI sendiri dibagi menjadi tiga dengan PT. Bank Mandiri (Parsero) Tbk sebesar 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Parsero) Tbk 24,85%, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Parsero) Tbk 17,25% serta sisanya adalah pemegang saham yang jumlahnya masing-masing dibawah 5%.⁵⁵

Penggabungan tiga bank syariah ternama di Indonesia ini menyatukan berbagai keebihan yang dimiliki ketiganya sehingga diharapkan dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkau akses yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dan besar. Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat yang berusaha untuk memberikan manfaat terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Potensi yang terus-menerus

⁵⁵ Bsi.go.id diakses 12 Desember2022

dikeembangkan oleh Bank Syariah Indonesia dan dengan dukungan yang diberikan oleh pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkatan global. Maka dalam konteks tersebut, kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi sangat penting yang tidak hanya berperan sebagai fasilitator seluruh aktivitas ekonomi dalam industri halal, tetapi juga sebagai ikhtiar dalam mewujudkan harapan negeri.

Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat telah merubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di Indonesia membuat lembaga jasa keuangan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau masyarakat secara luas dalam menawarkan produk ataupun layanan mereka dengan secara online. Dimana industri perbankan syariah merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang mengalami dampak atas kehadirannya era digital saat ini. Perbankan syariah sendiri merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang kegiatan usaha syariah, unit syariah, serta cara dan prosesnya dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan dari prinsip-prinsip syariah.⁵⁶

Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia dengan total asset sebesar 240 triliun rupiah. Hingga awal maret 2022, jumlah pengguna BSI Mobile telah mencapai lebih dari 3,77 juta

⁵⁶ Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianigrum, “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah,” no. 03 (Januari-Maret): 2024.

dan transaksi BSI mobile meningkat signifikan sebesar 124% secara tahunan serta memiliki lebih dari 1.200 outlet dan lebih dari 1.700 ATM. BSI juga berhasil meningkatkan jumlah nasabahnya sekitar 35% di tahun kedua beroperasinya.⁵⁷

Bank Syariah Indonesia yang memiliki 1.200 kantor cabang di seluruh dunia termasuk di kota Jember yang terdapat 7 Kantor Cabang Pembantu termasuk BSI KCP Jember Balung yang ada di Jl. Rambipuji No. 78, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Bank Syariah Indonesia berusaha keras untuk meningkatkan sistem perusahaannya dan dalam perkembangannya tentu Bank Syariah Indonesia mempunyai visi dan misi hingga resmi menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal ini mengakibatkan Bank Syariah Mandiri KCP Jember Balung kemudian dikenal dengan nama Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

2. Logo Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1

Logo BSI Mobile⁵⁸

⁵⁷ M.F. Hidayatullah, Bambang Irawan, Sudaryanto, Ahmad Roziq, Sukron Ma' mun, "Enhancing Customer In Islamic Banking: a Case Study Of Bank Syariah Indonesia's Marketing Strategy," no. 196, (Agustus 2023):1582-2559

⁵⁸ <https://images.app.goo.gl/gr9xHAS4xwqOkcjo8>. Diakses 24Maret 2025

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

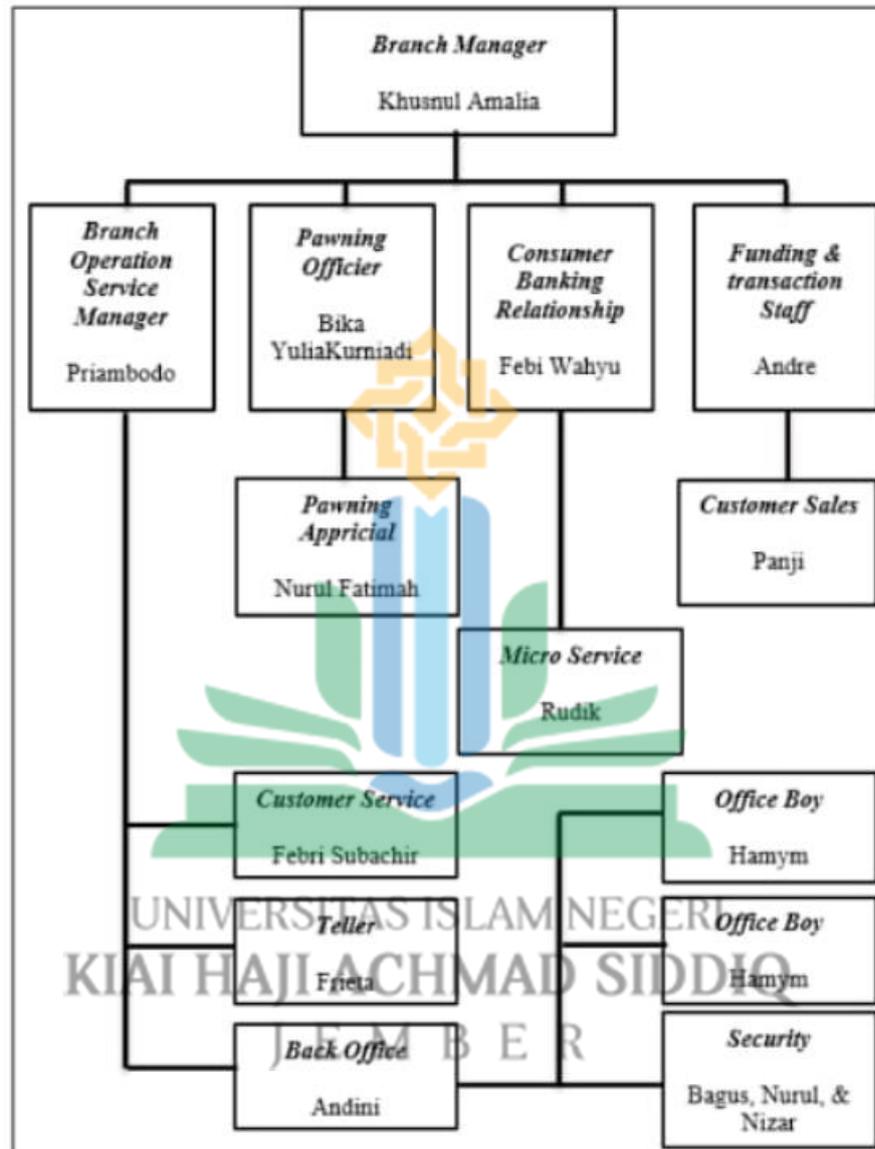
Top 10 Global Islamic Bank menciptakan Bank Syariah yang masuk dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

- 1) Memberi akses solusi kepada masyarakat tentang keuangan syariah.
- 2) Melayani nasabah yang berjumlah 20 juta lebih dan memiliki target asset (500+ triliun) sehingga menjadi top 5 bank dan nilai buku di tahun 2025 sebesar 50 T.
- 3) Memberi nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 4) Masuk dalam daftar top 5 bank yang memiliki profitaabel di indonesia sebesar 18% dan evaluasi kuat lebih dari 2.
- 5) Menjadi korporasi pilihan terbaik bagi talenta Indonesia.

Korporasi yang memiliki komitmen dalam penembangan karyawan dengan budaya yang berbasis keahlian serta memberdayakan masyarakat dan memiliki nilai yang kuat.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.



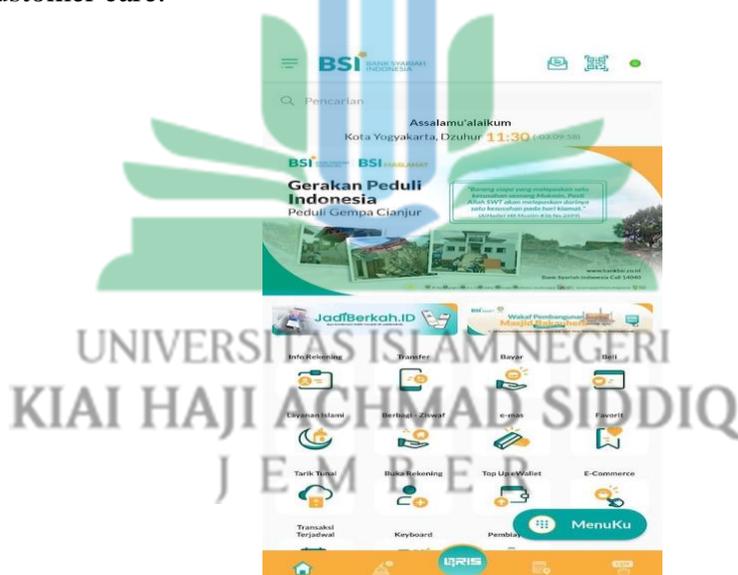
Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung⁵⁹

⁵⁹ Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

5. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

Berdasarkan wawancara kepada pihak BSI KCP Jember Balung menawarkan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Fitur-fitur tersebut mulai dari melihat info rekening, transfer, hingga melakukan pembayaran-pembayaran penting lainnya. Aplikasi teknologi dalam bentuk “BSI Mobile” yang dapat di download secara mandiri melalui aplikasi playstore. BSI Mobile memiliki beragam fitur menarik, mulai dari pilihan menu yang beragam, waktu sholat, metode pembayaran melalui QRIS, info ATM dan cabang terdekat, dan menu customer care.



Gambar 4.3

Menu BSI Mobile⁶⁰

- a. Info rekening. Fitur ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi di rekening. Dalam fitur pertama ini, nasabah bisa melihat informasi

⁶⁰ <https://images.app.goo.gl/gr9xHAS4xwqQkcjo8>. Diakses 24Maret 2025

saldo, daftar mutase rekening, tanggal mutase, informasi portofolio, hingga daftar transaksi terjadwal.

- b. Transfer. Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM. Transfer bisa dilakukan secara online ataupun transfer SKN/kliring/BI Fast selama 24 jam.
- c. Pembayaran. Adapun layanan pembayaran yang bisa dilakukan yaitu pembayaran biaya pendidikan atau akademik, yaitu pembayaran listrik PLN, pembayaran layanan telepon dan Telkom pay, pembelian tiket transportasi, pembayaran premi asuransi, bayar langganan internet dan TV kabel, pembayaran belanja di e-commerce seperti Bukalapak, Tokopedia, Shoope, Iuran BPJS, Pembayaran haji dan umrah.
- d. Pembelian. Dalam fitur ini, keperluan harian dan bulanan yang dibutuhkan dapat dibeli dengan mudah, seperti pulsa, paket data, dan token listrik.
- e. QRIS. *Quick Response Indonesian Standard* atau QRIS adalah kode QR atau *QR Code* yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code, pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Sekarang semua merchant dan bank digital telah memiliki layanan ini demi menunjang terciptanya cashless society. Melalui BSI *Mobile* nasabah juga bisa menggunakan fitur ini. Misalnya, nasabah ingin belanja di coffe shop, tapi tidak mempunyai

uang tunai, nasabah bisa langsung scan QR Code lewat aplikasi BSI *Mobile*, kemudian input jumlah pembayaran, dan selesai.

- f. E-mas. Untuk nasabah yang ingin berinvestasi, nasabah bisa membeli e-mas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI. Fitur ini memungkinkan nasabah membeli emas dengan hitungan rupiah atau gram. Pembelian emas di Bank Syariah Indonesia ini menggunakan akad jual beli. Minimal pembelian adalah 0.05 gram dan maksimal Rp 100 juta per hari. Tidak hanya beli saja, nasabah juga bisa menjualnya secara fisik. Pencairan tabungan E-mas ke emas fisik bersertifikasi bisa dilakukan dengan pecahan keeping emas mulai dari 2 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, dan 100 gram.
- g. Tarik Tunai. Fitur ini ada di BSI *Mobile* dengan nama Tarik Tunai. Penarikan bisa dilakukan mulai dari Rp 100.000 sampai Rp 500.000 per harinya. Jadi, bagi nasabah yang lupa membawa kartu nasabah bisa melakukan Tarik tunai di BSI *Mobile*. Penarikan tunai tidak hanya bisa di ATM BSI saja, Indomart dan Alfamart juga bisa menjadi salah satu tempat penarikan tunai tanpa kartu yang disediakan oleh BSI *Mobile*.
- h. Layanan Islami. Bank Syariah Indonesia kini tidak hanya memberikan layanan dalam hal transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan layanan bagi nasabah yang ingin melakukan ibadah dimana saja dan kapan saja dengan layanan islami. Di layanan islami nasabah bisa membaca Juz Amma, menghafal Asmaul Husna, mempelajari hikmah-

hikmah tentang keuangan sesuai syariat islam, dan layanan pengingat waktu sholat beserta arah kiblat.

- i. Layanan Berbagi. Dengan fitur ini, nasabah bisa menyalurkan zakat, infaq, waqaf secara mudah dimana saja, dan kapan saja. Disitu juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.
- j. *Top Up*. Nasabah BSI bisa melakukan *top up* saldo dompet digital seperti GoPay, Paytren, OVO, Shopee Pay, LinkAja, Dana dan lainnya di fitur *Top Up*.
- k. Pembukaan rekening. Nasabah bisa melakukan buka rekening secara online melalui *BSI Mobile*. Rekening yang bisa dibuka secara online, yaitu Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan Tabungan Mabrur, dan lain sebagainya. Pembukaan rekening ini bisa dilakukan dengan syarat yang mudah, cukup KTP, NPWP, dan foto *selfie* dengan KTP.⁶¹

BSI Mobile selain privasi dan keamanan aplikasi *BSI Mobile* memiliki Fungsi dan berbagai kekurangan serta kelebihan sejak pertama dirintis.

1. Adapun fungsi *BSI Mobile* yaitu :

- a. Untuk meninjau saldo rekening dan riwayat transaksi.
- b. Membayar transaksi keuangan antar pribadi.
- c. Perusahaan yang memberikan petunjuk arah ke ATM atau

⁶¹ Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6, no 1 (Mei, 2023) : 179-191.

kantor cabang bank terdekat.

- d. Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
 - e. Memberikan informasi tentang bagaimana transaksi keuangan digunakan
 - f. Pembayaran tagihan elektronik untuk layanan termasuk listrik, paket internet, TV kabel, dan pengeluaran lainnya.
2. Kelebihan dan Kekurangan BSI *Mobile*
- a) Menggunakan beberapa kemampuan finansial BSI *Mobile*, seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan fitur menarik lainnya.
 - b) Layanan islami yang memudahkan untuk beribadah, seperti lokasi masjid, waktu sholat, dan arah kiblat.
 - c) Sebuah fitur dari layanan *zizwaf-sharing* BSI *Mobile* memudahkan anda untuk berbagi dengan orang-orang terdekat.
 - d) Proses transaksi yang terhenti ketika ada koneksi internet yang buruk, dan akan “error” karena batas waktu telah berlalu.

Tujuan bank dalam menawarkan layanan BSI *Mobile* adalah untuk memuaskan nasabah. Nasabah akan merasakan kepuasan sebagai reaksi emosional ketika mereka menikmati menggunakan produk atau layanan. Nasabah yang puas akan cenderung menggunakan produk atau jasa tersebut lagi. Disisi lain, jika nasabah mungkin tidak ingin menggunakannya lagi

jika mereka tidak puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Kebahagiaan nasabah dipengaruhi oleh pertimbangan situasional, kualitas produk, harga, dan kualitas layanan.⁶²

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Diantara beberapa temuan tersebut secara garis besar mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

1. Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

Minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* merujuk pada tingkat ketertarikan dan keinginan nasabah untuk memanfaatkan aplikasi BSI Mobile sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan. Minat ini mencerminkan sejauh mana nasabah merasa aplikasi tersebut relevan, berguna, dan memenuhi kebutuhan mereka.

Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan tahun 2020 sebagai hasil penggabungan beberapa Bank Syariah Indonesia. Tujuan pendirian BSI adalah untuk memperkuat sistem perbankan syariah di Indonesia dan memberikan layanan keuangan yang lebih komprehensif serta terintegrasi.

⁶² Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI MOBILE Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo," Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 6, no 1 (Mei, 2023) : 179-191.

BSI menjadi salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia dengan visi untuk menjadi Bank pilihan utama yang menerapkan prinsip syariah.

Berkembang pesatnya dunia *digital* saat ini dalam segi apapun menjadikan penggunaan elektronik sangatlah dibutuhkan terutama dalam transaksi. Masyarakat tentu saja menginginkan kemudahan akses dalam segala hal termasuk penggunaan BSI *Mobile*. BSI *Mobile* sebagai aplikasi perbankan digital yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Sejalan keinginan masyarakat tentang adanya kemudahan, keamanan, dan kecepatan dalam bertransaksi tersebutlah yang membuat Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan layanan BSI *Mobile* agar tidak mengalami ketertinggalan dengan bank lainnya yang lebih maju, sedangkan diketahui bahwa sekarang Bank Syariah Indonesia menduduki ke-3 perbankan syariah global dalam kategori ESG *Rating*.⁶³

Minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan akses, fitur yang ditawarkan, keamanan transaksi, dan pengalaman pengguna. Selain itu, promosi atau program loyalitas juga dapat menarik perhatian nasabah. Berdasarkan wawancara dengan pihak dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung dan juga nasabah dari Bank syariah Indonesia KCP Jember Balung tentang fungsi dan peran BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung sebagai:

⁶³ M Bakir Idrus Alatas, "BSI Peringkat ke-3 Perbankan Syariah Global dalam kategori ESG Rating" ANTARA, 27 September 2023.

a. Pemahaman tentang *BSI Mobile*

Ibu Andini selaku Back Office Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Balung menjelaskan bahwa:

“*BSI Mobile* ini sebuah aplikasi dari layanan Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi online. Ketika nasabah baru buka rekening biasanya memang nasabah di arahkan untuk membuat *Bsi Mobile*. Dengan mengaktifkan *BSI Mobile* akan membuat nasabah lebih mudah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital dan nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti: transfer dana, pembayaran, pembelian, cek saldo, dan investasi”⁶⁴

Dalam pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Andini, dijelaskan bahwa *BSI Mobile* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Saat nasabah membuka rekening baru, mereka biasanya diarahkan untuk mengaktifkan *BSI Mobile* sebagai bagian dari proses registrasi, yang memungkinkan mereka untuk langsung menikmati layanan digital yang disediakan.

Dengan mengaktifkan *BSI Mobile*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis dan efisien, termasuk tetapi tidak terbatas pada: transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian berbagai produk, pengecekan saldo rekening, serta melakukan investasi secara langsung melalui aplikasi. Kemudahan ini memberikan

⁶⁴ Andini, diwawancarai oleh penulis, Jember, 30 Januari 2023

nilai tambah bagi nasabah, karena mereka tidak perlu lagi mengunjungi bank secara fisik untuk melakukan transaksi tersebut.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia melalui BSI Mobile mempermudah nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan secara digital. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah transaksi keuangan sehari-hari, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan aman. Dengan demikian, BSI *Mobile* menjadi solusi praktis bagi nasabah yang menginginkan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan tempat.

Hasil wawancara dengan ibu Nurul Fatimah selaku Pawning Aprricial menambahkan pula tentang minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*.

“Berbicara mengenai minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* dengan mengaktifkan BSI *Mobile* akan membuat nasabah menjadi lebih mudah untuk melakukan berbagai macam transaksi tanpa harus keluar rumah dan mendatangi bank. Salah satu transaksi yang sering digunakan nasabah adalah transfer uang ke antar bank atau rekening bank lain”.⁶⁵

Dalam pernyataan Ibu Nurul Fatimah, beliau menyoroti pentingnya penggunaan *Mobile Banking*, khususnya BSI *Mobile*, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dengan lebih mudah dan praktis. Dengan mengaktifkan aplikasi BSI *Mobile*, nasabah tidak perlu lagi keluar rumah atau mendatangi bank secara langsung untuk menyelesaikan berbagai transaksi perbankan. Hal ini sangat

⁶⁵ Nurul Fatimah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 02 Januari 2024

menguntungkan, mengingat kemajuan teknologi yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu antri di bank. Salah satu transaksi yang paling sering digunakan oleh nasabah adalah transfer dana antar bank atau ke rekening bank lain. Kemudahan ini memberikan fleksibilitas dan efisiensi, serta mengurangi ketergantungan pada kunjungan fisik ke bank.

Berdasarkan pernyataan Ibu Nurul Fatimah, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *BSI Mobile* mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi perbankan tanpa hambatan waktu atau lokasi. Aplikasi ini menyediakan solusi yang praktis bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi secara cepat dan aman tanpa perlu meninggalkan rumah. Keberadaan *BSI Mobile* memberi kemudahan yang signifikan bagi nasabah, mengingat aktivitas perbankan kini dapat dilakukan secara digital.

Sejalan dengan itu, seperti yang disampaikan oleh Frieta, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung, beliau juga menegaskan bahwa aplikasi *BSI Mobile* tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga mendukung efisiensi operasional bank. Dengan menggunakan *BSI Mobile*, nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan cek saldo, yang semuanya dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke bank. Hal ini menunjukkan bahwa *BSI Mobile* tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga

memudahkan pihak bank dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif.

Seperti yang disampaikan oleh Frieta selaku Teller Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung menjelaskan bahwa:

“*BSI Mobile* digunakan karna lebih efisien dan membantu nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi dan melalui aplikasi *BSI Mobile* ada banyak fitur layanan pembayaran akademik yang bermanfaat untuk memudahkan mahasiswa membayar uang perkuliahan dan bisa melayani kebutuhan nasabah. Fitur seperti mutasi rekening memudahkan nasabah untuk memantau arus kas dan mengelola keuangan mereka”.⁶⁶

Dalam pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Frieta, beliau menjelaskan bahwa *BSI Mobile* digunakan karena menawarkan efisiensi yang lebih tinggi dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara praktis tanpa harus datang langsung ke bank. Salah satu fitur yang sangat bermanfaat dalam *BSI Mobile* adalah layanan pembayaran akademik, yang memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran uang kuliah atau biaya akademik lainnya. Fitur ini memberikan kenyamanan tambahan bagi mahasiswa, karena mereka tidak perlu mengunjungi bank atau loket pembayaran fisik. Pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sehingga memudahkan proses administrasi keuangan mereka.

Selain itu, *BSI Mobile* juga menyediakan fitur mutasi rekening yang memungkinkan nasabah untuk memantau arus kas secara langsung.

⁶⁶ Frieta, diwawancarai oleh penulis, Jember, 03 Januari 2024

Fitur ini sangat membantu dalam mengelola keuangan pribadi, karena nasabah dapat dengan mudah melihat transaksi yang telah dilakukan dan mengevaluasi pengeluaran atau pemasukan mereka. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan transparan, serta lebih cepat dalam mengambil keputusan keuangan.

Dari pernyataan Ibu Frieta tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *BSI Mobile* tidak hanya memberikan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan, tetapi juga menawarkan berbagai fitur layanan yang sangat berguna, seperti pembayaran akademik dan mutasi rekening, yang dapat membantu nasabah, khususnya mahasiswa, dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Fitur-fitur ini mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan mengelola keuangan mereka secara digital, meningkatkan kenyamanan dan mengurangi ketergantungan pada layanan perbankan konvensional yang memerlukan kunjungan fisik ke bank.

Dari wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan transaksi non-tunai melalui aplikasi *BSI Mobile*, yang mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital. Keberadaan *BSI Mobile* memberikan kemudahan signifikan bagi nasabah, karena satu aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan yang dapat memenuhi beragam kebutuhan perbankan, termasuk pembayaran akademik. Fitur ini khususnya bermanfaat bagi mahasiswa, karena mereka dapat membayar uang kuliah atau biaya akademik lainnya dengan mudah tanpa harus

mengunjungi bank atau tempat pembayaran fisik.

Selain itu, *BSI Mobile* juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus keluar rumah, menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang biasanya diperlukan untuk mendatangi cabang bank. Aplikasi ini tidak hanya meminimalisir hambatan fisik dalam bertransaksi, tetapi juga memberikan fleksibilitas, karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan kenyamanan nasabah.

Keuntungan lainnya dari penggunaan *BSI Mobile* adalah adanya fitur-fitur yang mendukung transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip Bank Syariah Indonesia, yang menekankan pada transaksi yang adil dan sesuai dengan ketentuan syariah. Dengan adanya aplikasi ini, Bank Syariah Indonesia tidak hanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai syariah dalam setiap fitur yang ditawarkan, sehingga nasabah dapat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan digital perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.

- b. Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia
 - 1) Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di Ban Syariah Indonesia

Bapak Priambodo selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Balung menjelaskan bahwa:

“Berbicara mengenai minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia hal ini dapat dilihat dari jumlah penggunaan BSI *Mobile* setiap tahunnya yang fluktuatif. Peningkatan ini mencerminkan tingginya minat dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI. Fitur-fitur yang ditawarkan, seperti kemudahan transaksi, keamanan, dan berbagai layanan syariah, menjadi daya tarik utama bagi nasabah. BSI terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memperkuat posisinya sebagai bank syariah modern dan inklusif”.⁶⁷

Dengan pernyataan Bapak Priambodo tersebut dapat diketahui bahwasanya *Mobile Banking* merupakan aplikasi paling efektif dan tingginya minat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI. Dengan adanya fitur-fitur yang ditawarkan menjadi daya tarik utama bagi nasabah. BSI terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memperkuat posisinya sebagai Bank Syariah Indonesia modern dan inklusif.

Ibu Andini selaku Back Office Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Balung menjelaskan bahwa:

“Bahwasanya minat nasabah pada penggunaan BSI *Mobile* hampir sepenuhnya terpenuhi karena penggunaan BSI *Mobile* dapat memudahkan nasabah dalam kehidupan sehari-harinya sehingga kebutuhan mereka terpenuhi seperti fitur beli token listrik, beli pulsa, transfer, dan masih lagi. Oleh karena itu, dengan kepuasan yang mereka dapatkan pada saat menggunakan BSI *Mobile*, mereka akan merekomendasikannya kepada orang disekitar terutama pada orang terdekatnya”.⁶⁸

Berdasarkan pernyataan Ibu Andini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa minat nasabah terhadap penggunaan BSI *Mobile* hampir sepenuhnya terpenuhi, karena aplikasi ini memberikan

⁶⁷ Priambodo, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 September 2023

⁶⁸ Andini, diwawancarai oleh penulis, Jember, 30 Januari 2024

kemudahan dalam kehidupan sehari-hari nasabah. Berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi, seperti beli token listrik, beli pulsa, transfer antar bank, dan berbagai transaksi lainnya, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang praktis, efisien, dan mudah diakses. Hal ini tentunya membuat nasabah merasa puas, karena mereka dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus meninggalkan rumah atau mengunjungi bank secara fisik.

Kepuasan yang diperoleh nasabah dari penggunaan *BSI Mobile* mendorong mereka untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada orang-orang di sekitar mereka, terutama kepada keluarga atau teman-teman terdekat. Dalam hal ini, kemudahan, hemat waktu, dan hemat tenaga dalam bertransaksi menjadi faktor utama yang mendasari tingginya minat nasabah terhadap *BSI Mobile*. Mereka merasa aplikasi ini tidak hanya mempermudah kehidupan mereka, tetapi juga memberikan kenyamanan dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja.

Secara keseluruhan, minat nasabah terhadap *BSI Mobile* dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan yang tinggi, yang diperoleh dari kenyamanan dan kemudahan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi ini. Fitur-fitur yang disediakan sangat mendukung kebutuhan transaksi nasabah, menjadikan aplikasi ini sebagai solusi yang efektif dan efisien dalam bertransaksi secara digital. Dengan begitu, minat nasabah terhadap *BSI Mobile* merupakan

hasil dari kepuasan yang dirasakan atas kemudahan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dalam menyajikan layanan digital yang mendukung aktivitas keuangan mereka.

2) Nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*

Ibu Nurul Fatimah selaku Pawning Aprrcial Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

“ Nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* (aplikasi *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia) dapat menikmati berbagai layanan keuangan yang praktis dan sesuai dengan prinsip syariah. Dari banyaknya nasabah yang merasa puas terhadap penggunaan BSI *Mobile*, tentunya ada juga nasabah yang merasa kurang puas karena adanya kendala Faktor perangkat juga menjadi kendala utama, terutama bagi pengguna yang memiliki *smartphone* dengan spesifikasi rendah. Hal tersebut bisa menjadi salah satu penyebab nasabah kurang minat dalam penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan pentingnya adaptasi teknologi yang inklusif untuk menjangkau seluruh segmen nasabah, termasuk lansia dan pengguna perangkat dengan spesifikasi terbatas”.⁶⁹

Berdasarkan pernyataan Ibu Nurul Fatimah, dapat disimpulkan bahwa nasabah yang menggunakan BSI *Mobile*, aplikasi *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia, dapat menikmati berbagai layanan keuangan yang praktis dan sesuai dengan prinsip syariah. Aplikasi ini memberikan banyak kemudahan bagi nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah, seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan pembelian produk digital. Meskipun demikian, sebagian nasabah merasa kurang puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, terutama

⁶⁹ Nurul Fatimah, , diwawancarai oleh penulis, Jember, 02 Januari 2024

karena adanya kendala perangkat yang mereka hadapi. Kendala utama yang sering dikeluhkan adalah spesifikasi smartphone yang rendah, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan aplikasi.

Masalah ini menjadi salah satu faktor yang mengurangi minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*, karena aplikasi yang tidak dapat berjalan dengan lancar pada perangkat dengan spesifikasi terbatas dapat membuat pengalaman pengguna menjadi kurang optimal. Hal ini menekankan pentingnya bagi Bank Syariah Indonesia untuk memperhatikan masalah adaptasi teknologi yang lebih inklusif, agar aplikasi *BSI Mobile* dapat diakses dengan baik oleh seluruh segmen nasabah, termasuk mereka yang memiliki perangkat dengan spesifikasi rendah atau nasabah yang lebih tua (lansia) yang mungkin belum sepenuhnya terbiasa dengan teknologi digital.

Dengan demikian, meskipun *BSI Mobile* memberikan banyak kemudahan, tantangan teknologi seperti keterbatasan perangkat menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk memastikan aplikasi ini dapat digunakan secara optimal oleh seluruh nasabah, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam hal perangkat atau keterampilan digital. Ditambahkan oleh Ibu Andini yang merupakan Back Office Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung menjelaskan bahwa:

“ Nasabah tertarik atau minat menggunakan *BSI Mobile* karena kemudahan yang ditawarkan seperti 24/7: Aplikasi dapat digunakan kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang, fitur yang lengkap dan inovatif, kemudahan transaksi, kesesuaian dengan prinsip syariah, efisiensi dan hemat waktu”.

Berdasarkan pernyataan Ibu Andini, dapat diketahui bahwa nasabah tertarik atau memiliki minat tinggi untuk menggunakan *BSI Mobile* karena berbagai kemudahan yang ditawarkan. Salah satu kemudahan utama adalah akses 24/7, yang memungkinkan nasabah untuk menggunakan aplikasi kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Hal ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi nasabah, karena mereka dapat mengakses layanan perbankan kapanpun dibutuhkan, baik di pagi, siang, malam, bahkan pada hari libur.

Selain itu, *BSI Mobile* juga menawarkan fitur yang lengkap dan inovatif, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan masih banyak lagi. Fitur-fitur ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang dalam hal layanan perbankan digital. Kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi ini juga menjadi alasan utama minat nasabah. Dengan *BSI Mobile*, transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis tanpa harus melalui proses yang rumit atau mengunjungi cabang bank, sehingga sangat menghemat waktu dan energi.

Tidak kalah penting, aplikasi ini juga sesuai dengan prinsip syariah, yang menjadi daya tarik utama bagi nasabah yang menginginkan transaksi perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai agama. Hal ini menunjukkan bahwa *BSI Mobile* tidak hanya

menawarkan kemudahan dan efisiensi, tetapi juga menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam setiap layanannya. Secara keseluruhan, minat nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile* didorong oleh berbagai faktor seperti kemudahan akses sepanjang waktu (24/7), fitur lengkap dan inovatif, transaksi praktis, kesesuaian dengan prinsip syariah, serta efisiensi waktu yang ditawarkan aplikasi ini. Semua faktor ini bersama-sama memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah, menjadikan *BSI Mobile* pilihan yang menarik dan sangat sesuai dengan kebutuhan perbankan digital di era modern.

Ibu Frieta selaku Teller Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung menjelaskan bahwa:

“ Seiring berkembangnya zaman, *BSI Mobile* sendiri pasti sangat bermanfaat bagi nasabah. Pada zaman sekarang orang juga banyak belanja online di *e-commerce* manapun. Oleh karena itu, *BSI Mobile* hadir sebagai alat transaksi yang memudahkan pembayaran di berbagai platform *e-commerce*, sehingga mendukung gaya hidup modern yang serba praktis. Dalam era digital, *BSI Mobile* sebagai solusi pembayaran digital, Bank Syariah Indonesia menunjukkan komitmennya dalam mendukung kebutuhan nasabah yang terus berkembang, terutama di era digital dan maraknya *e-commerce*”.⁷⁰

Berdasarkan pernyataan Ibu Frieta, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *BSI Mobile* menjadi alat transaksi yang sangat bermanfaat bagi nasabah, terutama di era digital dan dengan maraknya *e-commerce*. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran di berbagai platform *e-commerce*, yang memungkinkan nasabah untuk berbelanja online dengan lebih praktis dan cepat tanpa

⁷⁰ Frieta, diwawancarai oleh penulis, Jember, 03 Januari 2024

harus berpindah ke platform lain untuk melakukan pembayaran. Hal ini sangat mendukung gaya hidup modern yang semakin serba praktis, di mana kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menjadi sangat penting.

Dengan hadirnya BSI Mobile, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi digital kapan saja dan di mana saja, yang menjadikannya solusi pembayaran yang ideal di tengah tren digitalisasi dan pergeseran belanja menuju platform online. Selain itu, BSI Mobile juga menunjukkan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam mendukung kebutuhan nasabah yang terus berkembang, terutama dalam menghadapi tuntutan gaya hidup digital yang semakin kompleks dan berkembang pesat, seperti e-commerce dan layanan berbasis teknologi lainnya.

Secara keseluruhan, BSI Mobile bukan hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi solusi pembayaran digital yang relevan dengan perubahan zaman, memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah, dan memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga perbankan yang responsif terhadap kebutuhan pasar di era digital.

2. Upaya meningkatkan Minat Nasabah pada Penggunaan BSI *Mobile* pada BSI

Berdasarkan temuan hasil penelitian tentang upaya minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada sub bab sebelumnya adalah: Minat merupakan kecenderungan atau keghairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁷¹ Berikut berdasarkan hasil wawancara melalui beberapa pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan adalah beberapa aspek yang dapat dijelaskan, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dan langkah strategis yang dapat dilakukan:

a. Upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile*

Bapak Priambodo selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP

Jember Balung menjelaskan bahwa:

“Nasabah di BSI KCP Jember Balung mayoritas menggunakan BSI *Mobile* dikarenakan kemudahan dan banyaknya fitur-fitur yang disediakan, contohnya info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, layanan emas, tarik tunai, dan pembiayaan lain-lain. Dengan adanya fitur-fitur tersebut memudahkan nasabah bertransaksi serta dengan mudah mendapatkan informasi penting terkait BSI. Hal ini yang menjadi alasan meningkatnya nasabah BSI KCP Jember Balung”.

Kemudian Bapak Febri Subachir selaku *Customer Service* BSI

KCP Jember Balung menambahkan:

⁷¹ Alsuf Sabri, Psikologi Pendidikan, (Jakarta : Pedoman Ilmu, 2007), 84.

“Disini untuk meningkatkan pemakaian BSI *Mobile* dengan cara melakukan pembukaan rekening *online* supaya nasabah paham terkait M- *Banking* dan juga nasabah yang masih belum paham mengenai pembukaan rekening *online* pasti langsung di arahkan dan dibantu oleh pihak Bsi kcp Jember Balung”.⁷²

- b. BSI *Mobile* memiliki berbagai macam fitur, seperti info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, layanan emas, tarik tunai, dan pembiayaan lain-lain. Dari banyaknya nasabah yang merasa puas terhadap penggunaan BSI *Mobile*, tentunya ada juga nasabah yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh BSI *Mobile*. Diantara penyebab nasabah kurang puas terhadap layanan BSI *Mobile* yaitu sistemnya terkadang error juga membuat nasabah merasa tidak puas pada penggunaan BSI *Mobile*. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Selvi selaku nasabah BSI KCP Jember Balung:

“ saya sebagai nasabah BSI KCP Jember Balung merasa puas terhadap adanya aplikasi BSI *Mobile* karena mudahnya bertransaksi tanpa keluar rumah dan mendatangi Bank tersebut. Mudah dan praktis dalam pemakaiannya, dengan memiliki banyak fitur-fitur saya dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang produk dan layanan terbaru dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Selvi, dapat disimpulkan bahwa keberadaan aplikasi BSI *Mobile* memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah tidak perlu lagi keluar rumah atau mendatangi bank untuk melakukan transaksi perbankan. Hal ini memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah, karena mereka bisa

⁷² Febri Subachir, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 September 2023

⁷³ Selvi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 01 Februari 2024

melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi.

Selain itu, aplikasi BSI *Mobile* juga dirasakan sangat mudah dan praktis dalam penggunaannya, dengan antarmuka yang user-friendly dan fitur-fitur yang lengkap. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi penting tentang produk dan layanan terbaru dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung dengan mudah. Fitur-fitur ini memberikan nilai tambah bagi nasabah, karena mereka tidak hanya bisa bertransaksi, tetapi juga tetap terhubung dengan informasi terkini yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, aplikasi BSI *Mobile* tidak hanya menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga memberikan kemudahan akses informasi yang bermanfaat, menjadikannya sebagai alat yang sangat praktis dan bermanfaat bagi nasabah seperti Ibu Selvi.

Ibu Andini yang merupakan Back Office Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung menjelaskan bahwa:

“Seperti data pengguna aplikasi BSI *Mobile* dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan hukum dan kebijakan privasi yang berlaku. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung memiliki tanggung jawab untuk melindungi data pribadi nasabah dan memastikan penggunaannya hanya untuk tujuan yang telah disetujui”.⁷⁴

⁷⁴ Andini, diwawancarai oleh penulis, Jember, 30 Januari 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, peneliti dapat menyimpulkan bahwa data pengguna aplikasi BSI Mobile dijaga dengan sangat hati-hati dan kerahasiaannya dilindungi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta kebijakan privasi yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Bank ini memastikan bahwa seluruh informasi yang diberikan oleh nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile tidak akan dibagikan atau disalahgunakan oleh pihak ketiga tanpa izin atau persetujuan dari nasabah. Proses pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data dilakukan dengan mengikuti standar keamanan dan perlindungan data yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku, termasuk kebijakan privasi yang berfokus pada kepentingan dan perlindungan data pribadi nasabah.

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung juga mematuhi ketentuan yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta undang-undang perlindungan data pribadi, yang mengharuskan bank untuk melindungi data nasabah dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan. Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung bertanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa data pribadi nasabah hanya digunakan untuk tujuan yang sah dan telah disetujui oleh nasabah. Ini termasuk tujuan operasional bank, layanan nasabah, dan komunikasi yang relevan dengan produk atau layanan yang digunakan nasabah.

Selain itu, pihak bank juga melakukan pembaruan dan pengawasan secara berkala terhadap kebijakan privasi dan langkah-langkah keamanan data yang diterapkan, untuk memastikan bahwa perlindungan data selalu sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi yang ada. Dengan langkah-langkah tersebut, Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung menunjukkan komitmennya dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah, serta mematuhi regulasi yang berlaku demi menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi para nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile.

Hasil wawancara dari Nurul Fatimah Pawning Aprricial Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

“Dalam era digitalisasi saat ini, aplikasi *BSI Mobile* berperan penting dalam mendukung efisiensi layanan perbankan. Namun, optimalisasi penggunaan oleh nasabah masih memerlukan strategi yang efektif. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan minat nasabah untuk memaksimalkan manfaatnya.”⁷⁵

Berdasarkan wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa upaya peningkatan minat nasabah terhadap *BSI Mobile* bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga untuk memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah modern yang responsif terhadap perkembangan teknologi. *BSI Mobile* memberikan berbagai kemudahan akses transaksi bagi nasabah, seperti transfer dana, pembayaran, dan

⁷⁵ Andini, diwawancarai oleh penulis, Jember, 30 Januari 2024

pengelolaan keuangan, yang semuanya dapat dilakukan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat, praktis, dan efisien.

Namun, meskipun aplikasi ini memberikan banyak kemudahan, optimalisasi penggunaan oleh nasabah masih memerlukan strategi yang efektif. Untuk itu, dibutuhkan upaya yang lebih strategis untuk meningkatkan minat nasabah agar mereka bisa memanfaatkan BSI Mobile secara maksimal. Strategi ini tidak hanya berkaitan dengan promosi dan edukasi tentang fitur-fitur aplikasi, tetapi juga dengan peningkatan pengalaman pengguna, agar nasabah merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menggunakan aplikasi ini untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

Ditambahkan oleh Ibu Rafika, selaku nasabah BSI KCP Jember Balung, beliau menyatakan bahwa meskipun aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam mempermudah transaksi, tetapi terkadang masih ada kesulitan dalam mengakses fitur tertentu. Oleh karena itu, Ibu Rafika mengusulkan agar ada pendekatan yang lebih personal dan edukasi berkelanjutan untuk membantu nasabah lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi ini dengan optimal.

Dengan adanya strategi efektif dan upaya peningkatan edukasi kepada nasabah, diharapkan BSI Mobile dapat digunakan secara maksimal, tidak hanya sebagai alat transaksi yang praktis, tetapi juga sebagai solusi perbankan digital yang mengakomodasi kebutuhan

nasabah di era digitalisasi yang terus berkembang.

“Menggunakan BSI *Mobile* ini sangat membantu saya dalam aktifitas setiap harinya, iya karena memang mudah digunakan hanya memakai HP saja, juga meminimalisir biaya kak, terutama biaya transfernya itu murah. Dan tinggal buka BSI *Mobile* bisa mengakses berbagai macam fitur”.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan BSI *Mobile* mencakup berbagai layanan praktis yang sangat membantu nasabah dalam mengelola rekening dan melakukan berbagai transaksi keuangan. Aplikasi ini dirasakan sangat membantu dalam aktivitas sehari-hari, terutama karena mudah digunakan hanya dengan menggunakan ponsel. Kepraktisan ini memberikan kenyamanan bagi nasabah, karena mereka tidak perlu lagi mengunjungi bank atau menggunakan banyak perangkat untuk melakukan transaksi.

Selain itu, BSI *Mobile* juga memberikan keuntungan dalam hal biaya. Dengan menggunakan aplikasi ini, nasabah dapat meminimalkan biaya, terutama biaya transfer, yang jauh lebih murah dibandingkan dengan cara tradisional. Hal ini menjadikan BSI *Mobile* pilihan yang lebih ekonomis bagi nasabah yang sering melakukan transaksi keuangan. Aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk dengan mudah mengakses berbagai fitur praktis lainnya, seperti cek saldo, pembayaran tagihan, dan transfer dana, yang dapat diakses dengan cepat dan tanpa hambatan.

⁷⁶ Rafika, diwawancarai oleh penulis, Jember, 01 Februari 2024

Secara keseluruhan, BSI Mobile menawarkan banyak manfaat, baik dalam hal kemudahan penggunaan maupun efisiensi biaya, menjadikannya sebagai alat yang sangat berguna dan praktis bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

C. Pembahasan Temuan

Paparan data dan temuan penelitian dalam bentuk wawancara yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti akan dilanjutkan pada proses pembahasan berdasarkan teori dan temuan-temuan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menginterpretasi data yang dihasilkan sehingga pengambilan kesimpulan dapat sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti. Dengan demikian, peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai peran dan fungsi BSI *Mobile* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung, sebagai berikut:

1. Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

a. Minat Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile*

Merujuk pada tingkat ketertarikan dan keinginan nasabah untuk memanfaatkan aplikasi BSI Mobile sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan. Minat ini mencerminkan sejauh mana nasabah merasa aplikasi tersebut relevan, berguna, dan memenuhi kebutuhan mereka. Minat adalah kecenderungan seseorang untuk memperhatikan, menyukai, atau tertarik terhadap suatu hal, yang kemudian memengaruhi perilakunya untuk mengambil tindakan.

Namun kenyataan hari ini berbeda dengan masa lalu. Bank saat ini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Segala macam transaksi kini dapat diselesaikan dengan menggunakan *BSI Mobile* tanpa kontak fisik secara langsung berkat kecanggihan teknologi saat ini. Kemudahan transaksi seluler telah menanamkan kehidupan baru ke dalam industry perbankan saat ini yang telah bertepatan dengan meningkatnya permintaan proses yang mudah di akses. Karena itu, industry perbankan mulai menyusun rencana untuk membuat dan meluncurkan jaringan layanan kepada nasabah dalam bentuk layanan *BSI Mobile*. Bank meluncurkan *BSI Mobile* sebuah media layanan transaksi perbankan menggunakan perangkat layanan *BSI Mobile* agar lebih mudah digunakan, teknologi maupun komunikasi dan memiliki akses 24 jam ke *BSI Mobile*. Di era kemajuan teknologi yang sangat pesat ini, ponsel memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat. Karena perangkat ini memiliki akses internet, masyarakat dapat dengan mudah mengakses aktivitas terkait perbankan melalui layanan *BSI Mobile* yang memungkinkan pengguna mentransfer uang antar rekening dan mendapatkan informasi ketersediaan fitur.

Mobile Banking adalah layanan guna diberikan kepada nasabah dalam menjalani negosiasi perbankan hanya dengan pegawai maupun smartphone. Layanan *Mobile Banking* bisa digunakan melewati aplikasi yang bisa diunduh dan diinstal oleh nasabah bank.

Mobile Banking menghasilkan faedah baik untuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi bahkan dapat membantu dalam operasional bank sehingga menjadi lebih efektif juga efisien. Bank BSI merupakan salah satu bank yang menerapkan aplikasi bank digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. *BSI Mobile* yaitu aplikasi dapat digunakan untuk transaksi serta layanan perbankan yang berbasis syariah melalui *smartphone* dengan mudah, cepat yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak memerlukan datang langsung ke bank.⁷⁷

Berkembang pesatnya dunia *digital* saat ini dalam segi apapun menjadikan penggunaan elektronik sangatlah dibutuhkan terutama dalam transaksi. Masyarakat tentu saja menginginkan kemudahan akses dalam segala hal termasuk penggunaan *BSI Mobile*. *BSI Mobile* sebagai aplikasi perbankan digital yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Sejalan keinginan masyarakat tentang adanya kemudahan, keamanan, dan kecepatan dalam bertransaksi tersebutlah yang membuat Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan layanan *BSI Mobile* agar tidak mengalami ketertinggalan dengan bank lainnya yang lebih maju, sedangkan diketahui bahwa sekarang Bank Syariah Indonesia menduduki ke-3

⁷⁷ Faridha Naila Ulya, Qoyyimah, Kharis Fadlullah Hana, "Analysis Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service", *Journal Islamic Banking and Finance*, 2, No.2, (Juli- Desember, 2022): 2797-8265.

perbankan syariah global dalam kategori ESG *Rating*.⁷⁸

BSI *Mobile* solusi untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI *Mobile* menemani nasabah 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spritual, dan sosial.⁷⁹ Dibalik kemudahan dan kecanggihan BSI *Mobile* juga mengalami gangguan sistem *digitalisasi*, akan tetapi hal tersebut bukan menjadi hambatan bagi nasabah untuk terus bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*. Karena Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dan mengembangkan minat nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile*. BSI *Mobile* juga dilengkapi dengan fitur layanan pembayaran akademik yang bermanfaat untuk memudahkan mahasiswa membayar uang perkuliahan, layanan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa agar tidak perlu lagi antri ke Bank tersebut. BSI *Mobile* memberikan banyak keuntungan pada nasabah dari segi waktu dan tenaga, mudah dan cepat, serta keuntungannya mudah di akses melalui handphone. Kemudahan bertransaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja online, transaksi QRIS, isi pulsa, pembelian token listrik, isi ulang *e-wallet*, dan pembayaran sekolah hanyalah beberapa solusi yang ditawarkan oleh BSI *Mobile* untuk membuat segalanya lebih mudah bagi nasabah. Selain itu, BSI *Mobile* menawarkan program tabungan E-mas BSI dan gadai emas online. Untuk membantu nasabah

⁷⁸ M Bakir Idrus Alatas, "BSI Peringkat ke-3 Perbankan Syariah Global dalam kategori ESG Rating" ANTARA, 27 September 2023.

⁷⁹ Bank Syariah Indonesia, *Energi Baru Untuk Indonesia* (Jakarta Selatan, 2021).86.

mengelola keuangannya. Salah satu keunggulan BSI *Mobile* adalah tersedianya aplikasi BSI *Mobile* yang memungkinkan nasabah dengan mudah melakukan berbagai transaksi yang dapat dilakukan dimana saja, termasuk memeriksa saldo, mentransfer uang antar bank, melakukan pembelian dan pembayaran. Namun, di dunia yang ideal, BSI *Mobile* akan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dan memperoleh informasi melalui aplikasi BSI *Mobile* selain privasi dan keamanan aplikasi BSI *Mobile* memiliki fungsi dan berbagai kekurangan serta kelebihan sejak pertama dirintis.

1) Adapun fungsi BSI *Mobile* yaitu :

- a. Untuk meninjau saldo rekening dan riwayat transaksi.
- b. Membayar transaksi keuangan antar pribadi.
- c. Perusahaan yang memberikan petunjuk arah ke ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- d. Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
- e. Memberikan informasi tentang bagaimana transaksi keuangan digunakan
- f. Pembayaran tagihan elektronik untuk layanan termasuk listrik, paket internet, TV kabel, dan pengeluaran lainnya.

2) Kelebihan dan Kekurangan BSI *Mobile*

- a. Menggunakan beberapa kemampuan finansial BSI *Mobile*, seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu, dan fitur menarik

lainnya.

- b. Layanan islami yang memudahkan untuk beribadah, seperti lokasi masjid, waktu sholat, dan arah kiblat.
- c. Sebuah fitur dari layanan *zizwaf-sharing* BSI *Mobile* memudahkan anda untuk berbagi dengan orang-orang terdekat.
- d. Proses transaksi yang terhenti ketika ada koneksi internet yang buruk, dan akan “error” karena batas waktu telah berlalu.

Tujuan bank dalam menawarkan layanan BSI *Mobile* adalah untuk memuaskan nasabah. Nasabah akan merasakan kepuasan sebagai reaksi emosional ketika mereka menikmati menggunakan produk atau layanan. Nasabah yang puas akan cenderung menggunakan produk atau jasa tersebut lagi. Disisi lain, jika nasabah mungkin tidak ingin menggunakannya lagi jika mereka tidak puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Kebahagiaan nasabah dipengaruhi oleh pertimbangan situasional, kualitas produk, harga, dan kualitas layanan.

- b. Upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile*

Di Indonesia, barang dan jasa berbasis syariah telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan syariah yang modern dan kompetitif. Di era digital ini, peningkatan jumlah nasabah menjadi salah satu prioritas utama untuk

memperluas jangkauan layanan sekaligus upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile*.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Berupaya meningkatkan minat nasabah pada layanan BSI tidak hanya bertujuan memperluas jangkauan, tetapi juga mendukung inklusi keuangan berbasis syariah. Dengan inovasi digital, promosi, dan peningkatan pelayanan, BSI diharapkan mampu mempertahankan minat nasabah sekaligus menarik lebih banyak pengguna baru untuk bergabung. upaya minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile* adalah: Minat merupakan kecenderungan atau kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁸⁰

BSI memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan syariah yang modern dan kompetitif. Di era digital ini, peningkatan jumlah nasabah menjadi salah satu prioritas utama untuk memperluas jangkauan layanan sekaligus upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi *BSI Mobile*.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Berupaya meningkatkan minat nasabah pada layanan BSI tidak hanya bertujuan memperluas jangkauan, tetapi juga

⁸⁰ Alsuf Sabri, Psikologi Pendidikan, (Jakarta : Pedoman Ilmu, 2007), 84.

mendukung inklusi keuangan berbasis syariah. Dengan inovasi digital, promosi, dan peningkatan pelayanan, BSI diharapkan mampu mempertahankan minat nasabah sekaligus menarik lebih banyak pengguna baru untuk bergabung. upaya minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile* adalah: Minat merupakan kecenderungan atau kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.⁸¹ Bank Syariah Indonesia mengalokasikan layanannya di BSI *Mobile* untuk bisa bersinergi dengan nasabah dalam mempermudah transaksinya, hal tersebut yang menjadi jawaban atas kesulitan nasabah yang mempunyai waktu aktivitas lebih padat, sehingga nasabah bisa mengakses BSI *Mobile* secara *real – time*. Dengan upaya yang terus diperkuat, penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dapat semakin optimal, mendukung visi Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah yang modern dan inklusif. untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, serta efektivitas.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang diberikan informan tersebut, pada dasarnya *Mobile Banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke ATM. Aplikasi BSI *Mobile* dapat

⁸¹ Alsuf Sabri, Psikologi Pendidikan, (Jakarta : Pedoman Ilmu, 2007), 84.

menghemat waktu bagi penggunanya, tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi-transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan transaksi menggunakan smartphone sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan yang lain. Para pengguna *BSI Mobile* mengaku bahwa *BSI Mobile* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena layanan ini memberikan kemudahan dan menghemat waktu mereka. Dengan berbagai macam persepsi setiap nasabah dapat disimpulkan bahwasanya minat nasabah sangat mempengaruhi penggunaan *BSI Mobile* dikarenakan jika layanan *BSI Mobile* ditingkatkan maka minat nasabah juga meningkat sehingga hal tersebut dapat mempertahankan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*. Dari pembahasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa pengguna *BSI Mobile* merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh layanan *BSI Mobile* walau ada beberapa nasabah juga yang merasakan layanan *BSI Mobile* belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan nasabah karena masih beberapa kali error sehingga membuat nasabah tidak aman dan nyaman. Akan tetapi, semua permasalahan sistem dapat diperbaiki dan ditingkatkan kedepannya dan diharapkan kepada pihak bank untuk memperbaiki sistem agar permasalahan yang sering terjadi tidak menjadi alasan nasabah untuk tidak menggunakan *BSI Mobile*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar minat nasabah merasa aplikasi ini memberikan solusi yang praktis dan efisien dalam menjalankan transaksi perbankan sehari-hari, seperti transfer dana antar bank, cek mutasi rekening, dan pengecekan saldo secara cepat. Selain itu, fitur pembayaran akademik, pembelian pulsa, token listrik, serta informasi waktu sholat menambah nilai tambah yang signifikan, karena membantu dalam aktivitas finansial dan ibadah.
2. Upaya BSI dalam meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile yaitu Bank Syariah Indonesia memastikan inklusivitas dalam pengembangan aplikasi agar dapat digunakan oleh seluruh segmen nasabah, termasuk pengguna dengan perangkat terbatas dan lansia yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, edukasi digital dan optimalisasi fitur serta aksesibilitas telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Berikut adalah saran-saran yang disampaikan:

1. BSI perlu melakukan evaluasi dan perbaikan sistem secara menyeluruh untuk meningkatkan stabilitas dan keandalan aplikasi. Masalah seperti gangguan koneksi dan kendala server saat lonjakan transaksi harus segera ditangani melalui peningkatan infrastruktur, pemeliharaan berkala, serta pengujian sistem rutin. Selain itu, peningkatan kapasitas server dan pengembangan antarmuka yang lebih ramah pengguna akan meningkatkan pengalaman serta kepercayaan nasabah
2. Penyempurnaan Penelitian dan Perluasan Objek Penelitian: Penelitian ini telah menggambarkan minat nasabah terhadap BSI Mobile, namun masih perlu pendalaman lebih lanjut. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti BSI KCP Jember Balung dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi, seperti aksesibilitas, perangkat yang digunakan, serta karakteristik nasabah (usia, pendidikan, dan pemahaman teknologi). Selain itu, penelitian dapat mengeksplorasi keterbatasan pengguna dengan perangkat spesifikasi rendah atau yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Melibatkan berbagai segmen nasabah, seperti lansia, pelajar, dan mahasiswa, akan memberikan wawasan lebih komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Syariah Indonesia meningkatkan partisipasi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digitalnya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al Karim

- Az Zahro, Nurul Laili, Mauliyah, Nur Ika, "Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang," no. 1 (Maret): 2022.
- Aryanto, Dwi. "Teknologi Perbankan," dalam dwiaryantodwi.blogspot.co.id, (diakses pada 24 Januari 2019, jam 19.23).
- Bancin, Intan Wulan Dari, and Nurul Jannah. "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2.2 (2022): 1487-1499.
- Bimantara, Ayubi Yahya, Ansori, Makrul, As'adur, Alfarisi, Rofiq, Pratiwi, Ana, "Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada," no.2 (Februari, 2024): 281-284.
- Chusna, Erlin Waridatul. *Analisis Pengaruh Penggunaan BSI Mobile, Literasi Digital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Ambulu*. Diss. UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Dian, Melisa Prasetyo, Anggun Resdasari, "Hubungan Antara Citra Merek Dengan Loyalitas Konsumen Produk *The Body Shop* Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro." *Jurnal Empati* 5, no 4 (Oktober 2016) : 630-633.
- Faturrozhiah, Syiva Noer. *analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking (studi di bank syariah indonesia kcp pacitan)*. Diss. IAIN Ponorogo, 2021.
- Hadi, Syamsul. "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking." (2011).
- Hidayah, Nurul, Andriyati Susila, Rismayani Vina, P, Viviannisa Victoria, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *BSI Mobile Banking*." *Al- Iqtishod Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no.2 (Desember, 2022) : 2715-7725.
- Hidayatullah, M.F., Sudaryanto, Bambang Irawan, Roziq, Ahmad, Ma'mun, Sukron, "Enhancing Customer In Islamic Banking: a Case Study Of Bank Syariah Indonesia's Marketing Strategy," no. 196, (Agustus 2023):1582-2559
- Imelda, Sri. "Pengaruh Sikap Dan Norma Subyektif Terhadap Minat Konsumen

- (Studi Pada Pengguna Refill Tinta Printer Dataprint Di Banjarmasin)." *Jurnal Study and Management Research* 11.2 (2014): 39-51.
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2007): 111.
Kantor Bank, "Alamat Bank BSI di Jember," Kantorbank.id, 20 Februari 2023, <https://kantorbank.id/alamat-bank/bankbsi/jember/>.
- Kurniawati, Hanif Astika, Winarno Wahyu Agus, Arif Alfi." Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Thecnology Avceptance model* (TAM) yang telah Dimodifikasi". Universitas Jember (UNEJ). *e- Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2017, IV (1): 24-29.
- Larassati, Niken dan Fauzi ahmad, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri." *Jurnal at-tamwil Kajian Ekonomi Syariah* 4, no, 2 (September, 2022) : 2615-4293.
- Lubis, Muhammad Vadly Azhar, and Onan Marakali Siregar. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *SENRIABDI* (2021): 874-881.
- Lutfiah, Dhita, and Ahmad Amin Dalimunte. "Analysis of the Implementation of BSI Mobile Services on Customer Satisfaction at BSI KCP Medan Pulo Brayan." *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2.2 (2022): 205-212.
- Mashuri, "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no.1 (Juni, 2020) : 54 -64.
- Naila Faridha, DKK, "Analysis Customer Interest And Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service." *Journal Islamic Banking and Finance*, 2, No.2, (Juli- Desember, 2022) : 2797-8265.
- Nasution, H. Habra, M. D. (2022). Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, 2(1), 42-46.
- Nurul, Ichsan Reza, Lukman Nasution, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri *Online* Pada PT.BANK MANDIRI (PERSERO) KCP GATOT SUBROTO 2." *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. 2. no 2. (2019).
- Pranantha, Elsandro Yoga. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di

Kabupaten Sleman." (2021).

Purwanto, Nafa Latif Vani , Aisyah ,Nabila Nur, Salsabila ,Dita, Setianigrum, Nurul, "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," no. 03 (Januari- Maret): 2024.

Ningsih, Dhea Marsilia. "Pengaruh Penggunaan QRIS pada Aplikasi Mobile Banking BSI Terhadap Kelancaran dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku UMKM." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.

Nurul, "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," no. 03 (Januari- Maret): 2024.

Restu, Guriting Panggalih Zaki Baridwan, "Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking. Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior", Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. No. 2, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya,(2013).

Setiawan , Ade, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan *Mobile Banking* di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah." Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022.

Siagian, Siti Bejana, and Khairina Tambunan. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2.1 (2022): 1051-1060.

Sodik, Fajar , Zaida alfia Nur, Zulmiati Khusnul, "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB." *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no.1 (2022) : 35-53.

Sudaryana, Bambang dan Agusidy Ricky , *Metdologi Penelitian*

Kuantitatif (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), 166-167.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), 3.

Suryati, Suryati, et al. "Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Gerai Ritel Burger Cepat Saji)." *Jurnal Kewarganegaraan* 6.3 (2022): 5639-5643.

Ulya, Faridha Naila, Qoyyimah Qoyyimah, and Kharis Fadlullah Hana. "Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service." *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance* 2.2 (2022): 113-128.

Umami, Khoiriyah Putra Purnama, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobil." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no 03, 2022- 2524.

Zahira, Hasna. "Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bogor Cileungsi Metland." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2022.

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

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER BALUNG	1. Minat Nasabah Pada Penggunaan BSI Mobile. 2. Pada Bank BSI KCP JEMBER BALUNG.	1. Minat 2. Nasabah 3. BSI 4. Mobile Banking	1. Sumber data primer : a. Nasabah 2. Sumber Data Sekunder : a. Buku b. Dokumen c. Artikel Jurnal d. Internet.	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Penentuan subjek penelitian : a. Purposive 3. Teknik Pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Metode Analisis Data: a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Kesimpulan 5. Teknik keabsahan data: a. Triangulasi sumber.	a. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Balung ? b. Bagaimana upaya dalam meningkatkan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuyun Diana Lestari

NIM : E20192080

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “ Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung” ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Jember, 11 Februari 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Saya yang menyatakan,



Yuyun Diana Lestari

NIM. E20192080

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Letak geografis dan Minat lokasi penelitian yaitu BSI KCP Jember Balung.
2. Minat nasabah dalam penggunaan BSI Mobile.

B. Pedoman Wawancara

- 1) Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung?
- 2) Bagaimana upaya meningkatkan minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia?
- 3) Apakah ada faktor khusus yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile?
- 4) Bagaimana menurut bapak / ibu BSI dapat mempertahankan minat nasabah dalam jangka panjang terhadap BSI Mobile?
- 5) Bagaimana nasabah menilai keamanan keamanan BSI Mobile?
- 6) Apa ada hambatan dalam meningkatkan minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile?
- 7) Apakah nasabah pernah mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan BSI Mobile?
- 8) Apa keunggulan BSI KCP Jember Balung dibandingkan BSI yang lain?
- 9) Apa faktor yang menghambat nasabah BSI KCP Jember Balung kurang minat melakukan aplikasi BSI Mobile?

10) Apakah ada saran yang sering diberikan oleh nasabah terkait BSI Mobile?

C. PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Sejarah berdirinya BSI KCP Jember Balung.
2. Visi dan misi BSI KCP Jember Balung.
3. Struktur organisasi BSI KCP Jember Balung.





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- /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

07 September 2023

Kepada Yth.
Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung
Jl. Rambipuji No.78, Kab. 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 :

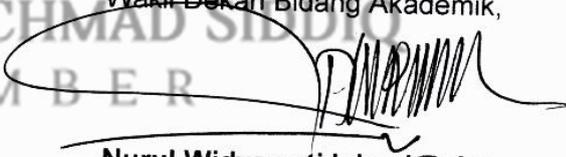
Nama : Yuyun Diana Lestari
NIM : E20192080
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna Melakukan Penelitian/Riset Mengenai Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada BSI KCP Jember Balung di lingkungan/lembaga Wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu



4.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khusnul Amaliah

Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Yuyun Diana Lestari

NIM : E20192080

Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian skripsi pada tanggal 21 September 2023 – 01 Februari 2024 dengan Judul "**Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya.

PT Bank Syariah Indonesia
KCP Jember Balung



Khusnul Amaliah
Branch Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Yuyun Diana Lestari
Nim : E20192080
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia

NO	Hari/ Tanggal	Uraian	Paraf
1	Rabu, 20 September 2023	Observasi awal dan izin penelitian kepada pihak BSI KCP Jember Balung	
2	kamis, 21 September 2023	Wawancara kepada Bapak Friambodo , selaku BOSM BSI KCP Jember Balung	
3	Selasa, 30 Januari 2024	Wawancara kepada Ibu Andini , selaku Back office BSI KCP Jember Balung	
4	Selasa, 02 Januari 2024	Wawancara kepada Ibu Nurul Fatimah selaku Pawning Appricial BSI KCP Jember Balung	
5	Rabu, 03 Januari 2024	Wawancara kepada Ibu frieta selaku Teller BSI KCP Jember Balung	
6	kamis, 01 Februari 2024	Wawancara kepada Ibu Selvi dan Rafika selaku nasabah BSI KCP Jember Balung	

Jember, 05 Maret 2024
Staff BSI KCP Jember Balung


Andini

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu Andini, Selaku Back Office BSI KCP Jember Balung
(30 Januari 2024)



Wawancara dengan Ibu Frieta, Selaku Teller BSI KCP Jember Balung (03
Januari 2024)



Wawancara dengan Ibu Nurul Fatimah, Selaku Pawning Apprial BSI KCP

Jember Balung (02 Januari 2024)



Wawancara dengan Ibu Selvi, Selaku nasabah BSI KCP Jember Balung (01 Februari 2024)



Wawancara dengan Ibu Rafika, Selaku nasabah BSI KCP Jember Balung (01 Februari 2024)



Observasi pada BSI KCP Jember balung (20 September 2023)



Wawancara dengan Ibu khusnul Amalia, Selaku Branch Manager BSI KCP Jember Balung (01 Februari 2024)



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 : Yuyun Diana Lestari
NIM : E20192080
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

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

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Februari 2025
Operator Aplikasi DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Luluk Musfiroh





**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 : Yuyun Diana Lestari
NIM : E20192080
Semester : 12

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

Jember, 11 Februari 2025
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,

Dr. Sofiah, M.E
NIP.199105152019032005

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



Lampiran sitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI

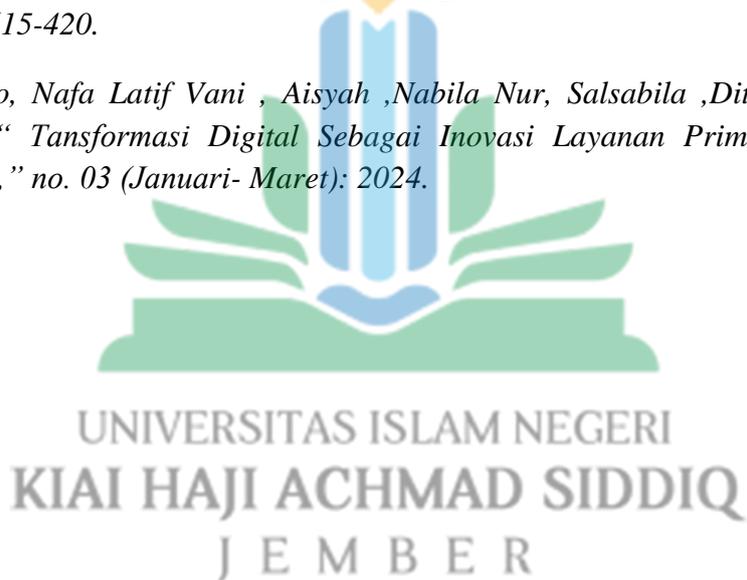
Az Zahro, Nurul Laili, Mauliyah, Nur Ika, "Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang," no. 1 (Maret): 2022.

Bimantara, Ayubi Yahya, Ansori, Makrul, As'adur, Alfarisi, Rofiq, Pratiwi, Ana, "Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada," no.2 (Februari, 2024): 281-284.

Hidayatullah, M.F., Sudaryanto, Bambang Irawan, Roziq, Ahmad, Ma'mun, Sukron, "Enhancing Customer In Islamic Banking: a Case Study Of Bank Syariah Indonesia's Marketing Strategy," no. 196, (Agustus 2023):1582-2559

Hidayatullah, M.F., Sudaryanto, Bambang Irawan, Roziq, Ahmad, Ma'mun, Sukron, "Enhancing Customer In Islamic Banking: a Case Study Of Bank Syariah Indonesia's Marketing Strategy," no.2, (November- Desember 2023):2615-420.

Purwanto, Nafa Latif Vani, Aisyah, Nabila Nur, Salsabila, Dita, Setianigrum, Nurul, "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," no. 03 (Januari- Maret): 2024.



BIODATA PENULIS



A. DATA DIRI

Nama : Yuyun Diana Lestari
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 22 Februari 2001
Alamat : Dusun Kampung Tengah Timur, Desa Sukowono Kec. Sukowono, Kabupaten Jember
NIM : E20192080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
No.Telepon : 082141600691
Email : yuyun220201@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Sukowono 04 (2007 - 2013)
2. MTS Miftahul Ulum Kalisat (2013 - 2016)
3. MA Miftahul Ulum Kalisat (2016 - 2019)
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019 - 2024)

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. UBM (Unit Bela Diri Mahasiswa) (2019 - 2023)
2. PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) (2019 – 2023)