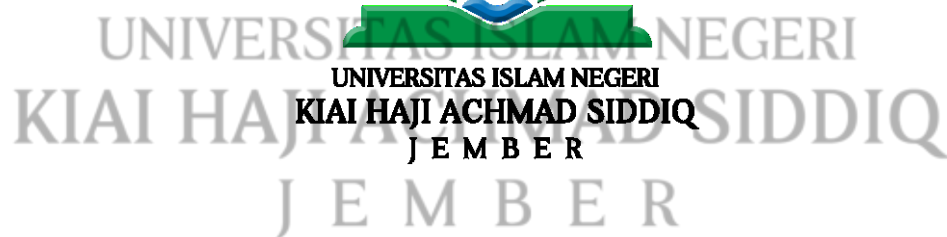


**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PENGUNAAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING*
PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH* DI NASABAH
BANK MANDIRI AREA JEMBER**

TESIS



Oleh:

LUTFIA FARHATUL MAHMUDA
NIM. 233206060007

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PASCASARJANA EKONOMI SYARIAH
2025**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PENGUNAAN DAN KEAMANAN *MOBILE BANKING*
PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH* DI NASABAH
BANK MANDIRI AREA JEMBER**

TESIS

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E)
Pascasarjana Ekonomi Syariah



Oleh:

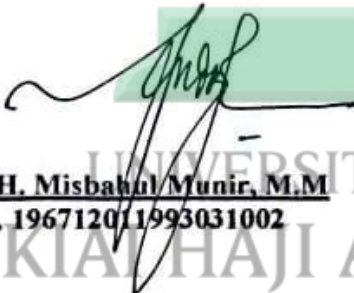
LUTFIA FARHATUL MAHMUDA
NIM. 233206060007

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PASCASARJANA EKONOMI SYARIAH
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile banking* Perspektif Masalah *mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember” yang ditulis oleh Lutfia Farhatul Mahmuda, NIM: 233206060007, Telah disetujui untuk diuji dalam forum sidang tesis.

Jember, 17 November 2025
Pembimbing I



Dr. H. Misbahul Munir, M.M
NIP. 196712011993031002

Pembimbing II



Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.
NIP. 197806122009122001

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile banking* Perspektif Masalah *mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember.” yang ditulis oleh Lutfia Farhatul Mahmuda NIM: 233206060007 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji tesis pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Pada hari Jum'at Tanggal 17 Oktober 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E)

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922200912005

Anggota:

- a. Penguji Utama : Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, CHRA
NIP. 19680807200031001
- b. Penguji I : Dr. H. Misbahul Munir, M.M
NIP. 196712011993031002
- c. Penguji II : Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M
NIP. 197806122009122001

Jember, November 2025

Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember



Prof. Dr. H. Mashudi, M.Pd.
NIP. 19720918200501100

PERSEMBAHAN

Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT akhirnya Tesis ini selesai. Tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Mahmud dan Ibuk Fitriyah, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan moral maupun materi untuk keberhasilan anaknya, dan terimakasih atas *suport* selama mengerjakan tesis, sehingga tesis ini mampu saya selesaikan dengan baik.
2. Kepada adik tercinta Muhamad Iqbal Ardiyansyah, terimakasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya selama proses pembuatan tesis ini.
3. Teman-teman seperjuangan pascasarjana Ekonomi Syariah angkatan 2023 yang telah berjuang bersama.
4. Alamamater tercinta UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, maunah, dan bimbingan Allah SWT, tesis yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember”** dapat terselesaikan dengan baik, semoga ada guna dan manfaatnya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia ke jalan kebenaran kebaikan.

Banyak pihak yang telah membantu selesainya tesis ini, untuk itu penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya dengan ucapan *Jazakumullah khairan Jaza'*, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Yang telah memberikan ijin dan bimbingan yang bermanfaat.
2. Prof. Dr. H. Mashudi, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Yang telah memberikan banyak ilmu bimbingan yang bermanfaat.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah (ES) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah banyak meberikan saran, dan koreksinya dalam penulisan Tesis ini.

4. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.CHRA selaku Penguji Utama yang telah banyak memberikan saran, dan koreksinya dalam penulisan Tesis ini.
5. Dr. H. Misbahul Munir, M.M., selaku Dosen Pembimbing I, dan Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Pimpinan Bank Mandiri Area Jember yang telah berkenan untuk berkerja sama dan memberikan data dan informasi penilitan dalam penyusunan tesis ini.
7. Kedua orang tua. Ayah dan Ibuk, atas do'a barokahnya dan selalu menjadi obor penerang ketika semangat mulai meredup.

Penulis menyadari bahwa tesis ini perlu banyak masukan. Oleh karena itu, penulis berharap sumbangsih pemikiran, kritik, dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini. Semoga semua amal kita semua diterima oleh Allah. Aaamiin

Jember, November 2025

Lutfia Farhatul Mahmuda
NIM.233206060007

ABSTRAK

Lutfia Farhatul Mahmuda, 2025, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Penggunaan dan Keamanan Mobile banking Perspektif Masalah mursalah di Nasabah Bank Mandiri Area Jember*
Pembimbing I Dr. H. Misbahul Munir, M.M. Pembimbing II Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Mobile Banking*, *Masalah mursalah*

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi. Masyarakat sejatinya sudah memperoleh manfaat yang signifikan dari hadirnya produk dan layanan *digital banking*. *Digital banking* memberikan kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional. *Mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Bank Mandiri terus memantapkan diri menjadi yang terdepan dalam arus perkembangan teknologi dan informasi dengan melakukan transformasi demi terciptanya sistem digital perbankan yang tangguh.

Penelitian di fokuskan pada: 1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember? 2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember? 3. Bagaimana faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember?. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deksriptif. Lokasi penelitian pada Bank Mandiri Area Jember. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sumber data yang diperoleh terdiri dari sumber data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember dengan cara: kemudahan *mobile banking* yang moderen, biaya yang murah saat meggunakan *mobile banking*, kecepatan *mobile banking* dan kecepata respon perbankan, sistem tranparansi pencatatan dan perlindungan data transaksi, fitur laporan keuangan. 2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember dengan cara: fitur Keamanan akun, sistem deteksi ancaman, respon cepat terhadap ancaman, transapanransi dalam perlindungan keamanan, memahami kebutuhan keamanan nasabah. 3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa perusahaan tersebut memiliki kekuatan dan peluang, sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.

ABSTRACT

Lutfia Farhatul Mahmuda, 2025, Strategy for Improving Service Quality in the Use and Security of Mobile Banking from the Perspective of Maslahah Mursalah in Bank Mandiri Customers in the Jember Area Supervisor I Dr. H. Misbahul Munir, M.M. Supervisor II Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M

Keywords: Improving Service Quality, Mobile Banking, Maslahah mursal

Technological advancements have brought about a shift in people's needs for payment instruments that meet the needs of convenience, speed, accuracy, and security in every transaction. The public has already significantly benefited from the presence of digital banking products and services. Digital banking provides convenience, innovation, accessibility, and ease, while reducing dependence on traditional banking services. Mobile banking is an innovative service offered by banks that allows users to conduct banking transactions via smartphone. Bank Mandiri continues to establish itself as a leader in the flow of technological and information developments by transforming to create a robust digital banking system.

The research focuses on: 1. What is the strategy for improving the quality of service in mobile banking from the perspective of maslahah mursalah in Bank Mandiri customers in the Jember area? 2. What is the strategy for improving the quality of service in mobile banking security from the perspective of maslahah mursalah in Bank Mandiri customers in the Jember area? 3. What are the inhibiting and supporting factors for the use of mobile banking from the perspective of maslahah mursalah in Bank Mandiri customers in the Jember area? This type of research is descriptive qualitative research. The research location is Bank Mandiri in the Jember area. Data collection uses interview, documentation, and observation methods. Data analysis is carried out using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The data sources obtained consist of primary data sources.

The results of this study indicate that: 1. The strategy for improving the quality of service in mobile banking from the perspective of maslahah mursalah in Bank Mandiri customers in the Jember area is by: the convenience of modern mobile banking, low costs when using mobile banking, the speed of mobile banking and the speed of banking response, a transparent system for recording and protecting transaction data, financial reporting features. 2. The strategy for improving the quality of service in mobile banking security from the perspective of maslahah mursalah in Bank Mandiri customers in the Jember area is by: account security features, threat detection systems, fast responses to threats, transparency in security protection, understanding customer security needs. 3. The inhibiting and supporting factors for the use of mobile banking indicate that the company has strengths and opportunities, so it can take advantage of existing opportunities. The strategy that must be implemented in this condition is to support an aggressive growth policy.

خلاصة

لطيفة فرحاتول محمود، ٢٠٢٥، استراتيجية لتحسين جودة الخدمة في استخدام وأمان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من منظور المصلحة المرسلية لدى عملاء بنك مانديري في منطقة جيمر المشرف الأول الدكتور ح. مصباح المنير، ماجستير في الإدارة المشرف الثاني الدكتورة ستي مسروحتين، ماجستير في الإدارة

الكلمات المفتاحية: تحسين جودة الخدمة، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مصلحة مرسلية أحدثت التطورات التكنولوجية تحولاً في احتياجات الناس لوسائل دفع تلبي متطلبات الراحة والسرعة والدقة والأمان في كل معاملة. وقد استفاد الجمهور بشكل كبير من وجود المنتجات والخدمات المصرفية الرقمية. توفر الخدمات المصرفية الرقمية الراحة والابتكار وسهولة الوصول والسهولة، وتقلل الاعتماد على الخدمات المصرفية التقليدية. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي خدمة مبتكرة تقدمها البنوك، تتيح للمستخدمين إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الهواتف الذكية. يواصل بنك مانديري ترسيخ مكانته كرائد في مجال التطورات التكنولوجية والمعلوماتية من خلال التحول لإنشاء نظام مصرفي رقمي متين.

يتركز البحث على: ١. ما هي استراتيجية تحسين جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من منظور المصلحة المرسلية لعملاء بنك مانديري في منطقة جيمر؟ ٢. ما هي استراتيجية تحسين جودة الخدمة في أمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من منظور المصلحة المرسلية لعملاء بنك مانديري في منطقة جيمر؟ ٣. ما هي العوامل المثبطة والداعمة لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من منظور المصلحة المرسلية لعملاء بنك مانديري في منطقة جيمر؟ هذا النوع من البحث هو بحث وصفي نوعي. موقع البحث هو بنك مانديري في منطقة جيمر. يستخدم جمع البيانات أساليب المقابلة والتوثيق والملاحظة. يتم إجراء تحليل البيانات باستخدام تقنيات تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. تتكون مصادر البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر البيانات الأولية.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن: ١. تتمثل استراتيجية تحسين جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر مصلحة المرسلية لدى عملاء بنك مانديري في منطقة جيمر في: راحة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الحديثة، والتكاليف المنخفضة عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وسرعة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وسرعة الاستجابة المصرفية، ونظام شفاف لتسجيل وحماية بيانات المعاملات، وميزات إعداد التقارير المالية. ٢. تتمثل استراتيجية تحسين جودة الخدمة في أمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر مصلحة المرسلية لدى عملاء بنك مانديري في منطقة جيمر في: ميزات أمان الحساب، وأنظمة الكشف عن التهديدات، والاستجابات السريعة للتهديدات، والشفافية في الحماية الأمنية، وفهم احتياجات أمن العملاء. ٣. تشير العوامل المثبطة والداعمة لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى أن الشركة لديها نقاط قوة وفرص، حتى تتمكن من الاستفادة من الفرص الحالية. والاستراتيجية التي يجب تنفيذها في هذه الحالة هي دعم سياسة نمو عدوانية.

DAFTAR ISI

HALAMANA COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Definisi Istilah	17
F. Sistematika Penulisan	20
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	21
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Kajian Teori	36
1. Kualitas Pelayanan	36
2. <i>Digital banking</i> dan <i>mobile banking</i>	44
3. Analisis SWOT	65
C. Kerangka Konseptual	81

BAB III METODE PENELITIAN	83
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	82
B. Lokasi Penelitian	84
C. Kehadiran peneliti	87
D. Subjek penelitian	88
E. Sumber Data	92
F. Teknik Pengumpulan Data	93
G. Teknik Analisis	96
H. Keabsahan Data	103
I. Tahapan Penelitian	105
BAB IV PEMAPARAN DATA DAN ANALISIS	107
A. Gambaran Objek Penelitian	107
B. Pemaparan Data	111
BAB V PEMBAHASAN	184
A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada <i>Mobile banking</i> perspektif <i>Maslahah mursalah</i> di Nasabah Bank Mandiri Area Jember	184
B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan <i>Mobile banking</i> Perspektif <i>Maslahah mursalah</i> di Nasabah Bank Mandiri Area Jember	209
C. Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Penggunaan <i>Mobile banking</i> Perspektif <i>Maslahah mursalah</i> Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember	230

BAB IV PENUTUP	243
A. Kesimpulan	243
B. Saran	245
DAFTAR PUSTAKA	249

LAMPIRAN

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Observasi
4. Transkrip Wawancara
5. Surat Izin Penelitian
6. Surat Selesai Penelitian
7. Jurnal Kegiatan Penelitian
8. Dokumentasi
9. Riwayat Hidup

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Maping Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.2 Faktor Eksternal dan Faktor Internal	73
Tabel 2.3 Penentuan IFAS dan EFAS	77
Tabel 4.1 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada <i>Mobile banking</i> Perspektif <i>Maslahah mursalah</i> di Bank Mandiri Area Jember	131
Tabel 4.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan <i>Mobile banking</i> Perspektif <i>Maslahah mursalah</i> di Nasabah Bank Mandiri Area Jember	171
Tabel 4.3 Faktor Penghambat dan Pendukung <i>Mobile banking</i> Bank Mandiri	160
Tabel 4. 4 Penilaian Faktor Internal Kekuatan Pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan <i>Mobile banking</i>	175
Tabel 4. 5 Penilaian Faktor Internal Kelemahan Pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan <i>Mobile banking</i>	175
Tabel 4. 6 Penilaian Faktor Eksternal Peluang Pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan <i>Mobile banking</i>	175
Tabel 4. 7 Penilaian faktor eksternal ancaman pada strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan <i>mobile banking</i>	175

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Traditional <i>Banking</i> Menuju <i>Online Banking</i> dan <i>Digital Banking</i>	46
Gambar 2.2 Manfaat Penerapan <i>Digital Banking</i> bagi Nasabah	59
Gambar 2.3 Manfaat Penerapan <i>Digital banking</i> bagi Bank	60
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	67
Gambar 4.1 Matriks Analisa SWOT Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan <i>Mobile banking</i>	176



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang relatif cepat ini telah mempengaruhi perkembangan perekonomian dunia. Negara-negara sedang berkembang di wilayah Asia Pasifik, termasuk Indonesia menunjukkan bahwa difusi teknologi informasi berkorelasi positif cukup kuat dengan tingkat pendapatan perkapita, salah satu ukuran kesejahteraan sebuah negara.¹ Teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang membuat perubahan dalam kehidupan manusia. Misalnya saja dalam bidang budaya, perekonomian, pertahanan, keamanan serta pendidikan. Untuk itu semua pihak yang ada didalamnya wajib berbenah dan mengikuti perkembangan yang ada.²

Saat ini banyak kegiatan ekonomi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat seperti transaksi jual beli *online*, transfer *online*, atau juga pembayaran untuk pembelian dan tagihan melalui kartu kredit atau debit yang dikeluarkan oleh bank. Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik.³

¹ Rachmadi Usman, *Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran* (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2017), 134.

² Aliyya La Aba Wastakbaru, "Analisis Pandangan Penggunaan Uang Elektronik (*E-Money*) T-Cash Sebagai Alat Transaksi Pada Pelanggan Telkomsel (Tinjauan Ekonomi Keuangan Islam)" (*Tesis*, Banda Aceh, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), 2.

³ Aliyya La Aba Wastakbaru, *Analisis Pandangan Penggunaan.....*, 2.

Kemajuan teknologi pada era moderen sekarang berpengaruh penting terhadap perubahan pada sistem pembayaran dalam bertransaksi. Masyarakat Indonesia yang dulunya banyak berbelanja dengan uang tunai, sekarang telah mengetahui serta memanfaatkan pembayaran dengan metode non tunai saat melakukan bermacam-macam transaksi. Pembayaran elektronik sebagai alat pembayaran dalam bentuk nilai yakni uang disimpan dalam media elektronik tertentu. Sistem pembayaran yang efisien dapat diukur dari kemampuan dalam menciptakan biaya yang minimal untuk mendapatkan manfaat dari suatu kegiatan transaksi. Kegiatan transaksi yang penting dalam siklus perekonomian yaitu kegiatan yang melibatkan alat pembayaran. Alat pembayaran adalah *instrument* dalam sistem pembayaran yang merupakan media transaksi bagi produsen maupun konsumen.⁴

Kantor perwakilan wilayah Bank Indonesia Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan instansi terkait terus melakukan berbagai upaya penanganan, langkah preventif, dan represif dalam rangka mengurangi peredaran uang palsu. Hingga triwulan II 2024, tindakan preventif terus diupayakan dengan melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai ciri-ciri keaslian uang rupiah, baik secara langsung maupun melalui iklan dan publikasi di media masa atau sosial. Upaya preventif dilakukan melalui peningkatan kerja sama dengan instansi terkait di Jawa Timur. Sementara itu, upaya represif dilakukan melalui koordinasi dengan pihak kepolisian untuk menangkap dan menindak pembuat maupun pengedar uang

⁴ Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, Edisi Revisi, 2003), 4.

palsu. Kerja sama dengan kepolisian daerah provinsi Jawa Timur telah dituangkan dalam pokok-pokok kesepakatan tentang tata cara pelaksanaan penanganan dugaan tindak pidana di bidang sistem pembayaran dan kegiatan usaha penukaran valuta asing, serta dugaan pelanggaran kewajiban penggunaan uang rupiah di wilayah negara kesatuan republik Indonesia dan dugaan tindak pidana terhadap uang rupiah.⁵

Pembayaran dengan sistem non tunai yang dikenal saat ini yaitu uang elektronik. Uang elektronik adalah alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu.⁶ Ada beberapa jenis yang dapat digunakan dalam pembayaran elektronik yaitu *digital cash* atau *e-cash*, *e-wallet*, *smart card*. Setiap jenis pembayaran tersebut memiliki cara transaksi yang berbeda karena punya karakteristik, fungsi, manfaat, serta keunggulan masing-masing.⁷

Digital banking di Indonesia maupun negara-negara lainnya. Bagian dari *digital banking* sangat dipengaruhi oleh kian tingginya intensitas penggunaan perangkat teknologi dalam kehidupan sehari-hari manusia.⁸ Perangkat teknologi yang dimaksudkan antara lain adalah telepon seluler (*mobile phone or handphone*) dan komputer.⁹ Mayoritas penduduk Nusantara masih awam dengan terminologi dan praktik *digital banking*. Kadar

⁵ Laporan Keuangan Provinsi Jawa Timur Agustus 2024, (Surabaya: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Timur Edisi Agustus, 2024), 110.

⁶ Anjar Priyono, "Analisis Pengaruh Trust Dan Risk Dalam Penerimaan Teknologi Dompot Elektronik", (Tesis, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2017), 88.

⁷ Anjar Priyono, *Analisis Pengaruh Trust*..., 88.

⁸ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gajah Mada Anggota Ikapi 077/Diy, 2020), 2.

⁹ Sundaram, dkk. "A Review: Customers Online Security On Usage Of Banking Technologies In Smartphones And Computers", *Pertanika Journal Of Science & Technology*, (2019), 1.

pemahaman masyarakat mengenai *digital banking* diyakini masih beragam, mulai dari yang sangat mengenal, cukup mengenal, hingga yang tidak atau belum mengenal, dan bahkan tidak peduli.

Kondisi ini dilatarbelakangi oleh beberapa faktor penyebab, seperti tingkat dan bidang pendidikan, lingkungan pekerjaan, usia, akses informasi, kendala fisik, dan lain sebagainya. Padahal, saat ini, tidak jarang para nasabah bank atau konsumen layanan publik dihadapkan pada situasi yang tidak lagi bersifat sukarela, melainkan mengharuskan digunakannya layanan *digital banking*. Misalnya dalam hal pembayaran parkir, jalan tol, atau beberapa jenis tagihan, seperti layanan televisi berbayar, yang sudah tidak lagi menerima pembayaran secara tunai, tetapi hanya menerima uang elektronik. Apalagi untuk pembayaran produk-produk *e-commerce* yang dewasa ini sudah sangat intens dibeli masyarakat, termasuk di dalamnya pembelian barang-barang *fashion*, aksesoris, tiket pesawat, kereta api, atau pemesanan kamar hotel, tiket bioskop, dan lain sebagainya. Pembayaran biaya penggunaan listrik dan telepon pun jauh lebih mudah dan cepat dengan menggunakan uang elektronik ataupun transfer dibandingkan cara konvensional dengan mengunjungi kantor layanan terdekat dan mengantri di depan loket pembayaran. Gerai-gerai kuliner dan biskop di berbagai lokasi juga sudah sangat lazim menerima pembayaran dalam bentuk uang elektronik, meskipun masih pula menerima pembayaran dalam bentuk uang tunai atau kartu debit/kredit.¹⁰

¹⁰ Agus Wibowo, *Perbankan Digital (Digital Banking)* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik Universitas Sains & Teknologi Komputer Universitas Stekom, 2022), 2.

Masyarakat sejatinya sudah memperoleh manfaat yang signifikan dari hadirnya produk dan layanan *digital banking*. Akan tetapi, tentu saja kemanfaatan yang dimaksud akan menjadi lebih optimal apabila para pengguna *digital banking* juga memiliki pemahaman yang cukup memadai (*user knowledge*) mengenai perangkat yang sedang atau akan digunakannya. Pengguna *digital banking* di sini mencakup individu-individu selaku pengelola bank sebagai lembaga intermediasi maupun para nasabahnya serta masyarakat luas. Alasannya agar selain dapat mengeksplorasi fitur-fitur *digital banking* secara optimal, para pengguna memahami pula risiko keuangan yang timbul serta dapat menimpa dirinya atau perusahaannya. Contohnya terjadi penyalahgunaan data dan informasi, keterlambatan transaksi dalam kasus *off-line*, atau bahkan kehilangan uang dalam jumlah besar dan dalam waktu yang singkat karena adanya kelemahan pada sistem teknologi informasi bank ataupun perilaku menyimpang dari pihak-pihak tertentu. Kasus-kasus penyalahgunaan atau terjadinya gangguan yang terkait dengan penerapan teknologi informasi pada perbankan selalu menghiasi media massa lokal dan nasional, baik cetak maupun elektronik, hampir setiap hari.¹¹

Tantangan terbesar bagi keseluruhan industri perbankan adalah revolusi digital dan hal ini sangat kompleks bagi bank-bank karena mereka harus berjuang dalam melakukan inovasi.¹² *Digital banking* memenuhi aspek digitisasi dan digitalisasi layanan perbankan, dari yang semula hanya dilakukan di kantor-kantor cabang menjadi *online* serta dapat dilakukan kapan

¹¹ Agus Wibowo, *Perbankan Digital...*, 3.

¹² Dasho, Dkk, "Digital Banking The Wave Of The Future", *International Conference Proceedings*, 2016, 4.

dan di mana saja. *Digital banking* yang memiliki keterbatasan dalam hal layanan setor atau tarik tunai, transfer dana, dan pembayaran tagihan, telah dikembangkan lebih lanjut menjadi mekanisme *digital banking* yang lebih holistik dan komprehensif. Nasabah dapat melakukan banyak transaksi keuangan dengan semakin mudah, murah, dan cepat yang disertai dengan peningkatan keamanan, termasuk transaksi keuangan yang bersifat lintas bank atau institusi lainnya.

Digital banking memberikan keunggulan yang berbeda bagi para nasabah maupun bank-bank dalam pengertian kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, penghematan waktu dan uang, penurunan biaya transaksi, dukungan hubungan dengan nasabah, peningkatan loyalitas nasabah, perluasan pangsa pasar, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional dan kantor cabangnya serta respon yang cepat dan akurat terhadap perubahan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah.¹³

Pembayaran elektronik sudah banyak digunakan untuk pembayaran transportasi umum dan pembayaran di minimarket maupun restoran. Sampai saat ini pembayaran elektronik yang berbasis pada telepon seluler yang berkembang di kalangan masyarakat yaitu Livin by Mandiri, Ovo milik Lippo Group, LinkAja milik Telkomsel, Tapcash milik BNI, Flazz milik BCA, *Shopeepay* milik Shopee dan lain sebagainya.¹⁴

¹³ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 45.

¹⁴ Rifqy Tazkiyyaturrohman, "Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern", (Tesis, Ponorogo: Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin Ponorogo, Mei 2018), 22.

Pengembangan *e-money* khususnya Livin masih belum optimal dikarenakan masyarakat masih terbiasa menggunakan uang tunai dan belum meratanya informasi kepada masyarakat mengenai aplikasi yang mendukung pembayaran melalui sistem *mobile banking* di Kabupaten Jember. Masyarakat Jember dipilih untuk menjadi objek penelitian dengan menggunakan sampel masyarakat Jember saja karena pengguna aplikasi Livin di Jember sudah cukup tinggi.¹⁵

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih gemar menggunakan uang kartal, seperti uang kertas dan uang logam. Transformasi berwujud uang elektronik mampu menciptakan transaksi uang yang mudah dan efisien dari perkembangan teknologi tersebut. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan keuangan mayoritas menawarkan kemudahan penggunaan untuk bertransaksi melalui nontunai yaitu uang elektronik dengan menggunakan *mobile banking* yang diluncurkan oleh lembaga keuangan.¹⁶

Bank Mandiri kembali masuk ke dalam daftar *World's Best Bank 2023* yang dirilis oleh media ekonomi internasional *Forbes*. Dikutip dari laman *Forbes* bank bersandi saham BMRI ini dinobatkan sebagai Bank BUMN terbaik di Indonesia. Peringkat tersebut merupakan analisa dari *Forbes* bersama Statista terhadap survei kepada lebih dari 48.000 pelanggan dari 32 negara. Secara umum, menggaris bawahi poin penilaian terkait kepercayaan pelanggan, layanan nasabah, ketentuan dan biaya, layanan digital, dan saran

¹⁵ Rifqy Tazkiyyaturrohmah., *Eksistensi Uang*, ... 22.

¹⁶ Hasil Analisis Peneliti Di Lapangan

mengenai keuangan. Tak hanya itu, bank berlogo pita emas ini juga menjadi salah satu bank komersial Indonesia dengan pencapaian terbaik di *Forbes Global* 2000 tahun 2023. Bank Mandiri berhasil berada di peringkat 418, melonjak 71 tingkat dari 489 pada tahun lalu.¹⁷

Bank Mandiri terus memantapkan diri menjadi yang terdepan dalam arus perkembangan teknologi dan informasi. Bank Mandiri tak hentinya berbenah untuk maju melalui transformasi, inovasi, keamanan data, dan sumber daya manusia yang unggul. Memberikan makna bagi kehidupan yang lebih baik.¹⁸ Digitalisasi menjadi tuntutan mengingat Bank Mandiri harus menggabungkan sistem dari keempat bank kemudian melakukan transformasi internal demi terciptanya sistem digital perbankan yang tangguh (*agile*), dapat diandalkan (*reliable*) sekaligus mudah dikustomisasi.¹⁹

Sejak lima tahun terakhir, digitalisasi produk dan layanan keuangan menjadi tuntutan utama bagi industri perbankan untuk memenangkan persaingan. Sesuai bagi pasar generasi milenial yang merupakan *digital native*, sekaligus membuat ekosistem perbankan semakin efektif dan efisien.

Bank Mandiri mempunyai memiliki 3 pilar dalam *digital banking*. Pertama adalah digitalisasi internal proses, yaitu bagaimana proses di dalam Bank Mandiri itu untuk siap di era digital. Pilar kedua adalah modernisasi *E-channel*, jadi *channel* yang sudah ada seperti, ATM, *internet banking*, *mobile*

¹⁷<https://www.bankmandiri.co.id/newsdetail?Primarykey=166914497&Backurl=/Search%3fkey%3dvisi%20misi%26searchcategory%3d0> (Juli 2024), 5.

¹⁸<https://www.bankmandiri.co.id/newsdetail?Primarykey=49161248&Backurl=/Search%3fkey%3dvisi%20misi%26searchcategory%3d0> Diakses Tanggal 16 Juli 2024

¹⁹<https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> (Juli 2024), 3.

banking, call center dan lainnya dilakukan modernisasi sesuai era digital saat ini. Pilar ketiga adalah *leverage digital ekosistem*, baik itu berkolaborasi dengan *marketplace* maupun *e-commerce*.

Tiga pilar ini tetap berada dalam balutan *risk management* dan *security* IT yang bagus, dan *core* dari semua pilar itu adalah *digital mindset*, ini yang menjadi tantangan jangka panjang bagi Bank Mandiri. Mengubah semua proses tersebut dan juga *culture* perbankan yang sudah berjalan selama ini menjadi *culture* dan pemikiran yang digital. Melalui *E-channel* atau Mandiri *e-banking*, memungkinkan nasabah bertransaksi dengan mudah kapan saja dan dimana saja. Sementara melalui *mobile banking*, layanan perbankan Bank Mandiri mempermudah nasabah untuk melakukan berbagai transaksi finansial dan nonfinansial dengan menggunakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*.²⁰

Sementara dari sisi perbankan sendiri, pilihan digitalisasi merupakan pilihan yang menguntungkan secara bisnis. Dengan menciptakan ekosistem perbankan yang digital dan bisa diakses dimanapun membuat rantai bisnis sangat efisien. ada sisi lain, agar memiliki sistem yang tangguh (*agile*), dapat diandalkan (*reliable*) sekaligus mudah dikustomisasi Bank Mandiri melakukan langkah untuk mengurangi ketergantungan kepada rekanan (*vendor*) dan mengembangkan sistem menggunakan SDM internal.²¹

Tentu saja transformasi digital yang telah dilakukan harus dipadukan dengan strategi komunikasi yang mumpuni untuk mengedukasi konsumen

²⁰ <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> (Juli 2024), 3.

²¹ <https://www.bankmandiri.co.id/newsdetail?primarykey=49161248&backurl=/search%3fkey%3dvisi%20misi%26searchcategory%3d0> (Juli 2024), 2.

lama maupun menarik perhatian calon konsumen. Hal ini tak lepas dari pertarungan memperebutkan pasar konsumen yang didominasi masyarakat kelas menengah urban milenial (*urban middle-class milenial*) yang sangat terdidik secara teknologi dan menuntut layanan digital yang efektif dan efisien.²²

Transaksi menggunakan pembayaran elektronik merupakan salah satu daya tarik mengapa milenial lebih memilih untuk berbelanja *online* dari pada *offline* dan melakukan pembayaran lewat *smartphone*. Kemudahan dalam pembayaran elektronik sendiri akan terasa manfaatnya bagi penduduk yang nilai angka transaksi *online* terus meningkat, pembayaran dengan menggunakan *smartphone* sangat efisien dan membawa milenial memanfaatkan kecanggihan teknologi. Generasi milenial memilih menggunakan sesuatu yang lebih efisien untuk melakukan transaksi dengan cara berpindah ke transaksi berbasis elektronik berupa aplikasi melalui *smartphone*.²³

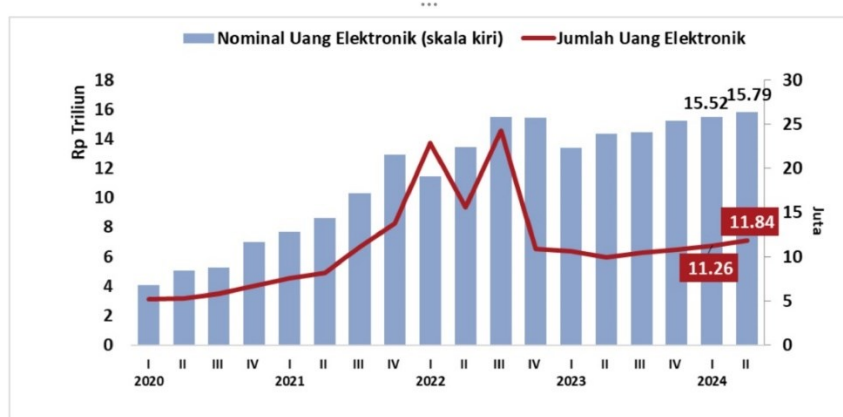
Beralihnya masyarakat dalam penggunaan uang tunai ke transaksi digital akhir-akhir ini menjadi menarik untuk dikaji, agar dapat diketahui sejauh mana dampak perkembangan *digital banking* terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan layanan *e-money*, salah satunya adalah penggunaan Livin by Mandiri sebagai alat untuk melakukan pembayaran transaksi jual beli di Jember. Layanan *e-money* memang semakin populer seiring dengan meningkatnya pemakaian *smartphone* dalam lima tahun

²² <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> (Juli 2024), 5.

²³ Huwayd dkk, "Analisis Deskriptif Pengguna *E-Wallet* Di Surabaya", *Jurnal Teknik*, (Februari, 2018), 56.

terakhir di Indonesia. Terlebih semakin banyak pilihan aplikasi uang elektronik tanpa kartu untuk bertransaksi.²⁴

Transaksi menggunakan uang elektronik pada triwulan II 2024 masih meningkat walau tumbuh melambat baik secara triwulan dan tahunan. Nominal transaksi uang elektronik pada triwulan II 2024 sebesar Rp15,79 triliun atau tumbuh 1,73% secara triwulan dan tumbuh 9,96% secara tahunan dibanding posisi triwulan dan tahun sebelumnya yang sebesar Rp15,52 triliun dan sebesar Rp 14,36 triliun. Nilai tersebut melambat dibanding kenaikan transaksi uang elektronik di 2024 yang meningkat 2,01 secara triwulanan dan 15,88% secara tahunan seiring dengan kembali normalnya aktivitas ekonomi. Peningkatan jumlah uang elektronik pada triwulan laporan menunjukkan minat transaksi menggunakan uang elektronik mengalami peningkatan seiring kemudahan transaksi terutama menggunakan uang elektronik yang terintegrasi dengan *handphone* yang memberikan kemudahan bertransaksi serta *interoperability*.²⁵



Pengguna uang elektronik di Kabupaten Jember ternyata cukup tinggi, Bahkan tertinggi kedua di Jawa Timur setelah Surabaya pada tahun 2022. Demikian disampaikan Ketua Tim Pengembangan Ekonomi Bank Indonesia Jember.²⁶ Berdasarkan data yang ada 10 persen lebih masyarakat Jember sudah beralih menggunakan transaksi non tunai yang di dominasi kalangan milenial. Sebab kelompok milenial ini mampu beradaptasi dengan teknologi secara cepat.²⁷ Data Bank Indonesia (BI) triwulan pertama 2022, sebanyak 258 ribu warga Jember memakai uang elektronik, jumlah ini menduduki jumlah terbanyak kedua setelah kota Surabaya yang mencapai 292 ribu.²⁸

Dengan jumlah tersebut pengguna *electronic money* atau transaksi non tunai di Kabupaten Jember, tertinggi kedua di Jawa Timur setelah kota Surabaya. Bank Indonesia akan terus mendorong masyarakat lebih menggunakan *electronic money* dibandingkan transaksi tunai. Selain lebih aman transaksi non tunai juga dapat mengurangi biaya pembuatan uang konvensional yang cukup tinggi.²⁹ Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember dengan anggapan dan pertimbangan bahwa Kabupaten Jember yang mempunyai potensi tingkat menengah dalam pengembangan instrumen pembayaran non tunai (*electronic money*) dengan menjadi kota kedua terbesar penggunaan *electronic money* di Jawa Timur.³⁰

²⁶ <https://www.kissfmjember.com/2022/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. (April 2024), 1.

²⁷ <https://www.kissfmjember.com/2022/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. (April 2024), 3.

²⁸ <https://surabaya.tribunnews.com/2022/08/27/Data-Bi-258-Ribu-Warga-Jember-Bertransaksi-Pakai-Uang-Elektronik-Terbanyak-Kedua-Setelah-Surabaya>. (September 2024), 1.

²⁹ <https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. (April 2024), 2.

³⁰ <https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. (April 2024), 2.

Strategi kualitas pelayanan pada *mobile banking* dari Bank Mandiri sangat menarik untuk diteliti karena: 1. Kurangnya penelitian mendalam tentang penggunaan dan keamanan *mobile banking* di wilayah spesifik seperti Area Jember yang memiliki karakteristik demografis, budaya, dan tingkat literasi digital yang berbeda dari kota besar. Mayoritas penelitian *mobile banking* dilakukan di wilayah kota besar dengan generalisasi yang terlalu luas. Penelitian ini mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. 2. Minimnya penelitian yang mengintegrasikan konsep *masalah mursalah* dengan strategi kualitas layanan *mobile banking*. Kebanyakan penelitian perbankan fokus pada aspek halal-haram, namun belum mengeksplorasi prinsip *masalah mursalah* dapat digunakan untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas layanan *mobile banking* Bank Mandiri. Penelitian ini menjadi salah satu penelitian yang menggunakan Analisis SWOT untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

Berdasarkan dengan tinjauan fenomena dan penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *mobile banking* dari Bank Mandiri dalam bentuk tesis dengan judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Masalah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis perlu membatasi fokus penelitian agar tetap terarah, adapun fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember?
3. Bagaimana faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.
2. Untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

D. Manfaat Penelitian

Keinginan terbesar dari peneliti adalah karyanya dapat memberi sumbangsih keilmuan khususnya untuk peneliti sendiri maupun untuk para pembaca pada umumnya. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan keilmuan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. Selain itu, muatan informasinya juga dapat menjadi sumbangsih bagi semua pihak yang membaca sebagai bahan evaluasi secara teori maupun praktek.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, sehingga adanya penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan khazanah keilmuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang kajian strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* sebagaimana yang terdapat dalam judul. Selain itu, juga sebagai wadah pembelajaran untuk

menghasilkan penelitian ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan nilai akademisnya.

b. Bagi lembaga Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

1) Untuk menambah literatur perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya bagi Jurusan Ekonomi Syari'ah.

2) Tentu diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam rangka mengembangkan khazanah keilmuannya di bidang Akademis, terutama bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan

kajian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

3) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan salah satu rujukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, dan semoga karya tulis ini mampu menjadi sarana belajar dalam penyusunan karya ilmiah yang rasional berkaidah, serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sebagai rujukan.

c. Bagi pengguna *mobile banking*

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* yang lebih produktif dan bermanfaat bagi nasabah.

d. Bagi nasabah pengguna *mobile banking*

Penelitian ini bisa digunakan sebagai rujukan dalam menghadapi problema nasabah saat penggunaan *mobile banking*. Sebagai gambaran akan pentingnya konsep strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* yang dapat dilakukan oleh nasabah demi terwujudnya pemahaman nasabah dalam menggunakan perkembangan *mobile banking* saat ini.

E. Definisi Istilah

1. Strategi kualitas pelayanan

Strategi yaitu sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap *entrepreneur* maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan, dan cara memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan tersebut.³¹ Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya.³²

2. *Mobile banking*

Mobile banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mbanking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan

³¹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 174.

³² Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 174.

menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. *Mobile banking* suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan di perbankan yang berkaitan dengan transaksi non tunai.³³

3. *Maslahah mursalah*

Menurut bahasa kata *maslahah* berasal dari Bahasa Arab dan telah dibakukan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata *maslahat*, yang berarti mendatangkan kebaikan atau yang membawa kemanfaatan dan menolak kerusakan. Karena pada hakikatnya syari'at diturunkan di dunia ini hanya untuk *kemaslahatan* manusia.

Kemaslahatan harus bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi serta harus menjadi acuan dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Kemaslahatan tersebut harus sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al Qur'an.³⁴

Berdasarkan dengan definisi istilah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *mobile banking* dari Bank Mandiri dalam bentuk tesis dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember”**

³³ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking*, 12.

³⁴ Abu Ishaq Al-Syathibi, *Al-I'tisham*. 364.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rangkuman sementara dari isi tesis yang bertujuan untuk mengetahui secara global dari seluruh pembahasan yang ada. Untuk mempermudah para pembaca, penulis memaparkan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka. Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka konseptual yang menjelaskan tentang alur pikir dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang metode penelitian, yang di dalamnya menguraikan secara garis besar metode dan prosedur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini berisis tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, Subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV Pemaparan dan Analisis. Bab ini membahas hasil penelitian yang berisi hasil diskusi penelitian. Pembahasan hasil penelitian ini digunakan untuk membandingkan dengan teori-teori yang sudah dibahas.

BAB V Pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil penelitian, perbandingan teori dan penelitian terdahulu.

BAB VI Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian diringkas sesuai kebutuhan baik itu penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum seperti jurnal, tesis, desertasi, dan lain sebagainya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.³⁵

Studi pustaka dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dipakai. Sehubungan dengan adanya penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang terlebih dahulu melakukan penelitian mengenai strategi dalam mengembangkan usaha guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, antara lain:

1. Eny Latifah (2023), *Indonesian Journal of Banking and Financial Technology (FINTECH)*. Judul penelitian “Peran *Fintech (Financial Technology)* dalam Sistem Pembayaran Non Tunai Basis *Mobile banking (Actionspay)* pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”.

Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran penggunaan *financial technology* dalam sistem pembayaran non-tunai basis *mobile banking* dengan aplikasi *actionspay* pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Metode penelitian ini

³⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember Press, 2022), 18.

menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan teknik analisis data melalui cara memadukan triangulasi data: observasi, dokumentasi dan wawancara demi mendapatkan informasi dan data demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan fakta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *fintech* dalam sistem pembayaran non tunai adalah Mempermudah akses dalam pengecekan saldo tabungan baik sebelum dan setelah pembayaran non tunai, mempercepat kinerja lembaga keuangan mikro syariah dalam mengetahui transaksi yang berlangsung setiap waktu ketika terjadi pembayaran non-tunai, menjadi media dan fasilitator dari lembaga keuangan mikro syariah didalam pelayanan untuk pemakai sistem pembayaran non tunai, dan mendorong pemerintah didalam penerapan *green economy* khususnya dalam upaya penghematan pemakaian bahan kertas dan tinta dalam operasional lembaga keuangan mikro syariah.³⁶

Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas penggunaan aplikasi *actionspay* milik lembaga keuangan mikro syariah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, sedangkan penelitian saat ini membahas penggunaan *mobile banking* pada aplikasi *livin by Mandiri*.

³⁶ Eny Latifa, "Peran *Fintech (Financial Technology)* Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai Basis *Mobile Baking (Actionspay)* Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah", (*Indonesian Journal Of Banking And Financial Technology*, 5 (Februari 2023), 5.

2. Muhammad Rahel (2022), Pengaruh Motivasi Kebutuhan, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah (Studi Kasus pada BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso). Tesis, Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.³⁷

Penelitian ini dilakukan BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso aktif memberikan sosialisasi pentingnya kebutuhan nasabah, pengetahuan tabungan syariah, *brand image* dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti: sosialisasi pengetahuan mengenai tabungan dan pengetahuan produk pembiayaan syariah. Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai “Pengaruh Motivasi Kebutuhan, Pengetahuan Produk, *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso)”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan X1 terhadap Y berpengaruh signifikan dan positif, adapun tingkat pengaruh nilai signifikansinya 0,000 dan nilai koefisien β_1 sebesar 0,587.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan X2 terhadap Y berpengaruh signifikan dan negatif, adapun tingkat pengaruh

³⁷ Muhammad Rahel, “Pengaruh Motivasi Kebutuhan, Pengetahuan Produk, *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Bmt Nu Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso)”. (Tesis, Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 5.

nilai signifikansinya 0,030 dan nilai koefisien β_2 sebesar -0,262. 3. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan X_3 terhadap Y berpengaruh signifikan dan negatif, Adapun tingkat pengaruh nilai signifikansinya 0,004 dan nilai koefisien β_2 sebesar -0,141. 4. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan X_4 terhadap Y berpengaruh tidak signifikan dan negatif, adapun tingkat pengaruh nilai signifikansinya 0,875 dan Nilai koefisien β_2 sebesar -0,008. 5. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 secara simultan terhadap Y berpengaruh signifikan dan positif.

Persamaan pada penelitian ini fokus membahas kualitas pelayanan pada lembaga keuangan. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian saat menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Muhamad Khoerul Umam. “Fungsi Pengawasan *Ombudsman* Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif *Maslahah mursalah*” (2024), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Indonesia.³⁸

Penelitian ini membahas fungsi pengawasan *ombudsman* Republik Indonesia dalam pelayanan publik, dengan fokus pada kemaslahatan *masalah mursalah*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini digunakan sebagai usaha mendekatkan masalah yang diteliti dengan sifat hukum normatif.

³⁸ Muhamad Khoerul Umam, “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah”, *Jurnal Hukum Dan Hukum Islam*, 5 (Januari, 2024), 199.

Pendekatan yuridis normatif, yuridis diartikan sebagai penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan dan normatif diartikan sebagai penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif yang berkaitan antara peraturan satu dengan peraturan lainnya serta implementasi dan prakteknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan *ombudsman* tidak hanya memberikan *morally binding*, tetapi juga *political binding* melalui parlemen. Pelayanan publik adalah kebutuhan dasar manusia, sehingga *ombudsman* penting sebagai pengawas eksternal yang independen dan tidak terintervensi oleh lembaga negara lain. Oleh karena itu, *ombudsman* masuk dalam *masalah hajjiyah* sebagai penyempurna kebutuhan dasar manusia. Menunjukkan pentingnya peran *ombudsman* dalam pelayanan publik untuk memastikan tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada fokus permasalahan sama-sama membahas teori *masalah mursalah*. Perbedaan penelitian ini lebih berorientasi pada pembahasan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking*.

4. Maylasofa Ayuningtyas (2023), Jurnal Keuangan dan Perbankan dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Mobile banking*, *Internet Banking*, dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017-2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari penggunaan *mobile banking*, *internet banking* dan ATM terhadap kinerja keuangan perbankan. Populasi dalam penelitian ini adalah sektor bank konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini sehingga mendapatkan 13 bank. Data diperoleh dari data sekunder laporan tahunan bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan laporan keuangan lainnya yang memuat persyaratan yang dibutuhkan selama 2017-2021.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *internet banking* tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan. Sedangkan untuk ATM berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perbankan.³⁹

Persamaannya adalah pada pembahasan kajian tentang penggunaan *mobile banking* dan *internet banking*. Perbedaannya pada metode penelitian yang digunakan menggunakan kuantitatif dengan hipotesis *mobile banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan dan *internet banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan.

³⁹ Maylasofa Ayuningtyas, "Pengaruh Penggunaan *Mobile Baking*, *Internet Banking*, dan ATM Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021", *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 1 (Januari 2020), 362.

5. M. Zikwan dan Erwin Azhari. “*Mashlahah Mursalah* dalam Aktifitas Ekonomi dan Bisnis Islam” (2024). Universitas Ibrahimy, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.⁴⁰

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran *mashlahah* dalam ekonomi dan bisnis Islam. Hasil penelitian ini *maslahah* dalam ekonomi Islam sangat diperlukan untuk masa sekarang, karna kasus dalam ekonomi akan terus bertambah dan baru, maka secara otomatis akan memerlukan dalil untuk mengetahui hukumnya yang tidak dijelaskan baik di al Qur'an ataupun Hadist. *Maslahah* dalam bisnis Islam sangat diperlukan karena *maslahah* digunakan sebagai pisau analisis oleh para ahli hukum Islam diharapkan mampu menemukan hukum baru untuk menjawab persoalan-persoalan tersebut sehingga konsep ekonomi dan bisnis syari'ah benar-benar diterima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada pembahasan *maslahah mursalah* pada *mobile banking*. Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian ini hanya meneliti tentang *maslalah mursalah* di strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking*.

⁴⁰ M. Zikwan, Erwin Azhari, “*Mashlahah Mursalah* Dalam Aktifitas Ekonomi Dan Bisnis Islam”, *Jurnal Hukum Islam*, 6 (Maret 2024), 151.

6. Yeni anita (2020), program pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis *Online Shop*: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada Di Kota Pekanbaru)”.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada salah satu situs *online shop* yang menjual berbagai produk *fashion* yaitu pada Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di kota Pekanbaru. sampel dalam penelitian berjumlah 125 orang dengan teknik sampel *accidental sampling* yaitu dengan memilih sampel yang paling mudah diakses dan dijumpai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan wawancara tidak terstruktur untuk melengkapi hasil dari penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada situs *online shop*, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada situs *online shop* dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada situs *online shop*. harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada situs *online shop* di kota Pekanbaru. sedangkan dalam perspektif Ekonomi Islam, bisnis *online* dibolehkan selama tidak mengandung

unsur-unsur yang dapat merusaknya seperti riba, kezaliman, penipuan, kecurangan, dan sejenisnya.⁴¹

Persamaannya adalah pada pembahasan kajian tentang teori kualitas pelayanan dalam sudut pandang Ekonomi Islam, perbedaannya pada metode penelitian terdahulu yang digunakan menggunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif.

7. Mochamad Arifin (2020), disertasi Universitas Brawijaya, Judul penelitian “Pengaruh *Islamic Compliance* dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap Kepercayaan, Komitmen serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BNI Syariah di provinsi Jawa Timur)”.⁴²

Penelitian menganalisis nasabah dengan sampel 204 orang dari populasi 193.257 orang, pengujian hubungan, variabel didasarkan pada teori atau hipotesis dengan menggunakan *General Structured Component Analysis* (GSCA), selanjutnya hasil pengujian fenomena kemudian dilakukan penjelasan dan pembahasan yang dikenal dengan eksploratori. Hasil penelitian ini, secara teoritis memperkaya dan melengkapi ilmu pengetahuan di bidang perilaku nasabah menggunakan teknologi sistem informasi yang disebut *e-banking*, teori tersebut memperkuat *theory*

⁴¹ Yeni Anita, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, (*Disertasi*, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), 10.

⁴² Mochamad Arifin, “Pengaruh *Islamic Compliance* Dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking*”, (*Tesis*, Universitas Brawijaya, 2020), 5.

reasoned action dan *theory planned behavior*, khususnya yang berkaitan dengan *Islamic compliance*, kualitas pelayanan *e-banking*, kepercayaan dan komitmen serta loyalitas penggunaan *e-banking*.

Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama meneliti tentang teori kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah penelitian di terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

8. Anang Asari (2021), Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Jember, “Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi”.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT UGT Sidogiri cabang Glenmore. Setelah mengetahui telaah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel pentung yang diduga kuat mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan, dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dipandang sebagai basis strategi bagi pengembangan loyalitas nasabah. Penelitian ini berbetntuk kuantitatif *explanatory research* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasana nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah

dengan metode survei. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁴³

Persamaannya adalah pada pembahasan kajian tentang kualitas pelayanan, perbedaannya pada metode penelitian yang digunakan menggunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif.

9. Irdawati (2023), Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar judul “Pengaruh Literasi Keuangan dan Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Menabung Nasabah Pekerja Millennial di kota Makassar melalui *Financial Technology* sebagai Variabel *Intervening*”.⁴⁴

Hasil penelitian yang penulis simpulkan, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan dan pengetahuan produk terhadap perilaku menabung menabung nasabah pekerja milenial di kota Makassar melalui *financial technology* sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pola

⁴³ Anang Asri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi”, (Tesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Jember, 2021), 12.

⁴⁴ Irdawati, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Menabung Nasabah Pekerja Millennial Di Kota Makassar Melalui *Financial Technology* Sebagai Variabel Intervening” (Tesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 2023), 28.

penelitian eksplansi. Populasi penelitian ini adalah nasabah pekerja milenial sector swasta di kota Makassar dengan jumlah sampel sebanyak empat ratus yang diambil dengan menggunakan metode sampel acak sederhana. Pengambilan data menggunakan kuisioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), AMOS, dan SPSS.

Persamaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian yang membahas literasi keuangan. Perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian, dalam menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

10. Nurul Lathifah (2021), Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Padang Di Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terhadap restoran padang di kota Makassar.

Penelitian ini mengambil data secara langsung dari jumlah pelanggan yang makan di beberapa restoran padang khususnya kota Makassar dengan menjadikan 100 pelanggan dari 3 restoran yang berbeda sebagai sampel dalam penelitian ini. Untuk mengimplementasikan tujuan penelitian ini digunakan teknis analisis jalur (*Path Analysis*)⁴⁵

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang

⁴⁵ Nurul Lathifah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Padang Di Kota Makassar, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar”, (*Tesis*, Makassar, 2021), 10.

digunakan, penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kuantitatif, sedangkan peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kajian terdahulu berfungsi sebagai bahan analisis berdasar kerangka teoritik yang sedang dibangun sebagai pembeda dengan penelitian yang hendak dilakukan. Selanjutnya, dijelaskan pada tabel mapping penelitian terdahulu sebagaimana di bawah ini.

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Eny Latifah (2023)	Peran <i>Fintech (Financial Technology)</i> dalam Sistem Pembayaran Non Tunai Basis <i>Mobile banking (Actionspay)</i> pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah	Penelitian ini Sama-sama fokus meneliti tentang <i>mobile banking</i>	Perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas penggunaan aplikasi <i>actionspay</i> milik lembaga keuangan mikro syariah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, sedangkan penelitian saat ini membahas penggunaan <i>mobile banking</i> pada aplikasi <i>livin by Mandiri</i> .
2	Muhammad Rahel (2022)	Pengaruh Motivasi Kebutuhan, Pengetahuan Produk, <i>Brand Image</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah (Studi Kasus pada BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso).	Persamaan dari penelitian ini adalah pada pembahasan strategi pemasaran.	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian saat menggunakan metode penelitian kualitatif.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Muhamad Khoerul Umam (2024)	Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada fokus permasalahan sama-sama fokus pada manfaat dan keamanan penggunaan <i>mobile banking</i> perspektif masalah <i>mursalah</i> .	Perbedaan penelitian ini lebih berorientasi pada pembahasan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan <i>mobile banking</i> .
4	Maylasofa Ayuningtyas (2023)	Pengaruh Penggunaan <i>Mobile banking</i> , <i>Internet Banking</i> , dan ATM terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021.	Persamaannya adalah pada pembahasan kajian tentang Penggunaan <i>mobile banking</i> dan <i>internet banking</i>	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian saat menggunakan metode penelitian kualitatif.
5	M. Zikwan dan Erwin Azhari. (2024)	<i>Mashlahah Mursalah</i> dalam Aktifitas Ekonomi dan Bisnis Islam	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada pembahasan masalah akan tetapi peneliti sendiri analisis masalah pada masalah yang dikaitkan dengan <i>mobile banking</i> .	Fokus penelitian ini hanya meneliti tentang <i>maslalah mursalah</i> di strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan <i>mobile banking</i> .

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6	Yeni Anita (2020)	“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis <i>Online Shop</i> : Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada Di Kota Pekanbaru)”	Persamaannya adalah pada pembahasan teori tentang variabel kualitas pelayanan dalam sudut pandang Ekonomi Islam	Perbedaannya pada metode penelitian yang digunakan menggunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif.
7	Mochamad Arifin (2020)	Pengaruh <i>Islamic Compliance</i> dan Kualitas Pelayanan <i>E-Banking</i> Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan <i>E-Banking</i> (Studi Pada Nasabah Bank BNI Syariah di Provinsi Jawa Timur)”	Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama meneliti tentang teori kualitas pelayanan	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
8	Anang Asari (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi	Persamaannya adalah pada pembahasan kajian tentang kualitas pelayanan	Perbedaannya pada metode penelitian yang digunakan menggunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif.
9	Irdawati (2023)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Pengetahuan Produk Terhadap Perilaku Menabung Nasabah Pekerja Millenial Di Kota Makassar Melalui <i>Financial</i>	Persamaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian yang membahas literasi keuangan.	Perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian, dalam menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian ini penulis

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<i>Technology</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i>		menggunakan metode penelitian kualitatif.
10	Nurul Latahunifah (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Padang di Kota Makassar	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kuantitatif, sedangkan peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sumber: Diolah dari penelitian terdahulu

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* ditinjau dari perspektif *masalah mursalah*. Tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengeksplorasi pola strategi peningkatan kualitas pelayanan dari Bank Mandiri area Jember untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan yang dibangun pihak Bank Mandiri area Jember dalam perspektif *masalah mursalah*. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dibangun dalam perspektif *masalah mursalah*.

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat berikut.⁴⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِينَ بِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah (2): 267)⁴⁷

Pelayanan (*service*) bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* pelanggan. *Heart share* dan *mind share* tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan. Pemberian pelayanan dalam perusahaan

⁴⁶ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Mangement* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017). 173.

⁴⁷ Al Qur'an Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf Al Qur'an, 2022), 267.

berbasis Islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiaakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.

Baik dan buruknya perilaku bisnis para pengusaha akan menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.⁴⁸ Pelaku bisnis harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan terhindar dari rasa takut dan tidak percaya dari pelayanan yang diberikan.⁴⁹

Islam mengajarkan umatnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atas usaha yang dijalankan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan enam dimensi sebagai berikut:⁵⁰

⁴⁸ Misbahul Munir, "Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Pasien Kelas III Jaminan Kepuasan Kepuasan Di RS Mitra Bondowoso", *Jurnal Internasional Kesehatan, Pendidikan dan Sosial*, 3 (Maret 2020). 15.

⁴⁹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* ..., 174.

⁵⁰ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* ..., 174.

1) *Compliance*

Dimensi *compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT atau dapat pula disebut syariat. Syariat Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan oleh Allah SWT untuk dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat berikut.

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنْ
الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ ۚ وَلَا تَتَّبِعْ
أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ ۚ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا
وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَٰكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ
فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾

*Artinya: Dan Kami telah turunkan kepadamu (Muhammad) Al Qur'an dengan membawa kebenaran, yang membenarkan kitab-kitab yang diturunkan sebelumnya dan menjaganya. Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat di antara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), namun Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu. (QS. Al-Ma'idah (5): 48).*⁵¹

⁵¹ Al Qur'an Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, 48.

Kepatuhan terhadap syariat dapat diwujudkan dengan pengetahuan seseorang tentang syariat itu sendiri sehingga dapat menciptakan pribadi yang bermoral dan beretika. Keyakinan terhadap Allah SWT akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam menjalankan segala aktivitasnya, termasuk bisnis untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

2) *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat.

Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa. Kewajiban untuk selalu menepati janji juga terdapat pada firman Allah SWT dalam ayat berikut.⁵²

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

*Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl (16): 91).*⁵³

⁵² Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Mangement*...,176.

⁵³ Al Qur'an Kementrian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, 91.

3) *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.⁵⁴

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan maka akan berdampak pada kegagalan suatu perusahaan. Kepercayaan pelanggan merupakan suatu amanah yang tidak boleh disia-siakan. Kepercayaan tersebut didapat dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

4) *Assurance*

Dimensi *assurance* atau jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kcsopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. *Assurance* tersebut tentu akan

⁵⁴ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* 177.

meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari risiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat berikut.⁵⁵

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَآ نَفَضُوا مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (QS. Ali 'Imrân (3): 159).⁵⁶

5) Empathy

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpuaskan karena telah dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi

⁵⁵ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* 177.

⁵⁶ Al Qur'an Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, 159.

pelanggan dengan senang hati, dan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.⁵⁷

6) *Tangibles*

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan.⁵⁸

b. Kesenjangan Kualitas Layanan

Dimensi penentu kualitas jasa tersebut harus dilakukan dengan baik agar tidak menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dengan pelanggan. Kesenjangan tersebut terjadi akibat perbedaan persepsi antara perusahaan dan pelanggan mengenai wujud pelayanan. Berikut lima kesenjangan yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan.⁵⁹

1) Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan ini terjadi akibat manajemen tidak paham terhadap keinginan pelanggan sehingga sehingga tidak mengetahui bentuk produk maupun layanan yang diinginkan pelanggan. Beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab kesenjangan ini dipaparkan sebagai berikut.⁶⁰

⁵⁷ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 186.

⁵⁸ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 178.

⁵⁹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 178.

⁶⁰ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 179

- a) Analisis pasar yang tidak mumpuni. Analisis pasar merupakan kunci utama untuk dapat memahami keinginan pelanggan. Kesalahan dalam menggunakan atau tidak menggunakan hasil riset pemasaran akan membuat kesenjangan semakin besar.
- b) Hubungan yang kurang baik antara manajemen dengan pelanggan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya interaksi dengan pelanggan.
- c) Jenjang antara kontak personal dan manajemen terlalu banyak. Hal tersebut dapat menyebabkan semakin banyak informasi yang hilang atau bahkan salah tafsir antara keinginan pelanggan dan manajemen.

c. Mengelola Kualitas Layanan

Interaksi antarmanusia memiliki dua nilai yaitu interaksi harus selaras dengan hukum Islam dan harus memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Keselarasan hukum berarti setiap interaksi yang terjadi harus sejalan dengan *rule of the game* dari syariat Islam. Sementara itu, nilai akhlak mulia berarti setiap interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam pasti memiliki nilai akhlak mulia di dalamnya. Jadi, dapat dikatakan bahwa segala bentuk interaksi dalam Islam memiliki *profit oriented* dan *social oriented*.⁶¹ Memberikan pelayanan terbaik kepada manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa pun yang mau melakukannya.

⁶¹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* 179.

Allah memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong- menolong dalam mengerjakan kebajikan dan takwa.

2. *Digital Banking Dan Mobile Banking*

a. *Digital Banking*

Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai keperluan atau sebagai lembaga intermediasi keuangan. Secara lebih spesifik, bank dapat berfungsi sebagai agen kepercayaan (*agent of trust*), agen pembangunan (*agent of development*), dan agen jasa (*agent of Services*).⁶²

Perubahan preferensi konsumen dari konvensional menjadi *internet user* melatarbelakangi industri perbankan untuk meningkatkan *experience* nasabah dengan menggabungkan teknologi digital dan layanan interaksi nasabah. Sektor perbankan saat ini sudah mulai memperlebar jangkauan akses layanan dengan tujuan agar nasabah bisa mendapatkan berbagai macam layanan sesuai dengan kebutuhan, bahkan nasabah dapat melakukan pemilihan layanan secara Mandiri yang dapat diakses melalui *Smartphone* nasabah tanpa harus mendatangi kantor cabang terdekat.⁶³

Pasca covid pun, transformasi digital terus dilakukan dalam rangka optimalisasi layanan bagi nasabah. Akan tetapi, problemnya

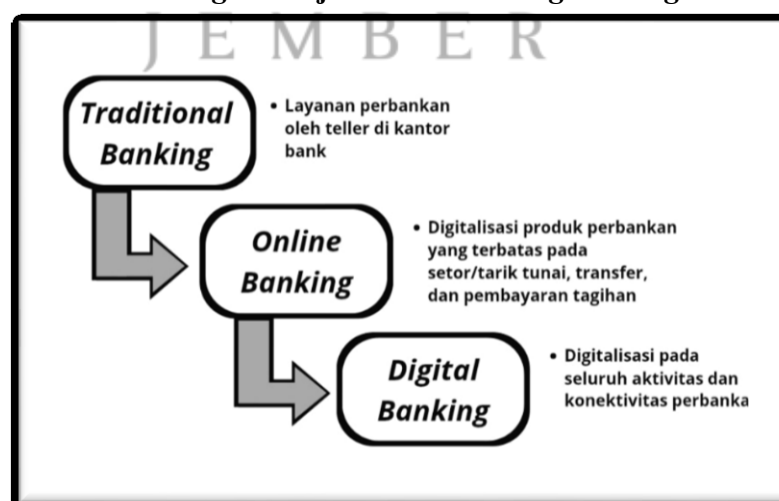
⁶²Khamdan Rifa'i, "Analisis Biaya Transaksi Perbankan Di Indonesia Zaman Digital", *Jurnal Psikologi Sekolah Positif*, 5 (Januari, 2022). 4.

⁶³ Siti Masrohatin dkk, Transformasi *Digital Branch* Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember, *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam*, 5 (Mei, 2023), 16.

transformasi digital tersebut belum bisa merata sampai tingkat masyarakat bawah. Hal tersebut dikarenakan wawasan yang masih minim, teknologi yang dimiliki tidak memadai, situasi lingkungan yang belum adaptif dengan internet misalnya daerah yang terpencil. Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan upaya untuk terus melakukan literasi kepada masyarakat agar bisa memahami dan mempraktekkan aplikasi-aplikasi yang ditawarkan oleh perbankan.⁶⁴

Digitalisasi adalah suatu peluang bisnis dengan menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi para nasabah, sehingga menghasilkan pembeda (*new value*), inovasi bisnis, dan sumber pendapatan yang baru bagi bank.⁶⁵

Gambar 2.1
Traditional Banking Menuju Online Banking dan Digital Banking



⁶⁴ Nikmatul Masruroh dkk, "Digital Transformation System Literacy", *Jurnal JAMAS*, (2024), 406.

⁶⁵ Shettar, Rajeshwari M., *Digital Banking: An Indian Perspective. Iosr Journal Of Economics And Finance (Iosr-Jef)*, 10, (2019), 5.

Bank saat ini harus mampu menerapkan AI yang bersifat kognitif dan melakukan analisis prediktif untuk melayani kebutuhan nasabah di masa yang akan datang. Termasuk di dalamnya membantu nasabah untuk mengamankan kekayaan mereka di masa depan melalui upaya edukasi keuangan yang memadai. Tanpa memiliki kemampuan seperti ini, suatu bank akan semakin sulit untuk bersaing di dalam industri, dan secara perlahan tapi pasti akan kehilangan nasabahnya, termasuk para nasabah yang sebelumnya diasumsikan sangat loyal. Suatu bank yang ideal dalam strategi bisnisnya harus bergeser dari hanya mengandalkan produk-produk tertentu menjadi bank yang mampu melakukan adaptasi secara terus-menerus. Representasinya secara teknis digambarkan yang mengutip skema arsitektur internet dan *mobile banking* yang menggambarkan fasilitas koneksi perangkat digital pada transaksi keuangan.⁶⁶

Produk-produk *digital banking* yang dijalankan oleh perbankan dan mulai semakin dikenali oleh masyarakat karena kemanfaatannya antara lain meliputi: aspek *funding, lending, collection, remittance, biller payment, co-branding, quick response code, dan digital core banking*. Produk-produk seperti ini dapat merepresentasikan *digital banking* karena memenuhi aspek digitisasi dan digitalisasi layanan perbankan, dari yang semula hanya dilakukan di kantor-kantor cabang

⁶⁶ Sundaram dkk, *A Review: Customers Online*....,31.

menjadi *online* serta dapat dilakukan kapan dan di mana saja.⁶⁷

Nasabah dapat melakukan banyak transaksi keuangan dengan semakin mudah, murah, dan cepat yang disertai dengan peningkatan keamanan, termasuk transaksi keuangan yang bersifat lintas bank atau institusi lainnya.

b. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah salah satu layanan yang disediakan oleh perbankan yang mempraktikkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi kesempatan bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk berkontributif dalam kelancaran dan kemudahan kegiatan-kegiatan perbankan, keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang menggunakan ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi dimana saja dan kapanpun dengan mudah. *Mobile banking* mengarah pada penggunaan perangkat *mobile* untuk melakukan transaksi perbankan dan jasa lainnya.⁶⁸

Mobile banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau yang lebih

⁶⁷ Nedumaran, G. Dan M. Baladevi, *Pros And Cons Of Online Banking Services*. *Bodhi International Journal of Research In Humanities*, 3 (Juli, 2019), 109.

⁶⁸ Hadi, S. Dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Baking*". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Optimum*, 3 (Maret, 2015), 27.

dikenal dengan sebutan *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi unggulan pada *handphone*.⁶⁹

Mobile banking atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu *mobile banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (*handphone*). Fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi.⁷⁰

Mobile banking suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan di perbankan yang berkaitan dengan transaksi non tunai. Indikator penggunaan *mobile banking* menurut Roberto Akyuwen yaitu sebagai berikut:⁷¹

⁶⁹ Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 18.

⁷⁰ Farizi, "Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang*, 3 (Desember, 2013), 15.

⁷¹ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 12.

1) Mudah

Kemudahan *mobile banking* merupakan salah satu inovasi terpenting dalam transformasi digital perbankan Indonesia. *Mobile banking* memberikan kemudahan akses layanan perbankan yang revolusioner dengan menyediakan layanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu tanpa terikat batasan waktu dan lokasi geografis. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan hanya dengan menggunakan *smartphone* mereka, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo dan mutasi rekening, hingga pembukaan rekening *online* dan akses ke produk investasi. Kemudahan operasional yang ditawarkan *mobile banking*, memberikan efisiensi yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem perbankan. Bagi nasabah, *mobile banking* mengeliminasi kebutuhan untuk datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi rutin, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi.⁷²

Proses transaksi menjadi lebih cepat dan otomatis, dengan antarmuka yang *user-friendly* dan navigasi yang intuitif. Bagi bank, teknologi *mobile banking* memungkinkan pengurangan biaya operasional yang substansial, peningkatan efisiensi layanan, dan kemampuan untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas,

⁷² Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 12.

termasuk daerah-daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau dengan model perbankan konvensional.⁷³

Kemudahan *mobile banking* dalam konteks transformasi digital merupakan tulang punggung transformasi digital perbankan Indonesia yang memberikan kemudahan fundamental dalam aksesibilitas layanan keuangan. Transformasi digital perbankan bukan hanya sekedar digitalisasi produk dan layanan tradisional, tetapi merupakan perubahan paradigma yang menyeluruh dalam cara bank berinteraksi dengan nasabah. *Mobile banking* menjadi *platform* utama yang memungkinkan nasabah untuk mengakses hampir seluruh spektrum layanan perbankan melalui *smartphone*, mulai dari transaksi dasar seperti transfer dana dan pembayaran tagihan, hingga layanan yang lebih kompleks seperti investasi, pembiayaan, dan manajemen keuangan personal.⁷⁴

2) Murah

Aspek mudahnya *mobile banking* merupakan salah satu keunggulan fundamental yang mendorong transformasi digital perbankan di Indonesia. Dalam pandangannya, *mobile banking* menciptakan paradigma baru dalam struktur biaya perbankan yang memberikan benefit signifikan bagi semua *stakeholder*.⁷⁵

Nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke bank, tidak ada biaya parkir, dan tidak ada

⁷³ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 13.

⁷⁴ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 14.

⁷⁵ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 15.

opportunity cost dari waktu yang terbuang untuk mengantri. Penghematan biaya operasional ini pada akhirnya dapat ditranslasikan menjadi benefit bagi nasabah dalam bentuk biaya administrasi yang lebih rendah, suku bunga yang lebih kompetitif, atau layanan tambahan yang tidak dikenakan biaya.⁷⁶ Murahanya *mobile banking* juga berasal dari optimalisasi infrastruktur teknologi. Infrastruktur perbankan konvensional yang memerlukan investasi berkelanjutan dalam bentuk pembangunan kantor cabang, pemeliharaan ATM, dan rekrutmen staf.⁷⁷

Mobile banking juga diperoleh melalui integrasi dengan ekosistem digital yang lebih luas. *Mobile banking* tidak beroperasi dalam isolation, tetapi terintegrasi dengan berbagai *platform* dan layanan digital lainnya seperti *e-commerce*, transportasi *online*, dan *payment gateway*. *Mobile banking* menghadirkan tingkat transparansi biaya yang belum pernah ada sebelumnya dalam industri perbankan. Nasabah dapat dengan mudah membandingkan biaya transaksi antar bank melalui aplikasi *mobile banking* mereka. Transparansi ini memaksa bank untuk lebih kompetitif dalam menawarkan biaya yang murah untuk mempertahankan dan menarik nasabah. Hal ini menciptakan *positive feedback* di mana kompetisi mendorong inovasi dalam efisiensi operasional, yang

⁷⁶ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 14.

⁷⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 14.

pada akhirnya menghasilkan biaya yang semakin murah bagi nasabah.⁷⁸

Mobile banking memungkinkan bank untuk mempertahankan biaya yang murah dalam jangka panjang. Berbeda dengan model perbankan konvensional yang menghadapi inflasi biaya operasional yang berkelanjutan, *mobile banking* memiliki karakteristik deflasi biaya seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan volume transaksi. *Mobile banking* bukan hanya tentang pengurangan biaya saat ini, tetapi juga tentang menciptakan *platform* untuk inovasi berkelanjutan yang akan terus menurunkan biaya di masa depan. Benefit dari murahnya *mobile banking* akan terus berkembang dan semakin menguntungkan semua *stakeholder* dalam ekosistem perbankan digital.⁷⁹

3) Cepat

Kecepatan *mobile banking* merupakan salah satu transformasi paling fundamental yang mengubah *landscape* perbankan Indonesia secara menyeluruh. Kecepatan *mobile banking* terletak pada kemampuan sistem untuk melakukan *real-time processing* dan *instant settlement* yang mengubah paradigma transaksi perbankan secara fundamental. Berbeda dengan sistem perbankan konvensional yang memerlukan waktu *clearing* dan

⁷⁸ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 16.

⁷⁹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 16.

settlement yang bisa memakan waktu sehari-hari, *mobile banking* memungkinkan transaksi untuk diproses dan diselesaikan dalam hitungan detik.⁸⁰

Mobile banking mengeliminasi berbagai operasional yang selama ini menjadi hambatan kecepatan layanan perbankan. Sistem manual yang melibatkan verifikasi berlapis. *Artificial intelligence* dan *machine learning algorithms* memungkinkan sistem untuk melakukan *risk assessment*, *compliance checking*, dan *fraud detection* secara simultan dalam waktu yang sangat singkat. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan *approval* kredit dalam hitungan menit, melakukan investasi dengan eksekusi yang *instant*, dan mengakses berbagai layanan perbankan tanpa *delay* yang signifikan.⁸¹

Kecepatan bukan hanya tentang efisiensi operasional, nasabah yang terbiasa dengan *instant gratification* dalam berbagai aspek kehidupan digital mereka akan beralih ke bank yang dapat memberikan layanan dengan kecepatan yang mereka harapkan. Hal ini menciptakan *pressure* yang positif bagi bank untuk terus mengoptimalkan kecepatan layanan mereka dan berinvestasi dalam teknologi yang memungkinkan pemrosesan yang lebih cepat. *Mobile banking* yang cepat memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran *online* dengan *seamless experience*,

⁸⁰ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 17.

⁸¹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 17.

melakukan *top-up* untuk berbagai layanan digital, dan berpartisipasi dalam ekonomi digital.⁸²

Mobile banking memiliki dampak yang signifikan pada proses *decision making* baik dari sisi nasabah maupun dari sisi bank. Nasabah dapat membuat *financial decisions* dengan lebih cepat karena mereka memiliki akses *real-time* ke informasi akun mereka, market data, dan berbagai produk finansial. Dalam situasi krisis seperti bencana alam atau pandemi, kecepatan akses ke layanan perbankan menjadi sangat krusial untuk menjaga stabilitas ekonomi dan memenuhi kebutuhan *urgent* nasabah.⁸³

4) Aman

Keamanan *mobile banking* merupakan elemen yang sangat penting dalam mewujudkan sistem keuangan digital yang sehat, inklusif, dan berkelanjutan. Risiko kejahatan *cyber* dan penyalahgunaan data pribadi juga meningkat. Keamanan tidak boleh dianggap sebagai fitur tambahan, melainkan sebagai pondasi utama yang harus dijaga dan terus diperkuat. *Mobile banking* bukan hanya menawarkan kemudahan dan kecepatan, tetapi juga harus memberi jaminan rasa aman kepada para pengguna agar mereka memiliki kepercayaan penuh dalam bertransaksi secara digital.⁸⁴

Keamanan yang ideal dalam *mobile banking* harus mencakup dua aspek utama: perlindungan teknologi dan kesadaran

⁸² Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 17.

⁸³ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 18.

⁸⁴ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking*, 19.

pengguna. Dari sisi teknologi, bank dan penyedia layanan digital dituntut untuk mengimplementasikan sistem keamanan berlapis seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA), deteksi transaksi mencurigakan, serta pemantauan sistem secara *real-time*. Sistem ini harus dirancang untuk mampu menangkal berbagai bentuk ancaman, mulai dari peretasan akun hingga pencurian identitas digital. pentingnya pemulihan sistem yang cepat apabila terjadi pelanggaran keamanan, karena kepercayaan publik sangat sensitif terhadap isu kebocoran data.⁸⁵

Pentingnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di Indonesia yang memiliki tingkat inklusi keuangan digital yang sedang berkembang. Banyak kasus kejahatan *cyber* bukan terjadi karena lemahnya sistem, tetapi karena kelalaian pengguna yang mudah tertipu oleh penipuan seperti *phishing*, tautan palsu, dan penyebaran data pribadi secara tidak sadar. Bank dan regulator keuangan memiliki tanggung jawab ganda, tidak hanya mengembangkan sistem digital yang canggih, tetapi juga melakukan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai cara menggunakan *mobile banking* dengan aman.⁸⁶

Keberhasilan keamanan *mobile banking* sangat dipengaruhi oleh kemitraan strategis antara regulator, industri keuangan, dan masyarakat. Regulator seperti OJK (Otoritas Jasa Keuangan) harus memastikan adanya standar keamanan

⁸⁵ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 19.

⁸⁶ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 19.

minimum yang wajib dipenuhi oleh semua penyedia *mobile banking*, sekaligus mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menciptakan sistem yang tidak hanya aman, tetapi juga ramah pengguna. Di sisi lain, bank harus transparan dalam memberikan informasi kepada nasabah jika terjadi risiko keamanan, serta menyediakan saluran pelaporan yang cepat dan responsif.⁸⁷

Keamanan *mobile banking* merupakan salah satu aspek paling krusial dalam perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia. Di tengah pesatnya pertumbuhan teknologi perbankan, ia menilai bahwa keamanan harus menjadi pilar utama yang menopang kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan digital.⁸⁸

c. Manfaat Bagi Nasabah Bank

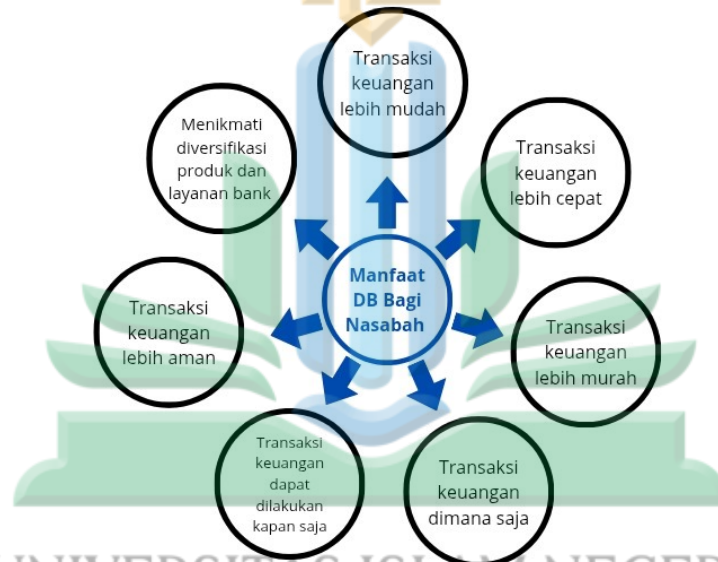
Manfaat yang diperoleh dari praktik *digital banking* sudah sangat nyata bagi perbankan maupun nasabahnya. Keduanya menikmati beragam manfaat aktual yang bisa dilihat dari berbagai perspektif. Bank setidaknya akan merasakan adanya peningkatan efisiensi atau penghematan biaya, perluasan jangkauan layanan, dan peningkatan frekuensi transaksi keuangan, yang kesemuanya akan mengarah pada perbaikan kinerja keuangan secara fundamental. Sedangkan para nasabah akan memperoleh akses dan layanan perbankan, seperti penarikan dana, transfer, pembayaran tagihan, dan

⁸⁷ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 20.

⁸⁸ Roberto Akyuwen, *Lebih Menenal Digital Banking*, 20.

lain sebagainya, yang dapat dilakukan dengan sangat cepat, murah, dan aman, di setiap waktu dan semua lokasi.⁸⁹

Gambar 2.2
Manfaat Penerapan *Digital Banking* bagi Nasabah



Bank-bank yang berinvestasi pada teknologi informasi untuk mengembangkan *digital banking* pada dasarnya memiliki dua pertimbangan,⁹⁰ yaitu (1) untuk menghemat biaya dan (2) untuk memuaskan pengalaman dan ekspektasi nasabahnya. Suatu proses transaksi keuangan dapat dikatakan berhasil apabila mampu berlangsung dengan biaya yang lebih rendah dan sekaligus memuaskan nasabah.

Semua produk dan layanan *mobile banking* memberikan keunggulan yang berbeda bagi para nasabah maupun bank-bank dalam pengertian kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan

⁸⁹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengetahui Digital Banking ...*, 28.

⁹⁰ Kahveci, Eyup Dan Bert Woffs, "Digital Banking Impact On Turkish Deposit Banks Performance. Banks And Bank Systems", 4 (April, 2019), 48.

penggunaan, penghematan waktu dan uang, penurunan biaya transaksi, dukungan hubungan dengan nasabah, peningkatan loyalitas nasabah, perluasan pangsa pasar, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional dan kantor cabangnya serta respon yang cepat dan akurat terhadap perubahan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah.⁹¹

Gambar 2.3
Manfaat Penerapan *Digital Banking* Bagi Bank



Mengenai manfaat yang diperoleh dari praktik *digital banking* dengan menuliskan bahwa dengan bantuan *digital banking*, banyak bisnis tidak harus bergantung lagi pada waktu operasi bank yang lazimnya terbatas sama seperti jam kerja pada kantor-kantor lainnya. Transaksi-transaksi keuangan saat ini dapat dilakukan lebih sering oleh nasabah individu maupun organisasi pada jam berapapun.

⁹¹ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital*, 45.

Menambahkan terdapat beberapa transaksi, seperti pembayaran tagihan atau melakukan pembayaran secara berkala yang dapat diotomasi pada *digital banking platform*. Jumlah nasabah oleh karenanya telah dan akan terus meningkat dengan pesat, karena kenyamanan yang mereka peroleh dalam mekanisme yang disebut dengan istilah “*Anywhere banking*”.⁹²

d. *Maslahah Mursalah*

Al-mashlahah al-mursalah merupakan sebuah konsep yang dikenal luas di dalam studi ushul fiqh. Hampir setiap karya ushul fiqh senantiasa tak lepas dari pembicaraan *al-mashlahah al-mursalah*. Sebuah metode istimbat hukum fiqh di antara berbagai metode istimbat lainnya. Keberadaannya sebagai sebuah metode istimbat hukum telah dipraktekkan sejak masa yang paling awal, baik oleh para sahabat maupun oleh imam mazhab. Konsep *al-masalahah* telah dibicarakan dan dikembangkan oleh ahli-ahli *ushul fiqh*. Sebagian para pengkaji *ushul fiqh* memberi perhatian yang khusus dan luas terhadap *al-mashlahah* ini sehingga menulis *al-mashlahah* ini secara tersendiri di luar pembahasan materi ushul fiqh lainnya. Atau juga mengelaborasi pemikiran *al-masalahah* yang dikembangkan oleh seorang tokoh yang memberi perhatian yang khusus dengan *al-mashlahah al-mursalah*.⁹³

⁹² Shettar, Rajeshwari M., *Digital Banking*, 4.

⁹³ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah Kajian Atas Relevansinya Dengan Pembaharuan Hukum Islam Komp.* (Banda Aceh; Perumahan Fe No. 4, Jl. Utama Rokoh, 2018), 9.

Kata *maslahah* dari segi bahasa berarti manfaat, yaitu sesuatu yang memberi faedah atau guna. Kata ini terambil dari kata *shalaha* yang berarti baik. Kata ini dipakai untuk menunjukkan orang, benda atau keadaan yang dipandang baik. Dalam Al Qur'an, kata ini sering dipakai dalam berbagai derivasinya, seperti *shalih* dan *shalihah* dan lain-lain. Sedangkan kata *mursalah* menurut bahasa berarti terputus atau terlepas. Dengan demikian, *maslahah mursalah* berarti manfaat yang terlepas. Maksudnya adalah bahwa manfaat atau *faedah* tersebut tidak disebutkan atau diungkapkan secara langsung dalam *nash*.⁹⁴

1) Kemunculan *Mashlahah Mursalah*

Kemunculan *al-mashlahah* dilatarbelakangi oleh munculnya berbagai persoalan-persoalan baru yang dihadapi masyarakat, tetapi persoalan tersebut tidak dibicarakan secara eksplisit dan implisit oleh Al Qur'an. Ketika metode lain dianggap tidak memadai secara maksimal dalam menjawab persoalan-persoalan tersebut, maka *al-mashlahah* yang juga memiliki landasan di dalam *nash* Al Qur'an dan hadis digagas sebagai sebuah metode ijtihad.⁹⁵

Persoalan-persoalan baru semakin berkembang dan kompleks, hal ini disebabkan oleh kemajuan teknologi yang begitu pesat berkembang. Kehidupan umat manusia, baik dari sisi budaya, peradaban, ilmu pengetahuan terus menerus mengalami perubahan

⁹⁴ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*...,141.

⁹⁵ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*...,10.

yang sangat pesat. Karena itu kebutuhan akan metodologi hukum juga harus dikembangkan sehingga dapat menyahut persoalan-persoalan tersebut. Bila tidak, maka hukum Islam akan ketinggalan zaman dan tak dapat selaras dengan perkembangan masa dan situasi. Salah satu metode yang banyak mendasari produk-produk hukum fiqh berkenaan dengan persoalan-persoalan moderen adalah wajar jika dikaji lebih lanjut, terutama pada sifatnya yang selaras dengan pembaharuan hukum Islam.⁹⁶

2) Syarat-Syarat *Mashlahah Mursalah*

Para ulama ushul yang menyatakan legalitas penggunaan *masalahah mursalah* sebagai metode istimbat dengan keharusan adanya persyaratan di mana ia dapat digunakan. Ini berarti bahwa masalah *mursalah* tidak dapat digunakan sekendak hati. Hal ini dapat dipahami karena para ulama sangat berhati-hati dan menjaga agar *masalahah mursalah* tidak terpengaruh ego dan kecenderungan pada manfaat yang semu dan sektarian.⁹⁷

Al - Ghazali misalnya, memberi syarat *masalahah mursalah* sebagai berikut: 1. Kemaslahatan tersebut berada dalam kategori kebutuhan pokok. Kebutuhan pokok sebagaimana yang telah dijelaskan di atas adalah lima kebutuhan. Dengan demikian, bila kemaslahatan tersebut dalam rangka memelihara atau menghindarkan *mudharat* terhadap kebutuhan pokok tersebut,

⁹⁶ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*.....,11.

⁹⁷ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*.....,148.

maka *masalah mursalah* tersebut dapat diterapkan. 2. Kemaslahatan tersebut harus diyakini secara pasti, bukan kemaslahatan yang bersifat dugaan. Bila tidak dapat diyakini kepastiannya mengandung *maslahat*, maka *masalah mursalah* tidak dapat digunakan. 3. Kemaslahatan tersebut dipandang berlaku secara umum, tidak untuk suatu kelompok atau individual. 4. Kemaslahatan tersebut harus sejalan dengan tujuan disyariatkannya hukum Islam⁹⁸

As - Syathibi, ahli ushul yang datang belakangan dari al-Ghazali, menegaskan tiga syarat sebagai berikut: 1. Kemaslahatan tersebut harus bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi; 2. Kemaslahatan tersebut harus menjadi acuan dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan 3. Kemaslahatan tersebut harus sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an.⁹⁹

Dari beberapa persyaratan tersebut, terlihat bagaimana para ulama yang menerima *masalah* sebagai metode istimbat menjaga agar *maslahat* yang digunakan tidak sekehendak hati, tetapi betul-betul sejalan dengan prinsip-prinsip syariat. Al-Ghazali dan As-Syathibi misalnya, menekankan pentingnya kesahihan *masalah*, baik dari segi kepastiannya, sifatnya berlaku umum dan

⁹⁸ Imam Al-Ghazali, *Al-Mustashfa Min 'Ilm Al-Usul*. 253.

⁹⁹ Abu Ishaq Al-Syathibi, *Al-I'tisham*. 364.

kelogisannya. Di samping itu, ditekankan pula bahwa *masalah* tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip syariat. Tetapi, berbeda dengan As-Syathibi, Al-Ghazali membatasi penggunaan *masalah* pada persoalan yang sifatnya dharuri. Dengan demikian, penggunaan *masalah* dalam pandangan Al-Ghazali menjadi lebih sempit, terbatas pada masalah yang dipandang *dharuriy*.

Al-Ghazali mendefinisikan *dharuriyat* sebagai kebutuhan-kebutuhan yang jika tidak terpenuhi atau terlindungi, maka akan mengakibatkan terjadinya kerusakan, kehancuran, dan penderitaan yang fatal bagi kehidupan manusia. Ketiadaan perlindungan terhadap kebutuhan primer ini tidak hanya akan menimbulkan kesulitan atau ketidaknyamanan semata, tetapi akan mengancam fondasi dasar kehidupan manusia secara eksistensial. Dalam pandangan Al-Ghazali, *dharuriyat* ini bersifat universal dan lintas zaman, berlaku untuk seluruh umat manusia tanpa memandang perbedaan geografis, temporal, atau kultural. Ia menegaskan bahwa pemeliharaan terhadap kebutuhan primer ini merupakan tujuan tertinggi dari pemberlakuan syariat Islam, dan semua ketentuan hukum Islam pada dasarnya dapat ditelusuri kembali kepada tujuan melindungi salah satu atau beberapa dari kebutuhan primer tersebut.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Nur Asiah, "Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali", *Jurnal Al-Mizan UIN Jakarta*, 2 (Februari, 2018), 115.

Dalam konseptualisasinya tentang *dharuriyat*, Al-Ghazali mengidentifikasi lima kebutuhan primer yang harus dilindungi dan dijaga, yang kemudian dikenal dengan istilah *Al-kulliyat Al-khams* atau *Al-maqashid Al-khamsah*. Kelima kebutuhan primer tersebut adalah pemeliharaan agama (*hifz al-din*), pemeliharaan jiwa (*hifz Al-nafs*), pemeliharaan akal (*hifz Al-'aql*), pemeliharaan keturunan (*hifz Al-nasl*), dan pemeliharaan harta (*hifz Al-mal*). Al-Ghazali menyusun kelima unsur ini bukan secara arbitrer, melainkan berdasarkan analisis mendalam terhadap nash-nash Al-Quran dan Hadis, serta observasi terhadap realitas kehidupan manusia. Ia berpendapat bahwa kelima aspek inilah yang membedakan manusia sebagai makhluk mulia yang dikaruniai akal dan kehendak bebas, sekaligus sebagai hamba Allah yang memiliki tanggung jawab moral dan spiritual. Perlindungan terhadap kelima aspek ini menjadi prasyarat bagi terciptanya kehidupan yang bermartabat, adil, dan sejahtera, serta merupakan jalan menuju kebahagiaan hakiki di dunia dan akhirat.

Kebutuhan primer yang pertama dan paling fundamental menurut Al-Ghazali adalah pemeliharaan agama atau *hifz Al-din*. Dalam pandangan Al-Ghazali, agama menempati posisi tertinggi dalam hierarki kebutuhan primer karena agama merupakan panduan hidup yang memberikan makna eksistensial bagi kehidupan manusia dan menjadi kompas moral yang mengarahkan

seluruh aktivitas kehidupan. Pemeliharaan agama mencakup dua dimensi utama, yaitu dimensi akidah (keyakinan) dan dimensi syariah (praktik keagamaan).

Kebutuhan primer yang kedua adalah pemeliharaan jiwa atau *hifz Al-nafs*, yang menurut Al-Ghazali merupakan kebutuhan paling mendasar setelah agama karena tanpa kehidupan, manusia tidak akan dapat menjalankan fungsinya sebagai hamba Allah dan khalifah di muka bumi. Pemeliharaan jiwa mencakup perlindungan terhadap hak hidup setiap individu serta perlindungan terhadap keselamatan dan kesehatan fisik manusia. Al-Ghazali menegaskan bahwa kehidupan adalah anugerah suci dari Allah yang harus dijaga dan dihormati, dan tidak seorang pun berhak merampas nyawa orang lain tanpa alasan yang dibenarkan syariat.¹⁰¹

Kebutuhan primer yang ketiga adalah pemeliharaan akal atau *hifz Al-'aql*, yang menurut Al-Ghazali merupakan ciri khas yang membedakan manusia dari makhluk lain dan menjadi sarana bagi manusia untuk mengenal Tuhannya, memahami alam semesta, dan menjalankan fungsinya sebagai khalifah di bumi. Akal dalam pemikiran Al-Ghazali bukan hanya merujuk pada kemampuan kognitif atau intelektual semata, tetapi juga mencakup kemampuan untuk membedakan yang benar dari yang salah, yang baik dari yang buruk, serta kemampuan untuk membuat keputusan moral

¹⁰¹ Nur Asiah, “*Maslahah Mursalah*, ... 115.

dan bertanggung jawab atas tindakan-tindakannya. Al-Ghazali menegaskan bahwa akal adalah anugerah Allah yang paling berharga setelah iman, karena dengan akallah manusia dapat memahami dan mengamalkan ajaran agama, mengembangkan peradaban, dan mencapai kesempurnaan kemanusiaan. Oleh karena itu, pemeliharaan akal menjadi prioritas penting dalam sistem *maqashid syariah* yang ia kembangkan.¹⁰²

Kebutuhan primer yang keempat adalah pemeliharaan keturunan atau *hifz Al-nasl*, yang menurut Al-Ghazali mencakup dua aspek penting, yaitu pelestarian spesies manusia melalui reproduksi yang sah dan perlindungan terhadap kehormatan dan

nasab (garis keturunan). Al-Ghazali menegaskan bahwa kelangsungan umat manusia di muka bumi merupakan kehendak Allah, dan untuk mewujudkan hal ini, syariat Islam menetapkan institusi pernikahan sebagai sarana yang sah dan terhormat untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia serta meneruskan keturunan. Oleh karena itu, pemeliharaan keturunan tidak hanya berarti memastikan lahirnya generasi baru, tetapi juga memastikan bahwa generasi tersebut lahir dalam kondisi yang sah, tumbuh dalam lingkungan yang sehat, dan mendapat pendidikan yang baik sehingga dapat menjadi individu yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat.¹⁰³

¹⁰² Nur Asiah, "*Maslahah Mursalah*, ... 116.

¹⁰³ Nur Asiah, "*Maslahah Mursalah*, ... 116.

Kebutuhan primer yang kelima dan terakhir adalah pemeliharaan harta atau *hifz Al-mal*, yang menurut Al-Ghazali merupakan kebutuhan penting karena harta adalah sarana bagi manusia untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya dan menjalankan fungsinya sebagai khalifah di muka bumi. Al-Ghazali memahami bahwa manusia membutuhkan harta untuk membeli makanan, pakaian, tempat tinggal, serta berbagai kebutuhan lainnya yang mendukung kehidupan yang layak dan bermartabat. Harta juga diperlukan untuk melaksanakan berbagai kewajiban agama seperti zakat, haji, dan sedekah, serta untuk berbagai kegiatan produktif yang mengembangkan peradaban. Namun, Al-Ghazali juga menekankan bahwa harta dalam Islam bukanlah tujuan akhir, melainkan sarana untuk mencapai tujuan-tujuan yang lebih tinggi, yaitu keridhaan Allah dan kesejahteraan umat manusia. Oleh karena itu, pemeliharaan harta dalam konsep Al-Ghazali bukan berarti akumulasi kekayaan secara serakah tanpa batas, melainkan perlindungan terhadap hak kepemilikan yang sah serta penggunaan harta secara bertanggung jawab dan produktif untuk kemaslahatan diri sendiri dan masyarakat luas.¹⁰⁴

Untuk melindungi harta dari sisi wujud, Al-Ghazali menjelaskan bahwa syariat Islam mengakui dan melindungi hak kepemilikan pribadi, yang berarti setiap individu berhak memiliki,

¹⁰⁴ Nur Asiah, “*Maslahah Mursalah*, ... 117.

menggunakan, dan mengembangkan hartanya sesuai dengan ketentuan syariat. Islam mendorong umatnya untuk bekerja keras, berusaha secara halal, dan mengembangkan kekayaan melalui berbagai aktivitas ekonomi yang produktif seperti perdagangan, pertanian, industri, dan jasa.

3. Analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities, and Threat*)

a. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu alat yang dapat dipakai untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan suatu perusahaan khususnya pada bidang persaingan. Analisis SWOT adalah analisis terhadap kekuatan (*Strengths*) kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threat*) yang dimiliki dan dihadapi oleh perusahaan. Analisis SWOT timbul secara langsung atau tidak langsung karena adanya persaingan yang datang dari perusahaan lain. SWOT sendiri merupakan singkatan dari:

S : *Strengths* merupakan kekuatan adalah faktor yang menggambarkan kelebihan atau keunggulan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. Kekuatan pada perusahaan harus dijaga, dipertahankan ataupun dikembangkan

W: *Weaknesses* merupakan kelemahan adalah faktor yang berkaitan dengan kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam

organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.

O: *Opportunities* merupakan faktor peluang yang terkait dengan peluang berkembang di masa datang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri, misalnya kompetitor, kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar.

T: *Threat* merupakan ancaman kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. Contohnya, usaha penyedia jasa antar barang memiliki ancaman karena pesatnya persaingan penyedia jasa layanan kesehatan.

Analisis SWOT membantu organisasi untuk memahami posisi mereka dalam lingkungan internal dan eksternal mereka, sehingga dapat merumuskan strategi yang lebih efektif. Proses analisis SWOT melibatkan identifikasi dan evaluasi setiap elemen ini secara komprehensif, dan hasilnya sering digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih baik, termasuk memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan mengatasi ancaman. Analisis SWOT adalah alat penting dalam pengambilan keputusan strategis dan perencanaan bisnis.¹⁸

Diagram Analisis SWOT
*(Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threat)*¹⁰⁵



Kuadran 1: Ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki kekuatan dan peluang, sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*).

Kuadran 2: Meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus ditetapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/pasar).

Kuadran 3: Perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi di lain pihak, ia menghadapi beberapa kendala

¹⁰⁵ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT...*, 20.

atau kelemahan internal. Kondisi bisnis pada kuadran 3 ini mirip dengan *Question Mark* pada BCG matrik. Fokus strategi perusahaan ini adalah meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan, sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.

Kuadran 4: Ini merupakan situasi yang sangat tidak menguntungkan, perusahaan tersebut menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal. Melalui analisis SWOT, perusahaan dapat melihat evaluasi keseluruhan terhadap kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*). Tujuan fundamental analisis SWOT adalah untuk mengidentifikasi *trend*, kekuatan dan kondisi yang memiliki dampak potensial pada formulasi dan implementasi strategi pemasaran perusahaan. Ini merupakan langkah paling penting atas dasar dua alasan. *Pertama*, setiap perubahan dalam lingkungan eksternal bisa menimbulkan dampak serius pada pasar-pasar sebuah perusahaan. Dengan mengantisipasi dan melakukan tindakan, perusahaan akan mampu mengambil manfaat dari perubahan-perubahan ini. *Kedua*, langkah ini memberikan peluang untuk menyusun aspek-aspek terpenting untuk dievaluasi.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Freddy Ranguti, *Analisis SWOT...*, 19.

b. Fungsi, Manfaat, dan Tujuan Analisis SWOT

1) Fungsi Analisis SWOT

Secara umum analisis SWOT sudah dikenal oleh sebagian besar tim teknis penyusun rencana perusahaan. Sebagian dari pekerjaan perencanaan strategi terfokus kepada apakah perusahaan mempunyai sumber daya dan kapabilitas yang memadai untuk menjalankan misi dan mewujudkan visinya. Pengenalan akan kekuatan yang dimiliki akan membantu perusahaan untuk menaruh perhatian dan melihat peluang-peluang baru, sedangkan penilaian yang jujur terhadap kelemahan-kelemahan yang ada akan memberikan bobot realisme pada rencana-rencana yang akan dibuat perusahaan. Jadi fungsi Analisis SWOT adalah menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi eksternal perusahaan.¹⁰⁷

2) Manfaat Analisis SWOT

Analisis SWOT bermanfaat apabila telah secara jelas ditentukan dalam bisnis apa perusahaan beroperasi dan arah mana perusahaan menuju ke masa depan serta ukuran apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan manajemen perusahaan dalam menjalankan misinya dan mewujudkan misinya dari hasil

¹⁰⁷ Freddy Ranguti, *Analisis SWOT...*, 20.

analisis akan menetapkan posisi perusahaan terhadap lingkungannya dan menyediakan pilihan strategi umum yang sesuai serta dijadikan dasar dalam menetapkan sasaran-sasaran perusahaan selama 3-5 tahun ke depan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para *stakeholder* atau analisis SWOT berguna untuk menganalisa faktor-faktor di dalam perusahaan yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya sambil mempertimbangkan faktor-faktor eksternal.¹⁰⁸

3) Tujuan Analisis SWOT

Tujuan utama Analisis SWOT adalah mengidentifikasi strategi perusahaan secara keseluruhan. Hampir setiap perusahaan maupun pengamat bisnis dalam pendekatannya banyak menggunakan analisis SWOT. Kecenderungan ini tampaknya akan terus semakin meningkat, yang mana satu dengan yang lain saling berhubungan dan saling tergantung. Penggunaan Analisis SWOT ini sebenarnya telah muncul sejak lama mulai dari bentuknya yang paling sederhana, yaitu dalam rangka menyusun strategi untuk mengalahkan musuh dalam pertempuran.¹⁰⁹

Konsep dasar pendekatan SWOT ini tampaknya sederhana sekali, apabila kita telah mengenali kekuatan dan kelemahan lawan, sudah dapat dipastikan dapat memenangkan pertempuran.

¹⁰⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT...*, 10.

¹⁰⁹ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT...*, 10.

Dalam perkembangannya saat ini analisis SWOT tidak hanya dipakai untuk menyusun strategi dimedan pertempuran, melainkam banyak dipakai dalam penyusunan perencanaan bisnis (*strategic business planning*) yang bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan berikut semua perubahannya dalam menghadapi pesaing.¹¹⁰

Pentingnya analisis SWOT dalam menjalankan suatu usaha juga dijelaskan dalam QS. Al-Hasyr: 18, yakni sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hasyr:18)¹¹¹

Ayat tersebut di atas menjelaskan, bahwa suatu usaha perlu melakukan adaptasi dalam persaingan. Setiap kegiatan persaingan harus memperhatikan situasi dan kondisi yang terkait dengan masa lalu, masa kini, dan masa depan atau yang akan

¹¹⁰ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT...*,10.

¹¹¹ Departemen Agama Ri, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: Cv Penerbit Diponegoro, 2020), 547.

datang. Hal ini bisa dipahami karena prinsip keterkaitan satu sama lain dari ketiga masa atau waktu itu.¹¹²

4) Faktor-Faktor Analisis SWOT

Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu melihat faktor-faktor analisis SWOT. Yaitu, faktor eksternal dan internal suatu perusahaan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing faktor tersebut:

a) Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *Opportunities* (O) and *Threat* (T). Dimana faktor ini bersangkutan dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

b) Faktor Internal

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *Strengths* (S) and *Weaknesses* (W). Dimana faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decison making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional: pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan

¹¹² Hadhiri Choiruddin Sp, *Klasifikasi Kandungan Al-Qur'an Jilid 1* (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), 157.

pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*).¹¹³

Faktor eksternal dan internal dalam perspektif SWOT memiliki penilaian terhadap kondisi suatu perusahaan, adapun penilaian tersebut diukur berdasarkan beberapa keadaan. Keadaan tersebut akan peneliti gambarkan, yakni sebagai berikut:

Tabel 2.2
Faktor Eksternal dan Faktor Internal

FAKTOR EKSTERNAL	
<i>Opportunities > Threat</i>	Kondisi perusahaan yang baik
<i>Opportunities < Threat</i>	Kondisi perusahaan yang tidak baik
FAKTOR INTERNAL	
<i>Strengths > Weaknesses</i>	Kondisi perusahaan yang baik
<i>Strengths < Weaknesses</i>	Kondisi perusahaan yang tidak baik

Sumber data: diolah

Berdasarkan pada gambar di atas maka ada 2 (dua) kesimpulan yang bisa diambil dan layak diterapkan oleh suatu perusahaan, yaitu:

- a) Sebuah perusahaan yang baik adalah jika *Opportunities* (peluang) lebih besar dibandingkan *Threat* (ancaman), dan begitu pula sebaliknya.
- b) Sebuah perusahaan yang baik adalah jika *Strengths* (kekuatan) lebih besar dibandingkan *Weaknesses* (kelemahan) dan begitu pula sebaliknya.¹¹⁴

¹¹³ Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, Dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2010), 270.

¹¹⁴ Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori* (Bandung: Alfabeta, 2010), 270.

c. Hal-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Analisis SWOT.

Dalam mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dalam tubuh perusahaan, maka sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menemukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan dan ada beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam mengambil keputusan antara lain:

1) Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan adalah unsur-unsur yang dapat diunggulkan oleh perusahaan tersebut seperti halnya keunggulan dalam produk yang dapat diandalkan, memiliki keterampilan yang juga dapat diandalkan serta berbeda dengan produk lain yang mana dapat membuatnya lebih kuat dari para pesaingnya.

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembelipemasok, dan faktor-faktor lain.¹¹⁵

¹¹⁵ Freddy Ranguti, *Analisis SWOT* ..., 55.

2) Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, dan citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.¹¹⁶

3) Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan, kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi segmen pasar yang tadinya terabaikan, perubahan pada situasi persaingan atau peraturan, perubahan teknologi, serta membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan.¹¹⁷

4) Ancaman (*Threat*)

Ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan dalam perusahaan jika tidak diatasi maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan yang bersangkutan baik masa

¹¹⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT ...*, 56.

¹¹⁷ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT ...*, 57.

sekarang maupun yang akan datang. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi, serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan.¹¹⁸

Faktor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam suatu perusahaan, sedang peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan. Jika dapat dikatakan bahwa analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh perusahaan dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi. Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu analisis strategis dan acuan logis dalam pembahasan sistematis tentang situasi perusahaan dan alternatif-alternatif pokok yang mungkin dipertimbangkan Perusahaan.

¹¹⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT ...*, 57.

d. Model Analisis SWOT

Dalam rangka menciptakan suatu analisis SWOT yang baik dan tepat maka perlu kiranya dibuat suatu model analisis SWOT yang *representative*. Penafsiran *representative* adalah bagaimana suatu kasus yang akan dikaji dilihat berdasarkan ruang lingkup dari aktivitas kegiatannya, atau dengan kata lain kita melakukan penyesuaian analisis berdasarkan kondisi yang ada. Yaitu dengan menggunakan pendekatan matrik SWOT:

1) Matriks SWOT

Matriks SWOT merupakan suatu teknik analisis yang dikembangkan untuk membantu para perencana strategi dalam proses pembuatan strategi. Teknik ini menggambarkan SWOT menjadi suatu matriks dan kemudian diidentifikasi semua aspek dalam SWOT.

Berikut adalah tabel format dalam menganalisis dan menentukan keputusan strategis dengan pendekatan matrik SWOT:

Tabel 2.3
Penentuan IFAS dan EFAS

IFAS EFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
	Tentukan 5-10 faktor- faktor kelemahan internal	Tentukan 5-10 faktor- faktor kekuatan internal
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGI “SO”	STRATEGI “WO”
Tentukan 5-10 faktor- faktor ancaman eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T)	STRATEGI “ST”	STRATEGI “WT”
Tentukan 5-10 faktor- faktor ancaman eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yg Meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Penjelasan tabel: matrik SWOT ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis, seperti:¹¹⁹

1) Strategi SO (*Strengths and Opportunities*)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST (*Strength and Threat*)

Strategi ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3) Strategi WO (*Weaknesses and Opportunities*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4) Strategi WT (*Weaknesses and Threat*)

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Penyusunan suatu formula SWOT dengan menggunakan faktor eksternal dan internal yang *representative* adalah dengan menempatkan tahapan-tahapan sebagai berikut

1. Bobot Nilai

(1) 1.00 = Sangat Penting

(2) 0.75= Penting

(3) 0.50= Standar

¹¹⁹ Freddy Ranguti, *Analisis SWOT ...*, 57

(4) 0.25= Tidak Penting

(5) 0.10= Sangat Tidak Penting

2. Rating Nilai

(6) 5= Sangat Penting

(7) 4= Penting

(8) 3= Netral

(9) 2= Tidak Baik

(10) 1= Sangat Tidak Baik

3. Skor Nilai

Untuk menentukan skor nilai akan dihitung dengan mempergunakan formula sebagai berikut: $(SN=BN.RN)$

Keterangan: SN= Skor Nilai BN= Bobot Nilai RN= Rating Nilai.

e. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Pesaing Usaha

Dalam dunia usaha maupun bisnis, sebelum melakukan serangan terhadap pesaing, terlebih dahulu perusahaan harus mengetahui kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh pesaing. Dengan mengetahui kelemahan pesaing memudahkan perusahaan untuk bersaing dengan para pesaing.¹²⁰

Identifikasi kelemahan dan kekuatan dapat dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut: (a) Mencari dan mengumpulkan data tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan sasaran, strategi dan kinerja pesaing. (b) Mencari tahu kekuatan pesaing dalam hal

¹²⁰ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 285.

keuangan, sumber daya manusia, teknologi serta lobi di pasar. (c) Mengetahui *market share* yang dikuasai pesaing dan tindakan pesaing terhadap pelanggan.¹²¹

Semua data dan informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh melalui riset pemasaran, baik langsung melakukan penyediaan ke perusahaan pesaing atau melalui lembaga lain. Informasi tentang data pesaing juga dapat diperoleh dari pelanggan, karyawan, atau lembaga lain. Setelah mengetahui informasi tentang kekuatan dan kelemahan pesaing, strategi perusahaan selanjutnya adalah membuat daftar kekuatan dan kelemahan masing-masing. Informasi kekuatan dan kelemahan pesaing antara lain dalam bidang keuangan, sumber daya manusia, produksi dan teknologi atau dalam bidang pemasaran, serta segi produk, harga, distribusi, maupun promosi, yang mereka lakukan

Kelengkapan produk pesaing terdekat dibandingkan dengan produk yang dimiliki, baik dari segi jumlah maupun kelebihan produk itu sendiri. Perusahaan yang memiliki produk yang lengkap dan memiliki kelebihan tertentu akan lebih unggul dibandingkan perusahaan yang kurang lengkap. Hal itu untuk memudahkan untuk menutupi kelemahan yang dimiliki.¹²² Besar kecilnya harga yang ditawarkan oleh pesaing merupakan problem. Perlu diketahui mengapa pesaing berani menawarkan harga tertentu, murah atau mahal, dan perlu diketahui juga berapa lama penentuan harga yang kompetitif juga diberlakukan.

¹²¹ Kasmir, *Kewirausahaan*, ... 285.

¹²² Kasmir, *Kewirausahaan*, ... 285.

Dalam hal promosi yang ditawarkan pesaing, misalnya kecepatan pelayanan, keramahan dalam pelayanan, tersedianya berbagai pilihan diberbagai tempat, produk multifungsi, besarnya hadiah atau diskon, yang ditawarkan kepada pelanggannya atau kelebihan lainnya perlu dianalisis.¹²³

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh teknologi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Teknologi yang dimiliki tersebut menyebabkan pihak pesaing menjadi unggul apabila kita tidak menyainginya. Teknologi akan mempercepat proses transaksi yang diberikan disamping kecepatan, teknologi juga memberikan keakuratan sehingga setiap kesalahan dapat diminimalkan.

SDM yang dimiliki pesaing pun perlu dipertimbangkan. SDM yang berkualitas akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan karena ia akan dapat memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan. Namun jika SDM tidak berkualitas maka yang terjadi adalah sebaliknya¹²⁴

C. Kerangka Konseptual

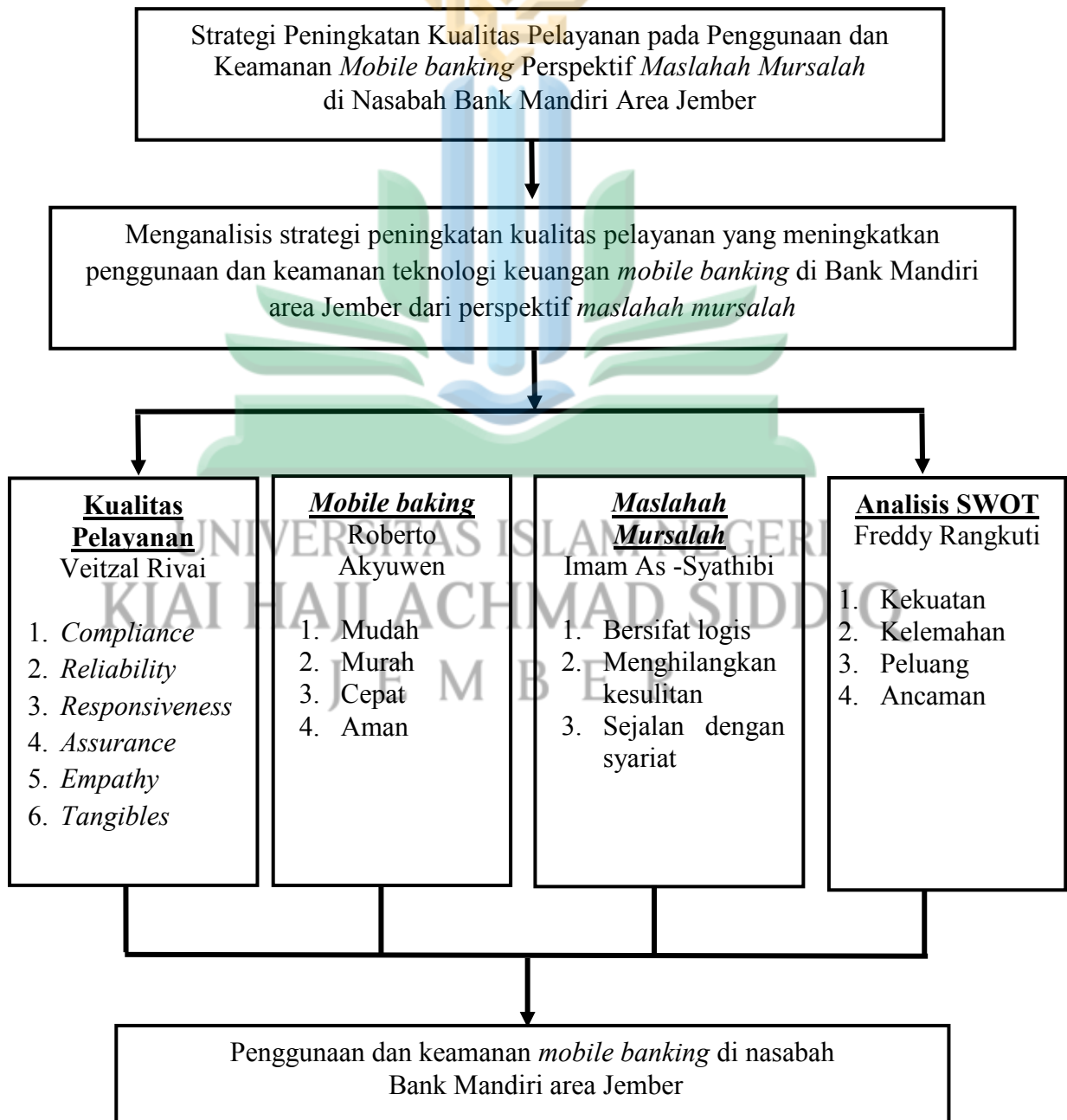
Kerangka konseptual merupakan pola pikir yang digunakan untuk menunjukkan permasalahan yang diteliti dan menunjukkan adanya suatu keterkaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lain. Kerangka konsep ini digunakan untuk menghubungkan dan menjelaskan suatu topik yang akan dibahas. Dengan kerangka konseptual penelitian ini diharapkan dapat

¹²³ Kasmir, *Kewirausahaan*, ... 285.

¹²⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*, ... 286.

mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis permasalahan dalam penelitiannya, sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang spesifikasinya menjelaskan dengan sistematis, terstruktur dan terencana dengan jelas, dari awal penelitian hingga eksekusi penelitian, serta memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui proses pengumpulan data yang telah disusun atau langkah-langkah untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah ataupun ilmu.¹²⁵

Metode penelitian ini berusaha mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial tertuang dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya data, fakta yang di himpun berbentuk kata atau gambar pada angka-angka. Mendeskripsikan berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian. Tujuan dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti.¹²⁶

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang merupakan studi terhadap realitas kehidupan sosial masyarakat secara langsung. Penelitian lapangan dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena atau suatu keadaan alamiah.

¹²⁵Sugiyono, *Motodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2012), 13.

¹²⁶ Lexy J Moleong, *Motodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya Press, 2007), 6.

Model penelitian lapangannya adalah model catatan lapangan, yang mana pernyataan tentang semua peristiwa yang di alami, yaitu yang diingat dan didengar boleh berisi penafsiran, hanya merupakan catatan sebagaimana adanya dan pernyataan yang datanya telah teruji kepercayaan dan keabsahannya.

Sedangkan untuk jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan, di mana dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan pada suatu fenomena. penelitian lapangan juga dapat diartikan sebagai pendekatan kualitatif atau mengumpulkan data kualitatif, namun titik tekannya bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan yang alamiah. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan pada suatu fenomena serta strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri Area Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan penelitian dilakukan. Adapun lokasi penelitian di Bank Mandiri area Jember. Peneliti memilih lokasi sebagaimana disebut karena beberapa alasan yang dapat dipertimbangkan diantaranya:

1. Pengguna *mobile banking* di Kabupaten Jember merupakan tertinggi kedua di Jawa Timur setelah Surabaya pada tahun 2019. Demikian disampaikan Ketua Tim Pengembangan Ekonomi Bank Indonesia

Jember.¹²⁷ Berdasarkan data yang ada 10 persen lebih masyarakat Jember sudah beralih menggunakan transaksi non tunai, yang di dominasi kalangan milenial. Sebab kelompok milenial ini mampu beradaptasi dengan teknologi secara cepat.¹²⁸ Data Bank Indonesia (BI) triwulan pertama 2019, sebanyak 258 ribu warga Jember memakai uang eletronik, jumlah ini menduduki jumlah terbanyak kedua setelah kota Surabaya yang mencapai 292 ribu.¹²⁹ Dengan jumlah tersebut pengguna *mobile banking* atau transaksi non tunai di Kabupaten Jember, tertinggi kedua di Jawa Timur setelah kota Surabaya. Bank Indonesia akan terus mendorong masyarakat lebih menggunakan *mobile banking* dibandingkan transaksi tunai. Selain lebih aman transaksi non tunai juga dapat mengurangi biaya pembuatan uang konvensional yang cukup tinggi.¹³⁰ Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember dengan anggapan dan pertimbangan bahwa Kabupaten Jember yang mempunyai potensi tingkat menengah dalam pengembangan instrumen pembayaran non tunai (*mobile banking*) dengan menjadi kota kedua terbesar penggunaan *mobile banking* di Jawa Timur.¹³¹

¹²⁷<https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. Diakses April 2024, 1.

¹²⁸<https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. Diakses April 2024, 3.

¹²⁹ <https://surabaya.tribunnews.com/2019/08/27/Data-Bi-258-Ribu-Warga-Jember-Bertransaksi-Pakai-Uang-Elektronik-Terbanyak-Kedua-Setelah-Surabaya>. (September 2024), 1.

¹³⁰<https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. Diakses April 2024, 2.

¹³¹<https://www.kissfmjember.com/2019/08/19/Pengguna-E-Money-Di-Jember-Tertinggi-Kedua-Se-Jawa-Timur.Html>. Diakses April 2024, 2.

2. Bank Mandiri jadi *The Strongest Bank* in Indonesia 2024 sebagai hasil kerja keras dan konsisten dalam konsisten mendukung pertumbuhan ekonomi kerakyatan dengan mengandalkan transformasi digital. Melalui Digital Super Platform Kopra, Bank Mandiri memberikan layanan perbankan komprehensif bagi seluruh segmen pelaku bisnis dari UKM hingga korporasi.¹³²

Sejalan dengan itu, nilai transaksi super platform ini menembus Rp 16.000 triliun atau tumbuh 15% YoY. Berkat kinerja tersebut, Bank Mandiri berhasil mendapat dua pengakuan global. Bank bersandi saham BMRI ini dinobatkan sebagai *The Strongest Bank in Indonesia* 2024 dari *The Asian Banker*. Selain itu, bank berlogo pita emas ini mendapatkan gelar sebagai *Best Bank in Indonesia* dari *Global Finance*. Dalam menentukan strategi bisnis, Bank Mandiri menerapkan konsep *consumer oriented* yang selalu berusaha mengikuti kebutuhan nasabah termasuk perkembangan tren serta teknologi.¹³³

Bank Mandiri untuk terus mempertahankan kinerja dan layanan yang terbaik untuk selalu berkontribusi pada ekonomi kerakyatan, penghargaan dari *Global finance* ini diperoleh Bank Mandiri berdasarkan penilaian pencapaian dan kinerja perseroan selama satu tahun terakhir. Sedangkan apresiasi dari *The Asian Banker* berlandaskan survei yang dilakukan kepada pelaku industri perbankan di tanah air. Penghargaan ini

¹³² <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241105094519-17-585651/bank-mandiri-sabet-gelar-the-strongest-bank-in-indonesia-2024>. Diakses Oktober 2024.

¹³³ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241105094519-17-585651/bank-mandiri-sabet-gelar-the-strongest-bank-in-indonesia-2024>. Diakses Oktober 204.

merupakan pengakuan atas upaya perseroan dalam mentransformasi layanan perbankan melalui teknologi digital.¹³⁴

C. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti dalam sebuah penelitian merupakan unsur terpenting dalam penelitian. Seorang peneliti bertindak sebagai *instrument* kunci (*key instrument*) sekaligus sebagai pengumpulan data, karena instrument utama dalam penelitian kualitatif adalah manusia, serta peneliti juga ikut berpartisipasi atau ikut dalam suatu kegiatan yang terjadi di lapangan, guna untuk mendapatkan data yang akurat, komprehensif dan detail. penelitian kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi dalam menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan.¹³⁵

Intinya peneliti secara terbuka atau terang-terangan bertindak melalui pengamatan partisipatif yakni pengamatan secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti, baik secara mandiri maupun dengan bantuan orang lain, berfungsi sebagai alat pengumpul data utama. Kehadiran peneliti sangat penting karena dapat menjalin hubungan dengan responden atau objek lainnya. Hanya manusia yang dapat memahami hubungan antara kenyataan yang ada di lapangan. Pada penelitian ini peneliti sebagai *observatory*

¹³⁴ <https://www.cnbciindonesia.com/Market/20241105094519-17-585651/Bank-Mandiri-Sabet-Gelar-The-Strongest-Bank-In-Indonesia-2024>. Diakses Oktober 2024.

¹³⁵ Rober. K. Yin, *Qualitative Research: From Start To Finish* (New York: Guildford Press, 2011), 29.

partisipan, artinya posisi peneliti mengamati dan terlibat langsung dalam berbagai aktivitas di lapangan.¹³⁶

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dijadikan informan ditentukan menggunakan *Purposive* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.¹³⁷

Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. tidak akan digeneralisasikan ke populasi karena, pengambilan sampel tidak diambil secara random. Hasil penelitian dengan metode kualitatif hanya berlaku untuk kasus situasi sosial tersebut. Hasil penelitian tersebut dapat ditransferkan atau diterapkan ke situasi sosial lain, apabila situasi sosial lain tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan dengan situasi sosial yang diteliti.¹³⁸

Purposive yaitu penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai, dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan ini bisa berupa individu yang dianggap paling mengetahui informasi yang diharapkan atau mungkin seseorang yang memiliki kekuasaan, sehingga memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang

¹³⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), 9.

¹³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), 218.

¹³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*..., 218.

diteliti. Dengan menggunakan metode *purposive*, data yang terkumpul memiliki variasi yang komprehensif dengan melibatkan pihak-pihak yang dianggap paling memahami dan mengetahui keadaan di lokasi penelitian.¹³⁹

Dalam penelitian ini Subjek yang dijadikan sebagai informan adalah orang yang dianggap paling mengetahui tentang peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember yaitu:

1. Kepala Cabang Bank Mandiri area Jember merupakan kepala cabang yang memiliki posisi tinggi yang memberikan wewenang untuk mengambil keputusan strategis terkait operasional dan pemasaran produk *mobile banking*. Kepala cabang juga memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi *mobile banking* dan memahami isu-isu penggunaan dan keamanan dalam penggunaan *mobile banking* serta dapat menjelaskan langkah-langkah untuk melindungi semua data nasabah serta mencegah penipuan:
 - a. Ibu Anis Prahistiningrum sebagai kepala cabang Bank Mandiri Jember Prioritas, bergabung di Bank Mandiri selama 15 tahun.
 - b. Bapak Hendra Adhi Negara sudah bergabung di bank mandiri selama 18 tahun saat ini menjadi kepala Bank Mandiri Jember cabang Kencong.

¹³⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2011), 300.

- c. Ibu Ancilla Aurelia Herman memulai karirnya di Bank Mandiri sebagai Kepala Cabang di Bank Mandiri Jember cabang universitas Jember, bekerja di Bank Mandiri selama 17 tahun.
 - d. Ibu R.A. Vina Wahyu Triningsih sebagai Kepala Cabang Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji, bekerja di Bank Mandiri selama 16 tahun
2. Karyawan dari Cabang Bank Mandiri area Jember yang layak untuk menjadi informan yaitu karyawan sebaiknya memiliki masa kerja minimal 5 tahun di Bank Mandiri, agar memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan yang ditawarkan salah satunya *mobile banking*. Serta memilih karyawan dengan kombinasi pengalaman, pendidikan, kompetensi teknis, dan kemampuan komunikasi menghasilkan informan yang dapat memberikan informasi berharga untuk penelitian ini:
- a. Ibu Efrina memulai karirnya di Bank Mandiri sebagai *Customer Service* (CS). bekerja di Bank Mandiri selama 12 tahun, saat ini berada di posisi *Teller Coordinator* (TELCO) Bank Mandiri Jember Prioritas.
 - b. Bapak Adhi sebagai *Manager Banking Mikro* (MBM) Bank Mandiri Jember cabang Kencong, bekerja di Bank Mandiri selama 12 tahun.
 - c. Bapak Ahmad Yusuf memulai karirnya di Bank Mandiri sebagai Sales, bekerja di Bank Mandiri selama 12 tahun, saat ini berada di posisi *Branch Operational Seles* (BOS) di Bank Mandiri Universitas Jember.

- d. Bapak Yoga memulai karirnya di Bank Mandiri sebagai *Teller*. bekerja di Bank Mandiri selama 14 tahun, saat ini berada di posisi *Branch Operational Manager* (BOM) Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji.
3. Nasabah dari Cabang Bank Mandiri area Jember yaitu nasabah yang telah menjadi pelanggan Bank Mandiri minimal 3 tahun dianggap lebih memahami produk dan layanan bank, termasuk *mobile banking*. Pengalaman ini membantu memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang penggunaan dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*. Variasi demografi seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan serta pekerjaan. Memilih nasabah dengan kriteria tersebut akan memastikan bahwa informan dapat memberikan informasi yang relevan untuk penelitian ini dan hal ini juga dapat membantu peneliti untuk memahami berbagai perspektif dan pengalaman pengguna *mobile banking*:
- a. Ibu Sarah Hanifah pengusaha yang telah menjalankan usaha di bidang fashion telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas selama sepuluh tahun. Selama periode tersebut, ia telah memanfaatkan layanan *mobile banking* selama 5 tahun dengan aplikasi *mobile banking*.
 - b. Bapak Hadi Pratama sebagai pengusaha jasa dan telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Kencong selama 8 tahun.

Selama periode ini, ia telah menggunakan layanan *mobile banking* selama 5 tahun.

- c. Bapak Supriyanto sebagai seorang pengusaha yang menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember, Bapak Supriyanto telah menggunakan layanan *mobile banking* selama empat tahun.
- d. Ibu Rina Suryani adalah seorang pengusaha yang aktif di bidang *e-commerce*, menjual fashion secara *online*. Ibu Rina telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji selama 10 tahun telah menggunakan layanan *mobile banking* selama 7 tahun.
- e. Bapak Nawardi telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember selama 5 tahun. Dalam waktu tersebut, ia telah memanfaatkan layanan *mobile banking* selama 3 tahun.
- f. Bapak Imannuridin adalah seorang dokter profesional di bidang kesehatan, berpengalaman dalam menangani berbagai kasus medis. Bapak Imannuridin telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji selama 12 tahun. Selama waktu tersebut, ia telah menggunakan layanan *mobile banking* selama 9 tahun.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dimana data dapat di peroleh.¹⁴⁰ Sumber data yang digunakan adalah data primer yang merupakan suatu sumber data penelitian yang didapatkan langsung dari kelompok atau individu yang bersangkutan lewat hasil wawancara dan observasi dengan cara

¹⁴⁰ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka, 2006), 35.

melaksanakan pencatatan secara sistematis untuk masalah yang dihadapi. Penulis juga memperoleh data yang didapat secara langsung dari informan dalam penelitian ini.

F. 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, maka peneliti mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁴¹ Untuk mendukung penulisan tesis ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan, yakni:

1. *Observasi* (pengamatan)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap kejadian atau aktivitas di lapangan. Peneliti juga memilih untuk berperan sebagai partisipan aktif, yaitu ikut serta dalam kegiatan yang sedang diteliti. Namun, pada waktu tertentu, peneliti juga dapat berperan sebagai partisipan pasif.¹⁴² Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.¹⁴³ Penggunaan teknik ini peneliti menggunakan jenis observasi partisipan, dimana peneliti langsung bersentuhan untuk

¹⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 225.

¹⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 227.

¹⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian*....,227.

menganalisa peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. Adapun data yang harus diperoleh melalui teknik observasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengamati bagaimana kenyamanan dan kesulitan nasabah saat menggunakan *mobile banking*.
- b. Mengamati apakah nasabah mengikuti langkah-langkah keamanan yang disarankan.
- c. Mengamati bagaimana nasabah berinteraksi dengan layanan pelanggan terkait *mobile banking*.

2. Wawancara (*Interview*)

Selain menggunakan metode observasi, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan metode wawancara. Dengan metode ini peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam kepada Subjek penelitian agar mendapatkan data yang valid.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semistruktur, Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.¹⁴⁴

¹⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*....,233.

dimana dalam pelaksanaannya *interviewer* mengajukan pertanyaan secara bebas, pokok-pokok pertanyaan yang dirumuskan tidak perlu dipertanyakan secara berurutan dan pemilihan kata-katanya juga tidak baku tetapi dimodifikasi pada saat wawancara berdasarkan situasinya. Adapun data yang harus diperoleh melalui teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan informasi tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.
- b. Mengamati informasi tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.
- c. Mengamati informasi tentang faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁴⁵ Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumentatif. Teknik ini digunakan untuk menambah validitas dari data yang didapatkan secara nyata.

¹⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*.....,240.

Dalam penelitian ini dokumen yang akan dikumpulkan yaitu:

- a. Sejarah berdirinya Bank Mandiri area Jember
- b. Visi dan misi dari Bank Mandiri area Jember
- c. Struktur cabang Bank Mandiri area Jember
- d. Dokumen yang terkait dalam penelitian ini

G. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data dimulai dengan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami diri sendiri maupun orang lain.¹⁴⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, and Threat*) untuk menganalisis data yang diperoleh. Proses analisis SWOT dalam sebuah penelitian memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Identifikasi kompetensi inti

Kompetensi inti adalah kombinasi dari sumber daya dan kapabilitas yang membedakan perusahaan dari para pesaingnya. Kompetensi inti berkaitan dengan kekuatan yang dimiliki oleh organisasi yang akan memberikan keunggulan bersaing serta memberikan kontribusi terhadap nilai organisasi. Dengan adanya identifikasi yang jelas terhadap

¹⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian*.....,244.

kompetensi inti yang dimiliki organisasi, maka pemilik organisasi atau pengambil keputusan akan mudah dalam mengembangkan organisasi guna mencapai tujuan organisasi yang jelas.¹⁴⁷

2. Identifikasi kelemahan

Identifikasi ini mengenali kelemahan organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kelemahan yang berhasil diidentifikasi memberikan kesempatan kepada pelaku organisasi untuk mengembalikan keadaan menjadi lebih baik. Kelemahan yang dimiliki organisasi merupakan faktor internal yang dapat diubah atau di perbaiki oleh pelaku organisasi dan kelemahan ini dapat meminimalisasi agar organisasi tidak mengalami suatu kemunduran.¹⁴⁸

3. Menjelajahi peluang

Peluang merupakan faktor eksternal yang harus dikenali oleh organisasi, sehingga perlu dilakukan analisis dan telusuri potensi peluang yang ada dan berdampak terhadap organisasi. Dengan mengenali peluang yang ada dapat menjadi dasar untuk menyusun rencana pertumbuhan strategis organisasi berdasarkan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki organisasi.

4. Mengenali potensi ancaman

Ancaman merupakan faktor eksternal yang membawa dampak negatif bagi organisasi. Mengenali dan menganalisis kemungkinan

¹⁴⁷ Sasmita, Anggi, Yuli Marta Ambarita, And Annie Mustika Putri. "Strategi Pemasaran Tokopedia Dalam Persaingan Antar E-Commerce Dengan Analisis *SWOT*." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5 (2021), 339.

¹⁴⁸ Mahfud, Mohamad Harisudin. "Metode Penentuan Faktor-Faktor Keberhasilan Penting Dalam Analisis *SWOT*." *Agrisaintifika: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 3 (2019), 113.

ancaman yang dihadapi organisasi akan memudahkan manajemen organisasi melakukan perubahan yang diperlukan pada kebijakan organisasi dan tindakan yang diperlukan.¹⁴⁹

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles dan Huberman menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penulisan, sampai tuntas dan jenuh. Aktivitas yang dilakukan dalam analisis ini adalah pengumpulan data, reduksi data, paparan data, kesimpulan atau verifikasi data.

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

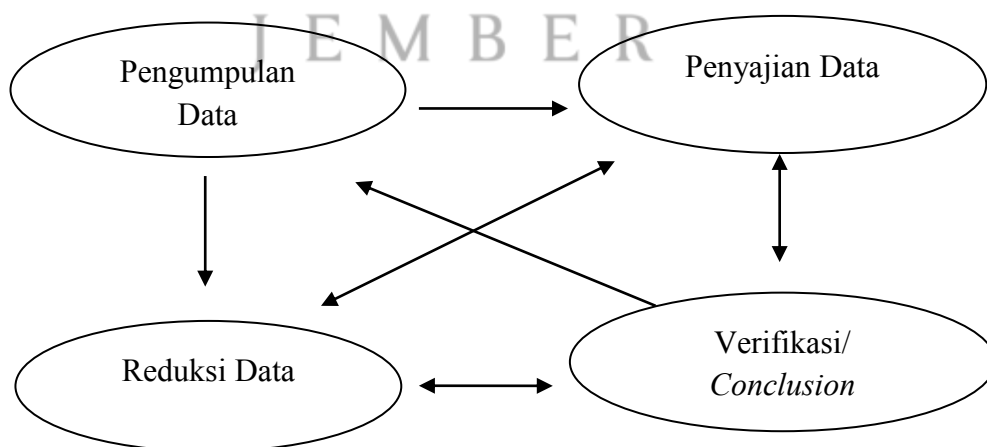


Diagram 1 Analisa Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana¹⁵⁰

¹⁴⁹ Slamet Riyanto, *Analisis SWOT Sebagai Penyusun Strategi Organisasi* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), 25.

¹⁵⁰ Miles, dkk, *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*, (California: Sage Publication, 2014), 14.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Langkah pertama adalah pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber sesuai dengan tujuan penelitian. Data dapat diperoleh melalui survei, wawancara, observasi, atau dari sumber sekunder seperti arsip dan dokumen resmi. Proses ini berfokus pada pengumpulan data yang relevan dan sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Selanjutnya, data yang telah dipilah disusun secara kronologis sesuai dengan urutan waktu pengambilan, sehingga memudahkan dalam menganalisis perkembangan dan konteks dari setiap informasi yang diperoleh selama proses penelitian. Pendekatan ini memastikan bahwa seluruh data yang dikumpulkan dapat diolah secara sistematis dan menyeluruh, mendukung validitas dan keakuratan hasil penelitian, dan disusun menurut urutan waktu kegiatan pengambilan data.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam kegiatan ini, penulis melaksanakan proses reduksi data untuk menyederhanakan dan memusatkan perhatian pada informasi yang paling relevan dan esensial. Mengingat data yang dikumpulkan awalnya bersifat umum dan kompleks, langkah reduksi ini bertujuan untuk memilih data yang paling penting dan sesuai dengan fokus penelitian. Penulis memastikan bahwa hanya data yang berhubungan erat dengan strategi kualitas pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area

Jember. Proses reduksi ini dilakukan melalui berbagai metode, termasuk seleksi data secara cermat, penyusunan ringkasan, dan penguraian kalimat yang memperhatikan tingkat kepentingan dan relevansi data. Dengan cara ini, penulis dapat mengidentifikasi tema atau pola yang layak untuk dipaparkan lebih lanjut, sehingga hasil penelitian menjadi lebih fokus, tepat sasaran, dan mendalam dalam mengupas strategi kualitas pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data atau *display* data merupakan suatu proses pengorganisasian data agar lebih mudah untuk dianalisis dan disimpulkan. Data ini dalam pengorganisasiannya bisa dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Sedangkan digunakan dalam penyajian data ialah yang paling sering, selanjutnya diklasifikasikan dan dipenggal sesuai dengan fokus penelitian.

Aktivitas yang dilakukan melibatkan penyusunan dan pengorganisasian data menjadi informasi baru yang lebih terstruktur dan bermakna. Dalam proses ini, data yang telah dikumpulkan dan diringkas sebelumnya diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan gambaran keseluruhan yang jelas dan komprehensif. Tujuannya adalah untuk menciptakan landasan yang kuat bagi

penarikan kesimpulan yang valid serta perencanaan tindakan selanjutnya. Untuk menyampaikan informasi dengan efektif, data yang telah diproses ini biasanya disajikan dalam bentuk teks narasi yang mendetail, didukung oleh berbagai macam matriks dan gambar - gambar grafik yang relevan. Penggunaan paparan visual seperti grafik dan tabel tidak hanya memperjelas hubungan antara berbagai komponen data tetapi juga memudahkan pembaca dalam memahami pola dan tren yang muncul dari data tersebut. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan tidak hanya informatif tetapi juga mudah diinterpretasikan, memberikan nilai tambah dalam pengambilan keputusan dan penyusunan penelitian.

d. Verifikasi/ Kesimpulan

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulannya yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁵¹

¹⁵¹ Milles, dkk, *Qualitative Data Analysis*, ... 31.

Dalam proses ini, peneliti lebih menitikberatkan pada eksplorasi terhadap data untuk menemukan pola, tema, atau kecenderungan yang mungkin tidak terduga. Meskipun hal ini dapat mengorbankan beberapa aspek validitas tradisional, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual yang mungkin tidak terjangkau melalui metode deduktif yang lebih ketat. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan dari proses induktif ini sering kali lebih terbuka dan reflektif, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai kemungkinan interpretasi dan memahami fenomena dari perspektif yang lebih luas.

Verifikasi dalam konteks ini bukan hanya tentang memastikan data memenuhi standar validitas tertentu, tetapi lebih tentang menguji seberapa baik data tersebut dapat menjelaskan atau menggambarkan fenomena yang sedang diteliti dalam keseluruhan konteksnya. Ini memberikan fleksibilitas dalam analisis, memungkinkan peneliti untuk menjangkau pemahaman yang lebih komprehensif dan holistik terhadap isu yang diteliti, meskipun dengan risiko yang lebih tinggi terhadap Subjektivitas dalam interpretasi data.

H. Keabsahan Data

Setelah data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan hasil penelitian, maka peneliti mengecek kembali data-data yang telah diperoleh dengan mengecek data yang telah didapat dari hasil interview dan mengamati serta melihat dokumen yang ada, dengan data yang didapat dari peneliti dapat

diuji keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam pengujian kredibilitas data, peneliti menggunakan metode triangulasi. Menurut Denzin seperti yang dikutip Tohirin ada empat macam triangulasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi peneliti dan triangulasi teori. dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 3 metode dari 4 metode triangulasi sebagaimana disebutkan di atas.¹⁵²

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.¹⁵³

Penjelasan ketiga macam triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai metode dan berbagai teori adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Maksudnya peneliti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan Teknik yang sama. Dalam hal ini, setelah peneliti mendapatkan data dari berbagai sumber, langkah selanjutnya adalah data tersebut dideskripsikan, dikategorikan, serta dilihat mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Maka dari

¹⁵² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 330.

¹⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 241.

itu, data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode caranya adalah pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Maksudnya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini, setelah peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian digabungkan menjadi satu untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.¹⁵⁴

3. Triangulasi Data

Triangulasi data makna lainnya adalah triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (*kredibilitas/validitas*) dan konsistensi (*reabilitas*) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data di lapangan. Maka dari itu, triangulasi dalam pengujian *kredibilitas* yang dikemukakan oleh Wiesma ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.¹⁵⁵

¹⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.....274

¹⁵⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 73

I. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, agar pelaksanaannya terarah dan sistematis maka disusun tahapan-tahapan penelitian. Menurut Moleong langkah-langkah tahapan penelitian meliputi 3 hal yaitu:

1. Tahap Perencanaan Penelitian

Tahap pralapangan merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan ketika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan usulan penelitian hingga menyiapkan perlengkapan penelitian. Dalam tahap ini peneliti diharapkan mampu memahami latar belakang penelitian dengan persiapan-persiapan diri yang mantap untuk masuk dalam lapangan penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data, setelah mengumpulkan data dan selanjutnya data dikumpulkan dan disusun.

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun dalam bentuk karya ilmiah yakni dalam bentuk susunan tesis mengacu pada peraturan penulisan karya tulis ilmiah di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

BAB IV

PEMAPARAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya dan Profil Bank Mandiri

PT Bank Mandiri menjadi Perusahaan Perseroan yang dinyatakan dalam Akta No.9, tanggal 2 Oktober 1998, yang selanjutnya disebut PT Bank Mandiri (Persero). PT Bank Mandiri (Persero) didirikan sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri¹⁵⁶, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 14 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia dengan layanan finansial kepada nasabah yang meliputi segmen usaha *corporate, commercial, SME, micro, consumer banking* serta *treasury*. Bank Mandiri pada saat ini bersinergi dengan beberapa perusahaan anak untuk mendukung bisnis utamanya yaitu: Mandiri sekuritas (jasa dan layanan pasar modal), Bank Mandiri taspen/mantap (kredit umkm), *axa-mandiri financial Services* (asuransi jiwa), Mandiri *inhealth* (asuransi

¹⁵⁶ <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan> Diakses Tanggal 16 Juli 2024

kesehatan), Mandiri axa *general insurance* (asuransi umum), Mandiri tunas *finance* (jasa pembiayaan), Mandiri utama *finance* (jasa pembiayaan), Mandiri *international remittance* (remitansi), Mandiri *europe (treasury & financial institution)* dan Mandiri capital Indonesia (pembiayaan modal ventura).¹⁵⁷

Bank Mandiri jadi *The Strongest Bank* in Indonesia 2024 sebagai hasil kerja keras dan konsisten dalam mendukung pertumbuhan ekonomi kerakyatan dengan mengandalkan transformasi digital. Melalui *Digital Super Platform* Kopra, Bank Mandiri memberikan layanan perbankan komprehensif bagi seluruh segmen pelaku bisnis dari UKM hingga korporasi.¹⁵⁸

Sejalan dengan itu, nilai transaksi super *platform* ini menembus Rp 16.000 triliun atau tumbuh 15% YoY. Berkat kinerja tersebut, Bank Mandiri berhasil mendapat dua pengakuan global. Bank bersandi saham BMRI ini dinobatkan sebagai *The Strongest Bank* in Indonesia 2024 dari *The Asian Banker*. Selain itu, bank berlogo pita emas ini mendapatkan gelar sebagai *Best Bank* in Indonesia dari *Global Finance*. Dalam menentukan strategi bisnis, Bank Mandiri menerapkan konsep *consumer oriented* yang selalu berusaha mengikuti kebutuhan nasabah termasuk perkembangan tren serta teknologi.¹⁵⁹

¹⁵⁷ <https://www.bankmandiri.co.id/newsdetail?Primarykey=49161248&Backurl=/Search%3fkey%3dvisi%20misi%26searchcategory%3d0> Diakses Tanggal 17 Juli 2024

¹⁵⁸ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241105094519-17-585651/bank-mandiri-sabet-gelar-the-strongest-bank-in-indonesia-2024>. Diakses Oktober 2024.

¹⁵⁹ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20241105094519-17-585651/bank-mandiri-sabet-gelar-the-strongest-bank-in-indonesia-2024>. Diakses Oktober 204.

Penghargaan ini dan tentunya hal ini pemantik semangat bagi Bank Mandiri untuk terus mempertahankan kinerja dan layanan yang terbaik untuk selalu berkontribusi pada ekonomi kerakyatan, penghargaan dari *global finance* ini diperoleh Bank Mandiri berdasarkan penilaian pencapaian dan kinerja perseroan selama satu tahun terakhir. Sedangkan apresiasi dari *the asian banker* berlandaskan survei yang dilakukan kepada pelaku industri perbankan di tanah air. Penghargaan ini merupakan pengakuan atas upaya perseroan dalam mentransformasi layanan perbankan melalui teknologi digital. Kedepannya Bank Mandiri akan terus berinovasi dan berinvestasi dalam teknologi untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah dan masyarakat. Pengakuan internasional ini sekaligus menjadi esensi kerja keras dan konsistensi seluruh karyawan Bank Mandiri dalam komitmennya menyediakan layanan serta produk terbaik bagi nasabah dan masyarakat. Penghargaan ini juga menjadi pengakuan dan kepercayaan dari *stakeholder* bahwa Bank Mandiri menghadirkan solusi keuangan terlengkap dan terbaik di Indonesia.¹⁶⁰

2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Bank Mandiri

Dengan hasil observasi penelitian ini, Visi dan Misi dalam sebuah organisasi sangatlah penting untuk mengarahkan tujuan organisasi serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan, visi dan misi dan tujuan harus dikomunikasikan dengan baik kepada seluruh pihak

¹⁶⁰ <https://www.cnbcindonesia.com/Market/20241105094519-17-585651/Bank-Mandiri-Sabet-Gelar-The-Strongest-Bank-In-Indonesia-2024>. Diakses Oktober 2024.

yang terlibat dalam menjalankan visi dan misi tersebut. Jika dirumuskan dan dijalankan dengan baik, pernyataan visi, misi dan tujuan akan memiliki dampak yang positif dalam pencapaian target dan tujuan organisasi.

Bank Mandiri memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas secara tertulis. Meskipun demikian, bukan berarti Bank Mandiri tidak memiliki tujuan yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik didapatkan bahwa visi, misi dan tujuan Bank Mandiri yaitu:

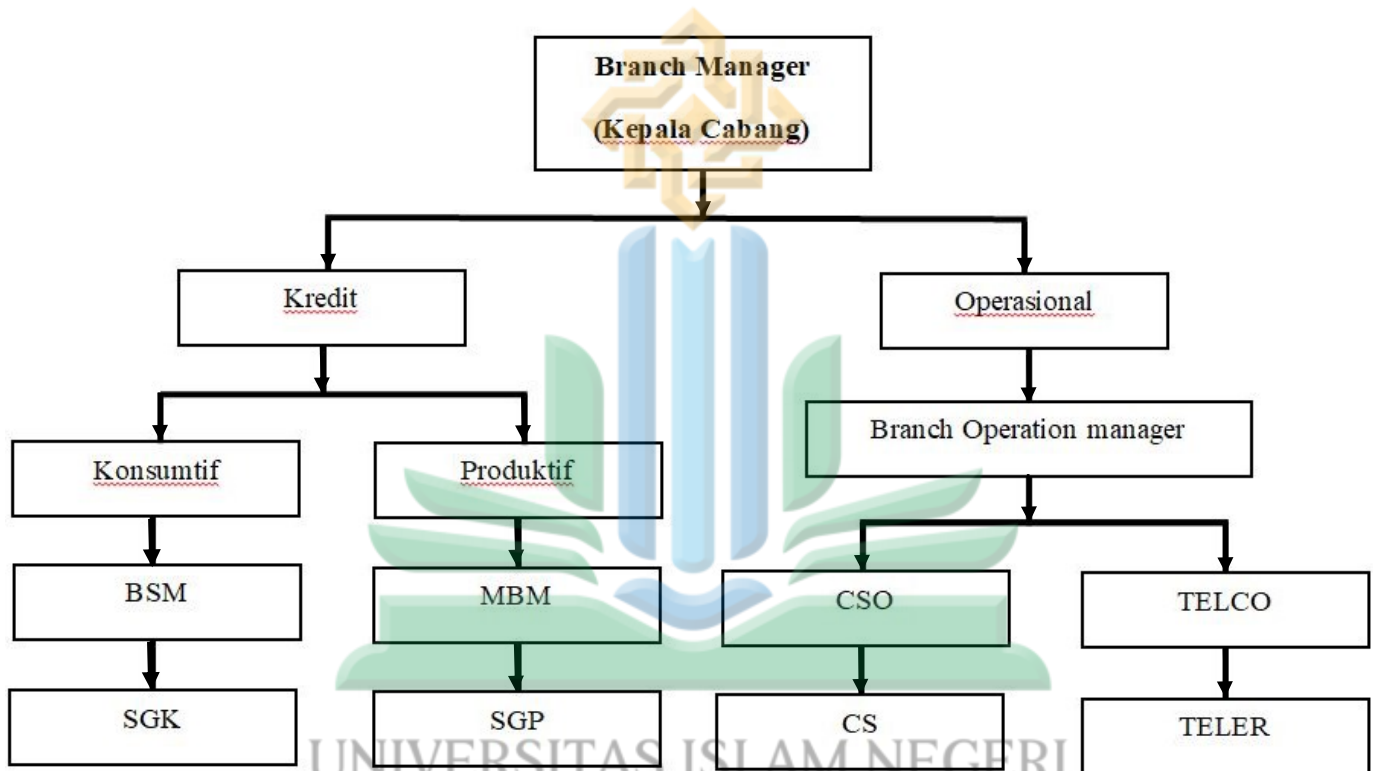
Visi: menjadi *partner financial* pilihan utama

Misi: menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah

Nilai-nilai utama Bank Mandiri:

- a. Amanah memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis saling peduli dan menghargai perbedaan
- d. Loyal berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- e. Adaptif terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif membangun kerja sama yang sinergis.

3. Struktur pengurus cabang Bank Mandiri



Sumber : Mandiri area Jember

B. Pemaparan Data

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti akan menyajikan tiga macam pengumpulan data yaitu hasil observasi yang dilakukan peneliti yang kemudian akan diperkuat dengan data hasil wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data data tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah* *mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

Sebagai perumusan masalah maka peneliti ini hanya fokus pada dua hal yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu: (1) strategi peningkatan kualitas

pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember, (2) strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember, (3) faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada *Mobile banking* Perspektif *Masalah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Layanan *mobile banking* telah menjadi elemen penting dalam dunia perbankan moderen, termasuk bagi nasabah Bank Mandiri di area Jember. Namun, kualitas layanan yang diberikan masih menghadapi tantangan seperti keamanan transaksi, aksesibilitas fitur, serta edukasi digital bagi pengguna. Dalam perspektif *masalah mursalah*, peningkatan kualitas layanan harus berorientasi pada kemanfaatan (*masalah*) bagi nasabah secara luas tanpa menimbulkan ketidakadilan atau diskriminasi.

a. Kemudahan *Mobile banking* Yang Moderen

Kemudahan dalam mengakses layanan keuangan adalah salah satu bentuk manfaat bagi nasabah, yang memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, baik yang berada di daerah perkotaan maupun pedesaan, dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan mudah dan efektif.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember, kepada Ibu Anis Prahistingrum kepala cabang Bank Prioritas Jember

Strategi utama kami adalah memastikan bahwa *livin* dapat diakses dengan mudah oleh semua nasabah, baik yang berada di pusat kota maupun di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital. Kami berfokus pada tiga aspek utama: kemudahan akses, keamanan transaksi, dan peningkatan literasi digital. Dengan pendekatan ini, kami ingin memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, sesuai dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pada kebaikan dan kesejahteraan bersama. Tantangan utama yang kami hadapi adalah ketersediaan jaringan internet yang tidak merata di beberapa wilayah, yang dapat mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Selain itu, masih ada sebagian nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga memerlukan edukasi lebih lanjut. Kami juga berusaha untuk mengembangkan fitur-fitur dalam aplikasi yang dapat membantu nasabah dalam perencanaan keuangan, seperti pengingat pembayaran dan pengelolaan anggaran. Semua cara ini, kami berkomitmen untuk tidak hanya menjadi penyedia layanan perbankan, tetapi juga mitra dalam pengembangan masyarakat, serta memberikan dampak positif yang lebih luas, sesuai dengan prinsip *masalah mursalah*.¹⁶¹

Senada dengan hasil wawancara dari penjelasan di atas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember juga dilakukan kepada Bapak Hendra Adhi Negara kepala cabang di Bank Mandiri Jember cabang Kencong

¹⁶¹ Anis Prahistingrum, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

Kami terus melakukan perbaikan pelayanan kepada nasabah dan pada fitur *mobile banking*, mulai dari tampilan, bahasa, dan cara-cara dalam menggunakan *mobile banking* agar nasabah lebih mudah memahami dan menggunakan semua tampilan yang terdapat pada *mobile banking*.¹⁶²

Penyampaian yang sama berdasarkan wawancara tentang tampilan aplikasi *mobile banking* yang lebih moderen dan mudah dipahami yang dilakukan Bapak Adhi Siswanto sebagai *Manager Mikro Banking* (MBM) Bank Mandiri Jember cabang Kencong.

Tampilan aplikasi sekarang lebih moderen dan lebih mudah dipahami oleh nasabah. Ada panduan gambar dan warna yang menarik, sehingga memudahkan saya untuk menemukan fitur-fitur penting yang sering digunakan nasabah pada penggunaan *mobile banking*. Nasabah menyukai *mobile banking* karena aplikasi ini sudah mendukung bahasa Indonesia dengan baik sehingga mudah difahami. Tulisan dan ikon-ikon yang terdapat di aplikasi *mobile banking* juga jelas dan tidak membingungkan, sehingga nasabah dapat menggunakan *mobile banking* dengan mudah.¹⁶³

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dari hasil wawancara yang dijelaskan bahwa *mobile banking* milik Bank Mandiri dirancang memiliki tampilan moderen yang lebih menarik dengan tren desain terkini. Desain ini memprioritaskan kenyamanan pengguna. Elemen visual seperti ikon, tata letak, dan tipografi dirancang agar terlihat profesional sekaligus ramah pengguna. Pengguna *mobile banking* disuguhi dengan panduan berupa gambar atau ikon yang jelas dan mudah dikenali. Setiap fitur atau menu utama dilengkapi ikon ilustratif yang membantu pengguna memahami fungsinya hanya

¹⁶² Hendra Adhi Negara, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁶³ Adhi Siswanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

dengan melihat gambar tersebut. Panduan ini sangat membantu, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali mencoba aplikasi *mobile banking*. Kombinasi warna yang menarik pada aplikasi disusun agar tidak hanya menarik secara estetika, tetapi juga fungsional. Tampilan yang moderen dan mudah dipahami ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membuat pengguna merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan aplikasi. Salah satu keunggulan utama aplikasi ini adalah dukungannya terhadap bahasa Indonesia secara menyeluruh. Semua menu, petunjuk, dan deskripsi fitur ditampilkan dalam bahasa Indonesia yang mudah dipahami.¹⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, implementasi layanan *mobile banking* Livin menunjukkan penerapan konsep *masalah mursalah* yang cukup komprehensif dalam konteks perbankan moderen. *Maslahah mursalah*, sebagai salah satu metode *istinbath* hukum Islam yang mengutamakan kemaslahatan umum yang tidak diatur secara eksplisit dalam nash, terlihat jelas dalam strategi pengembangan aplikasi *mobile banking*. Kemudahan akses yang diupayakan untuk menjangkau nasabah di berbagai wilayah, termasuk daerah dengan keterbatasan infrastruktur, menunjukkan orientasi pada keadilan sosial dan pemerataan layanan finansial yang sejalan dengan maqasid syariah dalam menjaga harta (*Hifzh Al-Mal*).

¹⁶⁴ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

Dari sisi nasabah, perbaikan tampilan aplikasi yang modern, penggunaan bahasa Indonesia yang baik, serta desain visual yang intuitif dengan panduan gambar dan warna menarik, merupakan manifestasi konkret dari prinsip *taysir* (kemudahan) dalam Islam. Kemudahan ini bukan sekadar aspek teknis, melainkan bentuk kepedulian terhadap keberagaman kapasitas pengguna dalam mengadopsi teknologi digital. Kejelasan tulisan dan ikon yang tidak membingungkan menghilangkan potensi *gharar* (ketidakjelasan) dalam transaksi, yang merupakan salah satu larangan dalam hukum Islam. Dengan demikian, inovasi digital dalam layanan perbankan ini telah berhasil mengintegrasikan nilai-nilai syariah melalui pendekatan *maslahah mursalah*, di mana teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai medium pemberdayaan dan inklusi keuangan yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat, sekaligus menjaga prinsip-prinsip dasar muamalah Islami dalam era digital.

b. Biaya Yang Murah Saat Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *maslahah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember, kepada Ibu Sarah Hanifah nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas.

Nasabah yang menggunakan *mobile banking* membuat operasional bank menjadi lebih efisien dengan biaya layanan yang lebih murah, kami dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, termasuk mereka yang sebelumnya terbatas oleh lokasi atau keterbatasan teknologi. Proses yang serba otomatis dan digital memungkinkan kami untuk menekan

biaya, sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah untuk memanfaatkan layanan ini. Namun, kami di Bank Mandiri tetap mengingatkan pentingnya keamanan dan edukasi. Dalam konteks ini, kami menerapkan prinsip *masalah mursalah* dengan tidak hanya menawarkan layanan yang ekonomis, tetapi juga memastikan bahwa manfaat tersebut dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Kami juga berkomitmen untuk meningkatkan literasi digital di kalangan nasabah. Ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya memberdayakan individu untuk mencapai kesejahteraan. Hal ini tidak hanya meningkatkan pemahaman literasi keuangan, tetapi juga sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang mengutamakan kepentingan umum dan kesejahteraan masyarakat. Sesuai prinsip *masalah mursalah* dengan menggunakan pendekatan ini, kami berupaya menciptakan ekosistem yang aman, efisien, dan memberdayakan, sehingga setiap nasabah dapat mencapai tujuan keuangannya dengan lebih baik.¹⁶⁵

Senada dengan hasil wawancara dari penjelasan di atas strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember juga dilakukan Bapak Supriyanto nasabah Bank Mandiri cabang Kencong

Mobile banking sangat membantu karena biayanya yang murah. Saya bisa transfer antar bank, bayar tagihan, atau beli pulsa dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan jika datang langsung ke bank. Bahkan beberapa transaksi dikenakan biaya nol rupiah, seperti saat saya transfer ke sesama bank Mandiri. Selain itu, saya tidak perlu keluar rumah, sehingga juga menghemat ongkos transportasi dan waktu.¹⁶⁶

Penyampaian yang sama berdasarkan wawancara dengan Ibu Rina Suryani nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking*

¹⁶⁵ Ibu Sarah Hanifah, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁶⁶ Supriyanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember yang dilakukan bapak agus utama mengatakan.

Saya mulai pandemi covid-19 sudah sering menggunakan aplikasi *mobile banking* karena dengan aplikasi ini membuat biaya pengeluaran saya untuk transaksi di perbankan lebih murah, contohnya saja saat saya mau transfer tidak perlu mengeluarkan biaya untuk berangkat ke bank ataupun ke ATM.¹⁶⁷

Observasi yang dilakukan peneliti berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa baik nasabah maupun karyawan sepakat bahwa *mobile banking* menawarkan biaya layanan yang lebih murah dibandingkan transaksi konvensional. Nasabah merasa terbantu karena bisa berhemat, sedangkan karyawan melihat hal ini sebagai strategi bank untuk memperluas jangkauan layanan digital. Meskipun demikian, ada kesadaran dari kedua pihak bahwa layanan yang murah tetap perlu diimbangi dengan edukasi dan pengamanan yang baik, agar manfaatnya bisa dirasakan tanpa menimbulkan masalah di kemudian hari.

Dari sudut pandang nasabah, murahness biaya *mobile banking* menjadi daya tarik utama. nasabah merasa layanan ini sangat membantu, terutama untuk keperluan harian seperti transfer dan pembayaran. Sementara itu, dari sudut pandang karyawan, biaya murah dalam *mobile banking* bukan hanya bentuk efisiensi, tapi juga strategi bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah secara digital.

¹⁶⁷ Rina Suryani, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

Mereka menilai langkah ini penting agar bank tetap kompetitif di era digital..

Nasabah merasa sangat terbantu dengan *mobile banking* karena biayanya jauh lebih murah daripada harus datang ke bank atau menggunakan ATM. Mereka bisa transfer uang ke bank lain dengan biaya yang kecil, bahkan kadang gratis. Selain itu, mereka juga tidak perlu keluar rumah, jadi bisa hemat waktu dan ongkos. Nasabah yang tinggal di daerah juga merasa lebih mudah karena tidak semua daerah punya akses ke cabang bank.

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa layanan *mobile banking* memang dirancang agar lebih hemat biaya. Dengan teknologi digital proses transaksi bisa dilakukan secara otomatis tanpa perlu tenaga kerja tambahan. Mereka menyebutkan bahwa semakin banyak nasabah menggunakan *mobile banking*, semakin rendah juga biaya operasional bank. Oleh karena itu, bank bisa memberikan layanan yang lebih murah kepada nasabah.

Penggunaan *mobile banking* telah meningkatkan efisiensi operasional bank dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil, dengan biaya layanan yang lebih murah. Ini mencerminkan prinsip *masalah mursalah* yang mengutamakan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Bank Mandiri berkomitmen untuk sebagai penyedia layanan keuangan yang murah, tetapi juga sebagai mitra dalam pengembangan pemahaman

penggunaan *mobile banking* masyarakat sesuai dengan prinsip *masalah mursalah*.

Implementasi *mobile banking* dalam perspektif *masalah mursalah* menunjukkan keselarasan yang signifikan antara efisiensi operasional perbankan dengan prinsip kemaslahatan umum dalam Islam. Dari sisi institusi, digitalisasi layanan perbankan telah berhasil menekan biaya operasional melalui otomatisasi proses, yang kemudian diterjemahkan menjadi pengurangan beban biaya transaksi bagi nasabah. Dalam aspek *hifzh al-mal* (menjaga harta), di mana efisiensi biaya tidak hanya menguntungkan bank sebagai pelaku usaha, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi yang nyata bagi masyarakat luas. Komitmen Bank Mandiri untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, termasuk mereka yang terkendala lokasi dan keterbatasan teknologi, menunjukkan penerapan prinsip keadilan distributif dalam layanan keuangan yang sejalan dengan maqasid syariah. Hal ini membuktikan bahwa *masalah mursalah* tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi semata, melainkan juga pada inklusivitas dan pemerataan akses terhadap layanan finansial sebagai kebutuhan dasar masyarakat modern.

Dari perspektif nasabah, memberikan bukti empiris tentang realisasi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Penghematan biaya transaksi yang signifikan, bahkan hingga nol rupiah untuk transfer sesama bank, menunjukkan bagaimana digitalisasi telah

menghilangkan beban ekonomi yang selama ini menjadi hambatan dalam akses layanan perbankan. Pengalaman nasabah yang menghemat ongkos transportasi dan waktu mencerminkan prinsip *taysir* (kemudahan) dan menghilangkan kesulitan yang menjadi ruh syariat Islam. Konteks pandemi Covid-19 yang disebutkan nasabah semakin menegaskan relevansi *masalah mursalah* dalam merespons kondisi darurat, di mana *mobile banking* menjadi solusi yang memenuhi kebutuhan *dharuriyyat* (primer) masyarakat untuk tetap melakukan transaksi keuangan tanpa harus menghadapi risiko kesehatan. Efisiensi waktu dan biaya yang dirasakan nasabah bukan sekadar keuntungan material, melainkan juga memberikan ruang bagi individu untuk mengalokasikan sumber daya yang tersimpan untuk keperluan lain yang lebih produktif, sehingga mendukung kesejahteraan ekonomi keluarga secara holistik. Dengan demikian, *mobile banking* dalam kerangka *masalah mursalah* telah terbukti memberikan manfaat multi-dimensi yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan kesejahteraan umum, sekaligus menjawab tantangan zaman dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip kemaslahatan dalam Islam.

c. Kecepatan *Mobile Banking* Dan Kecepatan Respon Perbankan

Berdasarkan wawancara dalam menggunakan *mobile banking* oleh bapak Nawardi nasabah Bank Mandiri Jember cabang

Universitas Jember yang menggunakan *mobile banking* selama 5 tahun.

Saya mereka merasa puas dengan kecepatan *mobile banking*. Hanya dengan beberapa sentuhan di layar ponsel, saya bisa langsung melakukan transfer, membayar tagihan, atau mengecek saldo dalam hitungan detik. Saya tidak perlu lagi mengantre lama di bank atau ATM. Kecepatan ini sangat membantu, terutama saat ada kebutuhan mendesak seperti membayar listrik sebelum jatuh tempo atau mengirim uang ke keluarga.¹⁶⁸

Senada wawancara dari penjelasan di atas tentang *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember juga dilakukan kepada *Branch Operational Manager* (BOM) Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji yaitu bapak Yoga.

Mobile banking memang dirancang untuk memberikan layanan yang cepat dan praktis. Mereka menyebut bahwa transaksi lewat aplikasi bisa diproses secara *real-time*, sehingga lebih efisien dibandingkan layanan manual di kantor cabang. Selain itu, kami juga menyediakan layanan *Customer Service* yang responsif untuk membantu nasabah ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Strategi utama kami adalah memastikan layanan yang diberikan bank mandiri melalui *mobile banking* ini memberikan manfaat bagi seluruh nasabah tanpa diskriminasi, selain pelayanan kami juga selalu mengupayakan memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan *mobile banking* sehingga nasabah memiliki rasa percaya diri saat menggunakan *mobile banking* dari Bank Mandiri ini. Kami juga berusaha menghadirkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menjaga keamanan data nasabah dengan standar yang keamanan yang tinggi.¹⁶⁹

Senada dengan yang disampaikan Bapak Hadi Pratama telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Kencong.

¹⁶⁸ Nawardi, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁶⁹ Yoga, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri sangat responsif, terutama ketika saya menghadapi kendala. Ketika saya mengalami masalah, saya dapat dengan mudah menghubungi *Customer Service*, dan mereka selalu memberikan respon yang cepat. Ada satu waktu di mana saya kesulitan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dalam situasi tersebut, pihak bank langsung memberikan bantuan dengan panduan yang jelas dan mudah saya pahami. Mereka menjelaskan langkah-langkahnya dengan sederhana, sehingga saya bisa mengikuti instruksi dengan baik. Bantuan seperti ini sangat berarti bagi saya, karena membuat proses transaksi menjadi lebih lancar dan mengurangi rasa frustrasi yang saya alami. Pengalaman positif ini membuat saya lebih yakin untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* dari Bank Mandiri.¹⁷⁰

Observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa salah satu keunggulan yang disampaikan nasabah adalah kecepatan *mobile banking* menjadi salah satu alasan utama nasabah beralih ke layanan digital. Nasabah merasakan manfaat besar karena transaksi bisa dilakukan dengan cepat dan tanpa perlu datang ke bank. Hal ini juga diakui oleh karyawan, yang menyatakan bahwa sistem digital mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban antrean di cabang. Keunggulan utama *mobile banking*, meskipun tetap bergantung pada kualitas jaringan dan pemeliharaan sistem aplikasi. Selain itu juga terkait pelayanan adalah tingkat responivitas dari tim *Customer Service*. Ketika pengguna menghadapi kendala, mereka dapat dengan mudah membantu nasabah, dan masalah yang dialami segera ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dukungan pelanggan dirancang untuk memberikan solusi secara cepat dan

¹⁷⁰ Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

efisien. Tim *Customer Service* memberikan tanggapan yang cepat begitu ada laporan keluhan dari nasabah. Respon ini tidak hanya berupa pengakuan masalah, tetapi juga solusi yang relevan untuk setiap permasalahan yang dialami nasabah. Hal ini membuat nasabah merasa didengarkan karena setiap mengalami keluhan. Selain cepat, tim *Customer Service* juga dinilai profesional dalam menangani masalah. Mereka mampu memberikan penjelasan yang jelas dan panduan langkah-langkah untuk menyelesaikan kendala, sehingga nasabah merasa terbantu dan lebih percaya diri menggunakan aplikasi.¹⁷¹

Kecepatan dan efisiensi waktu dalam layanan *mobile banking* merepresentasikan implementasi prinsip *masalah mursalah* dalam dimensi temporal yang sangat relevan dengan dinamika kehidupan modern. Kemampuan nasabah untuk menyelesaikan berbagai transaksi perbankan dalam hitungan detik tanpa harus mengantre di bank atau ATM mencerminkan prinsip *raf'u al-haraj* (menghilangkan kesulitan) dan *taysir* (kemudahan) yang menjadi dasar syariat Islam. Pengalaman nasabah yang dapat melakukan transfer, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo hanya dengan beberapa sentuhan pada layar ponsel menunjukkan bagaimana teknologi telah menghadirkan solusi atas problema klasik dalam layanan perbankan konvensional. Dalam perspektif kenutuhan *dharuriyyat*, kecepatan ini bukan sekadar

¹⁷¹ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

kemudahan tambahan, melainkan kebutuhan mendasar dalam menjaga harta (*hifzh al-mal*) melalui kemampuan untuk melakukan transaksi mendesak seperti pembayaran listrik sebelum jatuh tempo atau pengiriman dana darurat kepada keluarga.

Strategi bank dalam memastikan layanan yang non-diskriminatif dan inklusif menunjukkan penerapan prinsip keadilan universal yang menjadi inti dari *masalah mursalah*. Komitmen untuk memberikan manfaat bagi seluruh nasabah tanpa diskriminasi mencerminkan nilai-nilai Islam tentang kesetaraan dan keadilan distributif dalam akses terhadap layanan publik. Perhatian bank terhadap keamanan data dengan standar tinggi menunjukkan kesadaran akan aspek *hifzh al-mal* (menjaga harta), di mana perlindungan informasi pribadi dan aset nasabah menjadi prioritas utama dalam mencegah potensi mudarat seperti penipuan atau pencurian identitas digital.

Responsivitas layanan *Customer Service* yang cepat dan solutif merupakan elemen krusial dalam mewujudkan *masalah* yang komprehensif dalam layanan perbankan digital. Pengalaman nasabah yang mendapatkan bantuan segera ketika menghadapi kendala teknis, disertai dengan panduan yang jelas dan mudah dipahami, menunjukkan kemampuan petugas *Customer Service* untuk menjelaskan solusi dengan bahasa sederhana yang mudah diikuti mencerminkan kepedulian terhadap keberagaman tingkat literasi

digital nasabah, yang merupakan wujud dari prinsip *rahmatan lil 'alamin* dalam konteks layanan keuangan modern. Pengalaman positif ini tidak hanya menyelesaikan masalah teknis yang dihadapi nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas yang merupakan fondasi penting dalam hubungan muamalah yang sehat. Dengan demikian, kombinasi antara kecepatan transaksi, layanan inklusif, dan dukungan *Customer Service* yang responsif telah menciptakan ekosistem perbankan digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga manusiawi dan memberdayakan, sepenuhnya sejalan dengan tujuan *masalah mursalah* dalam mewujudkan kesejahteraan umum melalui kemudahan, keadilan, dan pemberdayaan masyarakat.

d. Sistem Transparansi Pencatatan dan Perlindungan Data Transaksi

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Yoga selaku *Branch Operational Manager* (BOM) Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Kami dari Bank Mandiri selalu ingin membuat nasabah percaya dalam menjaga dan melindungi akun nasabah karena kami menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi nasabah yang ada di Bank Mandiri. Selain itu Bank Mandiri juga terdapat kebijakan dalam mengelola privasi data nasabah yang jelas. Sehingga nasabah memiliki rasa tenang karena aplikasi *mobile banking* yang digunakan nasabah akan meminta persetujuan sebelum data digunakan. Bank Mandiri juga transparan menjelaskan terkait Tindakan dan kebijakan apa saja yang dilakukan untuk menjaga data nasabah.¹⁷²

¹⁷² Yoga, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

Senada dengan yang disampaikan nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember, Bapak Supriyanto.

Kami membutuhkan akses *real-time* ke seluruh data transaksi perusahaan, termasuk detail waktu, nominal, dan pihak yang terlibat dalam setiap transaksi. Kami juga memahami bagaimana Bank Mandiri melindungi data sensitif perusahaan dan apakah ada jaminan kompensasi jika terjadi kebocoran data.¹⁷³

Selaras dengan yang disampaikan Ibu Sarah Hanifah pengusaha yang telah menjalankan usaha di bidang *fashion* telah menjadi nasabah Bank Mandiri Prioritas Jember.

Saya sangat mengandalkan aplikasi Livin untuk transaksi sehari-hari, mulai dari transfer, pembayaran tagihan, hingga belanja *online*, saya menilai bahwa fitur notifikasi transaksi sangat membantu dalam memantau aktivitas rekening, namun ia merasa bahwa informasi mengenai bagaimana data transaksinya disimpan dan dilindungi masih kurang jelas. Saya pernah mendapat SMS mencurigakan yang mengaku dari Bank Mandiri, dan saya bingung bagaimana cara memverifikasi apakah itu benar-benar dari bank atau penipuan.¹⁷⁴

Observasi peneliti terkait wawancara bahwa teknologi *mobile banking* sudah *user-friendly*. Pengalaman dengan SMS mencurigakan mengindikasikan bahwa nasabah memerlukan panduan yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi ancaman keamanan. Permintaan fitur kontrol privasi menunjukkan bahwa nasabah individual semakin sadar akan pentingnya mengatur akses terhadap data pribadi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* tidak mengambil keputusan atau tindakan yang memengaruhi data nasabah tanpa persetujuan yang jelas dari pengguna. Sebelum

¹⁷³ Supriyanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

¹⁷⁴ Sarah Hanifah, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

aplikasi mengakses atau menggunakan data pribadi seperti nomor rekening, informasi transaksi, atau data profil lainnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kontrol penuh kepada nasabah atas data mereka, sehingga mereka merasa aman dan tidak khawatir akan penyalahgunaan atau pengaksesan data yang tidak sah.¹⁷⁵

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa pada *mobile banking* terdapat komitmen Bank Mandiri dalam menjaga dan melindungi data nasabah melalui teknologi enkripsi dan kebijakan privasi yang jelas merupakan manifestasi konkret dari prinsip *masalah mursalah* dalam dimensi *hifzh al-mal* (menjaga harta). Penggunaan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi nasabah mencerminkan upaya preventif dalam menerapkan prinsip *dar'u al-mafasid* (menolak kemudharatan), di mana ancaman kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi merupakan mudarat kontemporer yang harus dimitigasi.

Kebutuhan nasabah akan akses *real-time* terhadap data transaksi yang komprehensif menunjukkan kompleksitas tantangan dalam menyeimbangkan aksesibilitas informasi dengan keamanan data. Dalam perspektif *masalah mursalah*, apresiasi terhadap fitur notifikasi transaksi sebagai alat pemantauan aktivitas rekening mencerminkan kebutuhan nasabah akan transparansi dan kontrol atas aset keuangan mereka, yang sejalan dengan prinsip *hifzh al-mal*.

¹⁷⁵ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

Dalam perspektif *masalah mursalah*, perlindungan data dalam layanan *mobile banking* harus dipahami sebagai tanggung jawab bersama yang melibatkan teknologi enkripsi canggih, kebijakan transparan, edukasi berkelanjutan, dan pemberdayaan nasabah untuk mengidentifikasi dan menghindari ancaman keamanan dengan prinsip *masalah mursalah* dalam mewujudkan kesejahteraan dan keamanan bersama.

e. Fitur Laporan Keuangan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Nawardi berprofesi wirwaswata selaku nasabah Bank Mandiri Universitas Jember.

Bank Mandiri benar-benar memahami kebutuhan saya dalam menggunakan *mobile banking*. Salah satu fitur yang sangat membantu adalah laporan keuangan bulanan otomatis yang dapat saya akses dengan mudah. Fitur ini mempermudah saya dalam mengelola uang tanpa harus datang ke bank, yang tentu saja menghemat waktu. Selain itu, saya juga merasa Bank Mandiri peduli pada kebutuhan saya sebagai pelaku usaha kecil. Mereka menyediakan fitur pembayaran dengan nominal kecil, yang sangat bermanfaat untuk usaha kecil seperti yang saya jalani. Dengan adanya kemudahan ini, saya bisa melakukan transaksi dengan lebih praktis dan efisien, sehingga saya dapat fokus pada pengembangan usaha saya.¹⁷⁶

Selaras dengan hasil wawancara dari Ibu Rina Suryani menjadi nasabah Bank Mandiri Rambipuji.

Saya merasa ada peningkatan besar dalam fitur laporan transaksi di aplikasi *mobile banking*. Sekarang, saya bisa mengunduh laporan dalam format PDF, dan data yang ditampilkan terstruktur dengan sangat baik. Ini sangat memudahkan saya, terutama saat saya perlu melakukan audit

¹⁷⁶ Nawardi, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

atau menyusun laporan keuangan. Selain itu, ada fitur yang secara otomatis mencatat setiap transaksi yang saya lakukan, jadi saya tidak perlu repot-repot mencatatnya manual. Lebih baik lagi, saya bisa melihat pengeluaran dan pemasukan saya dalam bentuk grafik sederhana di aplikasi. Semua kemudahan ini sangat membantu dalam mengelola usaha saya dan membuat segalanya jadi lebih teratur.¹⁷⁷

Selaras dengan yang disampaikan Ibu Sarah Hanifah nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas beliau juga menambahkan penjelasan terkait *mobile banking* yang dapat diandalkan.

Saya sangat puas dengan keamanan data di aplikasi *mobile banking* ini. Data saya selalu tersimpan dengan baik, dan yang paling penting, meskipun terkadang ada masalah koneksi, riwayat transaksi saya tetap aman dan tidak hilang. Ini membuat saya merasa tenang, karena saya tidak perlu khawatir kehilangan informasi penting. Saya percaya dengan sistem ini, karena sejauh ini, saya belum pernah mengalami kesalahan dalam pencatatan transaksi. Bahkan untuk pembayaran kecil sekalipun, semuanya tercatat dengan akurat. Hal ini memberikan saya kepastian dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi, sehingga saya bisa fokus pada pengelolaan keuangan tanpa merasa khawatir. Keamanan dan keandalan ini sangat penting bagi saya, terutama dalam menjalankan usaha sehari-hari.¹⁷⁸

Observasi yang dilakukan peneliti dari wawancara di atas bahwa *mobile banking* milik Bank Mandiri ini dirancang dengan fokus pada kebutuhan nasabah, terutama dalam hal pengelolaan keuangan yang bisa lebih efisien lagi. Salah satu fitur unggulannya adalah laporan keuangan otomatis yang bisa didapatkan oleh nasabah karena bisa langsung diakses dengan cepat menggunakan *mobile banking*, hal ini yang menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi

¹⁷⁷ Rina Suryani, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

¹⁷⁸ Sarah Hanifah, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

mobile banking benar-benar memahami kebutuhan nasabah untuk memantau dan mengatur keuangan setiap bulan mereka secara lebih terstruktur dan mudah. Fitur ini secara otomatis mencatat dan menyusun laporan keuangan berdasarkan transaksi pengguna. Setiap kali pengguna melakukan transaksi, seperti pembelian, pembayaran tagihan, atau transfer, data tersebut langsung tercatat dan dikategorikan. Proses ini dilakukan tanpa memerlukan input manual dari nasabah, sehingga menghemat waktu dan usaha. Laporan keuangan otomatis memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melihat pola pengeluaran dan pemasukan mereka. Fitur ini sering dilengkapi dengan grafik atau diagram yang visual, sehingga informasi keuangan dapat dipahami dengan cepat.¹⁷⁹

Dari hasil wawancara dan observasi diatas bahwa layananan pada *mobile banking* memberikan peningkatan besar dalam fitur laporan transaksi. Penyediaan fitur laporan keuangan bulanan otomatis dan kemudahan akses tanpa harus datang ke bank merupakan implementasi prinsip *masalah mursalah* dalam *taysir* (kemudahan) dan menghilangkan kesulitan yang sangat relevan dengan kebutuhan nasabah modern. Dalam perspektif *masalah mursalah*, efisiensi waktu yang tercipta melalui digitalisasi laporan keuangan ini mendukung prinsip *hifzh al-mal* (menjaga harta) dengan memberikan nasabah kemampuan untuk memantau dan mengelola aset mereka

¹⁷⁹ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

secara *real-time* dan terstruktur. Perhatian khusus Bank Mandiri terhadap kebutuhan pelaku usaha kecil melalui fitur pembayaran nominal kecil mencerminkan kepekaan terhadap keberagaman profil nasabah dan komitmen pada keadilan ekonomi yang inklusif. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang mendukung kemudahan dalam bermuamalah.

Dalam kerangka *masalah mursalah*, fitur-fitur ini bukan sekadar nilai tambah teknologis, melainkan alat pemberdayaan yang memenuhi kebutuhan *dharuriyyat* dalam mengelola aset. Kemampuan untuk mengunduh laporan terstruktur dalam format PDF memfasilitasi kebutuhan audit dan penyusunan laporan keuangan, yang merupakan kewajiban administratif dan legal bagi pelaku usaha. Fitur pencatatan otomatis mengeliminasi potensi kesalahan manual dan ketidakakuratan data, yang dalam terminologi fikih muamalah dapat dikategorikan sebagai penghindaran dari *gharar* (ketidakpastian) dalam pencatatan transaksi.

Kebutuhan *dharuriyyat* akan kepastian dan keamanan data keuangan. Kepercayaan nasabah yang dibangun atas dasar pengalaman positif tanpa kesalahan pencatatan, bahkan untuk transaksi nominal kecil. Hal ini sepenuhnya sejalan dengan tujuan *masalah mursalah* dalam mewujudkan kesejahteraan holistik yang mencakup aspek material, sosial, dan spiritual melalui kemudahan,

keadilan, pemberdayaan, dan perlindungan terhadap hak dan aset nasabah dalam era digital.

Tabel 4.1
Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada *Mobile banking* Perspektif
***Maslahah mursalah* di Bank Mandiri Area Jember**

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan <i>Mobile banking</i> perspektif <i>masalah mursalah</i> di Bank Mandiri area Jember	Kemudahan <i>mobile banking</i> yang moderen	Implementasi layanan <i>mobile banking</i> Livin menunjukkan penerapan konsep <i>masalah mursalah</i> yang cukup komprehensif dalam konteks perbankan moderen. <i>Maslahah mursalah</i> , sebagai salah satu metode <i>istinbath</i> hukum Islam yang mengutamakan kemaslahatan umum yang tidak diatur secara eksplisit dalam nash, terlihat jelas dalam strategi pengembangan aplikasi <i>mobile banking</i> . Kemudahan akses yang diupayakan untuk menjangkau nasabah di berbagai wilayah, termasuk daerah dengan keterbatasan infrastruktur, menunjukkan orientasi pada keadilan sosial dan pemerataan layanan finansial yang sejalan dengan <i>masalah mursalah</i> dalam menjaga harta (<i>hifzh al-mal</i>). Dengan demikian, inovasi digital dalam layanan perbankan ini telah berhasil mengintegrasikan nilai-nilai syariah melalui pendekatan <i>masalah mursalah</i> , di mana teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai medium pemberdayaan dan inklusi keuangan yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat, sekaligus menjaga prinsip-prinsip dasar muamalah Islami dalam era digital.
	Biaya yang murah saat menggunakan <i>mobile banking</i>	Penggunaan <i>mobile banking</i> telah meningkatkan efisiensi operasional bank dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, terutama di daerah terpencil, dengan biaya layanan yang lebih murah. Ini mencerminkan prinsip <i>masalah mursalah</i> yang mengutamakan manfaat ekonomi bagi masyarakat. Bank Mandiri berkomitmen untuk sebagai penyedia layanan keuangan yang murah, tetapi juga sebagai mitra dalam pengembangan pemahaman penggunaan <i>mobile banking</i> masyarakat sesuai dengan prinsip <i>masalah mursalah</i> . Implementasi <i>mobile banking</i> dalam perspektif

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
		<i>masalah mursalah</i> menunjukkan keselarasan yang signifikan antara efisiensi operasional perbankan dengan prinsip kemaslahatan umum dalam Islam. Dari sisi institusi, digitalisasi layanan perbankan telah berhasil menekan biaya operasional melalui otomatisasi proses, yang kemudian diterjemahkan menjadi pengurangan beban biaya transaksi bagi nasabah. Dalam aspek <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta), di mana efisiensi biaya tidak hanya menguntungkan bank sebagai pelaku usaha, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi yang nyata bagi masyarakat luas.
	Kecepatan <i>mobile banking</i> dan kecepatan respon perbankan	Perhatian bank terhadap keamanan data dengan standar tinggi menunjukkan kesadaran akan aspek <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta), di mana perlindungan informasi pribadi dan aset nasabah menjadi prioritas utama dalam mencegah potensi mudarat seperti penipuan atau pencurian identitas digital. Responsivitas layanan <i>Customer Service</i> yang cepat dan solutif merupakan elemen krusial dalam mewujudkan <i>masalah</i> yang komprehensif dalam layanan perbankan digital. Dengan demikian, kombinasi antara kecepatan transaksi, layanan inklusif, dan dukungan <i>Customer Service</i> yang responsif telah menciptakan ekosistem perbankan digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga manusiawi dan memberdayakan, sepenuhnya sejalan dengan tujuan <i>masalah mursalah</i> dalam mewujudkan kesejahteraan umum melalui kemudahan, keadilan, dan pemberdayaan masyarakat.
	Sistem transparansi pencatatan dan perlindungan data transaksi	Menjaga dan melindungi data nasabah melalui teknologi enkripsi dan kebijakan privasi yang jelas merupakan manifestasi konkret dari prinsip <i>masalah mursalah</i> dalam dimensi <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta). Penggunaan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi nasabah mencerminkan upaya preventif dalam menerapkan prinsip <i>dar'u al-mafasid</i> (menolak kemudatan), di mana ancaman kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi merupakan mudarat kontemporer yang harus

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
		dimitigasi. Kebutuhan nasabah akan akses <i>real-time</i> terhadap data transaksi yang komprehensif menunjukkan kompleksitas tantangan dalam menyeimbangkan aksesibilitas informasi dengan keamanan data. Dalam perspektif <i>masalah mursalah</i> , transparansi data transaksi merupakan kebutuhan <i>hajiyyat</i> bagi entitas bisnis untuk melakukan pengawasan dan pengelolaan keuangan yang efektif.
	Fitur laporan keuangan	<i>mobile banking</i> memberikan peningkatan besar dalam fitur laporan transaksi. Penyediaan fitur laporan keuangan bulanan otomatis dan kemudahan akses tanpa harus datang ke bank merupakan implementasi prinsip <i>masalah mursalah</i> dalam <i>taysir</i> (kemudahan) dan menghilangkan kesulitan yang sangat relevan dengan kebutuhan nasabah modern. Dalam perspektif <i>masalah mursalah</i> , efisiensi waktu yang tercipta melalui digitalisasi laporan keuangan ini mendukung prinsip <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta) dengan memberikan nasabah kemampuan untuk memantau dan mengelola aset mereka secara <i>real-time</i> dan terstruktur. Perhatian khusus Bank Mandiri terhadap kebutuhan pelaku usaha kecil melalui fitur pembayaran nominal kecil mencerminkan kepekaan terhadap keberagaman profil nasabah dan komitmen pada keadilan ekonomi yang inklusif. Hal ini sejalan dengan prinsip <i>masalah mursalah</i> yang mendukung kemudahan dalam bermuamalah.

Sumber: Data Diolah

2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile*

Banking Perspektif *Maslahah Mursalah* di Nasabah Bank Mandiri

Area Jember

Keamanan adalah faktor penting yang memberikan manfaat langsung kepada nasabah dengan melindungi data pribadi dan transaksi finansial mereka dari risiko kebocoran atau ancaman *cyber*. Oleh karena

itu, strategi keamanan yang baik tidak hanya mencakup perlindungan terhadap nasabah, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah dalam menjaga harta dan kehidupan nasabah.

a. Fitur Keamanan Akun

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh Ibu Sarah Hanifah selaku nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas sudah menggunakan *mobile banking* selama 5 tahun dan sudah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember alun-alun selama 10 tahun yang berprofesi sebagai wiraswasta.

Aplikasi Livin by Mandiri ini Ada fitur keamanan yang tinggi untuk melindungi data yang ada pada aplikasi *mobile banking* seperti keamanan biometrik dan kode OTP. Ini membuat saya merasa aman, terutama untuk transaksi besar, Awalnya saya ragu yang mau mencoba menggunakan *mobile banking*, tetapi sekarang saya percaya dan sudah terbiasa melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* karena selalu ada konfirmasi setiap transaksi jadi tidak takut uang hilang.¹⁸⁰

Senada dengan wawancara dari bapak Hadi Pratama berprofesi wiraswasta yang menjadi nasabah Bank Mandiri Kencong selama 8 tahun dan menggunakan *mobile banking* selama 5 tahun.

Aplikasi *mobile banking* sekarang lebih moderen dengan adanya notifikasi keamanan di setiap langkah transaksi. Desainnya juga jelas menunjukkan fitur keamanan, seperti logo gembok untuk menandai keamanan. Tampilan aplikasi menunjukkan keseriusan mereka dalam keamanan, misalnya adanya opsi login dengan biometrik dan verifikasi dua langkah. Dengan keamanan ini membuat saya merasa aman saat menggunakan *mobile banking* ini. Saya merasa nyaman karena setiap kali ada transaksi mencurigakan, aplikasi langsung

¹⁸⁰ Sarah Hanifah, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

memberikan notifikasi. Sistemnya selalu konsisten dalam memberikan perlindungan keamanan untuk saya dan lainnya.¹⁸¹

Selaras dengan wawancara dari Bapak Yoga sekarang menjadi *Branch Operational Manager* (BOM) Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji.

Bank Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Keamanan *mobile banking* adalah prioritas utama kami dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kami menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA). Selain itu, kami memastikan bahwa setiap Pembaharuan aplikasi mencakup peningkatan fitur keamanan untuk mengantisipasi ancaman *cyber* yang terus berkembang. langkah-langkah ini bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dan memastikan keamanan transaksi mereka tanpa hambatan. Banyak nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi, seperti menggunakan kata sandi yang kuat atau menghindari login di perangkat yang tidak aman. Tantangan lainnya adalah infrastruktur jaringan yang belum merata, sehingga beberapa nasabah mengalami kendala dalam mengakses layanan dengan optimal.¹⁸²

Dari penjelasan yang disampaikan bahwa nasabah merasa bahwa aplikasi kini tampil lebih moderen, baik dari segi tampilan visual maupun fitur yang dihadirkan. Pembaharuan desain dan tambahan fitur keamanan yang lebih jelas menunjukkan bahwa aplikasi ini terus dan memberikan rasa aman kepada penggunanya. Salah satu fitur unggulan aplikasi ini adalah adanya notifikasi keamanan yang muncul di setiap langkah transaksi. Fitur ini memberikan pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu kepada

¹⁸¹ Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁸² Yoga, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

pengguna tentang status transaksi yang dilakukan oleh nasabah, seperti proses pembayaran, transfer, atau aktivitas keuangan lainnya. Notifikasi ini memberi tahu pengguna jika ada tindakan yang memerlukan perhatian khusus, seperti autentikasi atau verifikasi tambahan seperti memasukkan PIN. Dengan adanya pemberitahuan ini, nasabah selalu merasa terinformasi dan dapat dengan cepat mengenali jika ada aktivitas yang mencurigakan.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti Implementasi fitur keamanan berlapis pada aplikasi Livin by Mandiri, yang mencakup biometrik, kode OTP, dan sistem autentikasi dua faktor, merupakan manifestasi konkret dari prinsip *masalah mursalah* dalam dimensi *hifzh al-mal* (menjaga harta) di era digital. Keamanan biometrik yang memanfaatkan karakteristik unik individual seperti sidik jari atau pengenalan wajah mencerminkan adopsi teknologi mutakhir untuk melindungi aset nasabah dari akses tidak sah, yang dalam terminologi fikih dapat dikategorikan sebagai upaya preventif terhadap *ghashab* (perampasan harta). Kepercayaan nasabah yang terbangun, khususnya untuk transaksi besar, menunjukkan keberhasilan sistem keamanan dalam menciptakan rasa aman (*tuma'ninah*) yang merupakan elemen psikologis penting dalam masalah. Transformasi sikap nasabah dari keraguan awal menjadi kepercayaan dan kebiasaan menggunakan *mobile banking* mencerminkan proses adaptasi yang didukung oleh mekanisme konfirmasi pada setiap transaksi.¹⁸³

¹⁸³ Hasil Obserasi, Jember, 7 Februari 2025

Dalam perspektif *masalah mursalah*, transparansi visual tentang fitur keamanan ini bukan sekadar aspek estetis, melainkan bentuk komunikasi amanah (kejujuran dan keterbukaan) yang memungkinkan nasabah untuk memahami dan mengapresiasi perlindungan yang diberikan. Kejelasan desain dalam menampilkan opsi login biometrik dan verifikasi dua langkah mengeliminasi ambiguitas (*gharar*) tentang mekanisme keamanan yang diterapkan, Konsistensi sistem dalam memberikan perlindungan keamanan mencerminkan prinsip istiqamah (konsistensi) yang menjadi nilai penting dalam Islam, di mana kepercayaan dibangun melalui keandalan yang konsisten dari waktu ke waktu, bukan hanya janji atau klaim semata.

Komitmen Bank Mandiri untuk meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan dengan sistem berlapis enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan pembaruan aplikasi yang mengantisipasi ancaman siber menunjukkan pendekatan holistik terhadap masalah yang bersifat dinamis dan adaptif. Dalam kerangka *masalah mursalah*, keamanan siber harus dipahami sebagai kebutuhan *dharuriyyat* (primer) dalam ekosistem keuangan digital, bukan sekadar fitur tambahan.

Dengan demikian, sistem keamanan berlapis dalam mobile banking, meskipun sudah sangat canggih secara teknis, harus dilengkapi dengan tiga pilar pendukung: edukasi berkelanjutan untuk

meningkatkan literasi keamanan digital nasabah, perbaikan infrastruktur untuk memastikan akses yang merata, dan mekanisme responsif untuk menangani insiden keamanan dengan cepat dan efektif. Kombinasi keamanan teknis, pemberdayaan pengguna, dan pemerataan akses ini merepresentasikan pemahaman holistik tentang *masalah mursalah* dalam era digital, sebuah pendekatan yang tidak hanya melindungi aset finansial nasabah tetapi juga memberdayakan mereka sebagai pengguna yang sadar dan bertanggung jawab, sekaligus mendorong inklusivitas dan keadilan dalam akses terhadap layanan keuangan modern.

b. Sistem Deteksi Ancaman

Sebagaimana wawancara yang telah dilakukan peneliti tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* terhadap Ibu Ancilla Aurelia Herman kepala cabang Mandiri Jember cabang Universitas Jember sebagai berikut.

Bank Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Keamanan *mobile banking* adalah prioritas utama kami dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kami menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA). Selain itu, kami memastikan bahwa setiap Pembaharuan aplikasi mencakup peningkatan fitur keamanan untuk mengantisipasi ancaman *cyber* yang terus berkembang. langkah-langkah ini bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dan memastikan keamanan transaksi mereka tanpa hambatan. Banyak nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi, seperti menggunakan kata sandi yang kuat atau menghindari login di perangkat yang tidak

aman. Tantangan lainnya adalah infrastruktur jaringan yang belum merata, sehingga beberapa nasabah mengalami kendala dalam mengakses layanan dengan optimal.¹⁸⁴

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu R.A. Vina Wahyu Triningsih selaku Kepala Cabang Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* sebagai berikut.

Kami selalu berusaha memberikan layanan terbaik dan edukasi kepada nasabah Bank Mandiri. Tujuan kami adalah memastikan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dapat berjalan dengan aman dan nyaman. Kami ingin semua nasabah merasakan manfaat dari layanan ini. Dalam setiap langkah, kami sangat menekankan pentingnya perlindungan data, keadilan dalam layanan, dan kesejahteraan bersama. Dengan memberikan informasi yang jelas dan dukungan yang memadai, kami berharap setiap nasabah dapat menggunakan aplikasi ini dengan percaya diri, tanpa rasa khawatir. Kami percaya bahwa dengan pendekatan ini, kami dapat membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mencapai tujuan keuangan yang diinginkan.¹⁸⁵

Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Bapak Hadi Pratama sebagai nasabah Bank Mandiri Jember cabang Kencong sebagai berikut.

Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan teknologi biometrik, seperti sidik jari dan pengenalan wajah, yang bikin saya merasa lebih aman. Selain memudahkan akses, teknologi ini memastikan hanya saya yang bisa masuk ke akun saya. Setiap kali melakukan transaksi, saya juga menerima kode OTP yang dikirim langsung ke nomor saya. Fitur ini sangat membantu, karena saya bisa memastikan bahwa setiap transaksi yang saya lakukan aman. Langkah-langkah keamanan ini, membuat saya merasa lebih tenang saat menggunakan aplikasi, karena

¹⁸⁴ Ancilla Aurelia Herman, *wawancara*, Jember, 7 Februari 2025.

¹⁸⁵ R.A. Vina Wahyu Triningsih, *wawancara*, Jember, 7 Februari 2025.

saya tahu data dan akun saya terlindungi dengan baik. Ini membuat pengalaman menggunakan *mobile banking* saya jadi lebih nyaman dan tanpa khawatir.¹⁸⁶

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Bank Mandiri memastikan bahwa keamanan *mobile banking* tidak hanya tersedia untuk nasabah tertentu, tetapi untuk semua pengguna tanpa diskriminasi. Selain itu, juga berusaha menjaga keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan nasabah. Bank Mandiri juga menyediakan fitur keamanan seperti *biometric* (sidik jari atau pengenalan wajah) agar nasabah dapat mengakses akun mereka dengan lebih mudah tetapi tetap aman. Komitmen Bank Mandiri dalam meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan dengan sistem berlapis yang mencakup enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan pembaruan aplikasi yang responsif terhadap ancaman siber mencerminkan implementasi prinsip *maslahah mursalah* yang komprehensif dan adaptif terhadap dinamika kontemporer. Dalam perspektif maqasid syariah, keamanan sistem perbankan digital merupakan manifestasi dari *hifzh al-mal* (menjaga harta) yang bersifat *dharuriyyat* (primer), di mana perlindungan aset finansial nasabah menjadi tanggung jawab fundamental lembaga keuangan sebagai pemegang amanah), karena data pribadi dan finansial merupakan bagian dari privasi yang harus dilindungi dalam Islam.¹⁸⁷

¹⁸⁶ Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

¹⁸⁷ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

Autentikasi dua faktor sebagai mekanisme verifikasi berlapis mencerminkan kehati-hatian (*ihtiyath*) dalam mengelola risiko, yang merupakan prinsip penting dalam fikih muamalah untuk menghindari mudharat yang dapat ditimbulkan oleh akses tidak sah atau pencurian identitas digital. Pembaruan aplikasi yang berkelanjutan untuk mengantisipasi ancaman siber yang terus berkembang menunjukkan pendekatan proaktif dalam menolak kemudharatan, di mana pencegahan dilakukan sebelum ancaman terwujud menjadi kerugian nyata. Tujuan melindungi kepentingan nasabah dan memastikan transaksi tanpa hambatan mencerminkan keseimbangan antara keamanan (*security*) dan kemudahan (*usability*), yang dalam terminologi *masalah mursalah* merupakan upaya mengoptimalkan manfaat sambil meminimalkan kerugian.

Dalam kerangka *masalah mursalah*, edukasi keamanan digital bukan sekadar pelengkap, melainkan prasyarat penting agar nasabah dapat memanfaatkan layanan dengan optimal dan aman. Penekanan pada perlindungan data, keadilan dalam layanan, dan kesejahteraan bersama menunjukkan pemahaman tentang dimensi kolektif dari masalah, di mana kesejahteraan individual nasabah berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat yang lebih luas. Ketimpangan infrastruktur yang menghambat akses optimal bagi sebagian nasabah merupakan tantangan struktural yang memerlukan pendekatan masalah pada level makro, melibatkan kolaborasi lintas sektor untuk

memastikan keadilan distributif dalam akses layanan keuangan digital sebuah prinsip yang sangat ditekankan dalam ekonomi Islam.

Kemudahan akses yang tetap aman menunjukkan keseimbangan optimal antara *taysir* (kemudahan) dan *dhaman* (jaminan keamanan), yang merupakan dua prinsip yang kadang dipersepsikan bertentangan namun dapat diintegrasikan melalui teknologi yang tepat. Sistem OTP yang memberikan kode verifikasi langsung ke nomor nasabah. Rasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi tanpa khawatir mencerminkan tercapainya tujuan utama *masalah mursalah* dalam layanan perbankan digital memberikan manfaat finansial yang optimal. Pengalaman yang nyaman dan tanpa hambatan ini mendorong adopsi lebih luas terhadap layanan digital, yang pada gilirannya memperluas jangkauan inklusi keuangan sebuah tujuan yang sejalan dengan prinsip keadilan sosial dan pemerataan kesempatan dalam ekonomi Islam.

Dengan demikian, integrasi antara keamanan teknis yang canggih, edukasi berkelanjutan, dan perhatian pada aspek psikologis pengguna mencerminkan pemahaman holistik tentang *masalah mursalah* dalam konteks perbankan digital. Keamanan bukan hanya tentang teknologi enkripsi atau autentikasi berlapis, tetapi juga tentang membangun kepercayaan, memberdayakan nasabah dengan pengetahuan, dan menciptakan ekosistem yang adil dan inklusif. Tantangan infrastruktur dan literasi yang diidentifikasi menunjukkan

bahwa pencapaian masalah yang sempurna masih memerlukan upaya kolaboratif dan berkelanjutan dari berbagai pemangku kepentingan. Namun, komitmen bank untuk terus meningkatkan layanan, memberikan edukasi, dan mengutamakan kepentingan nasabah menunjukkan arah yang tepat menuju realisasi *masalah mursal* yang komprehensif, sebuah model layanan perbankan yang tidak hanya efisien dan aman secara teknis, tetapi juga adil, inklusif, dan memberdayakan, sepenuhnya sejalan dengan nilai-nilai dan tujuan syariat Islam dalam mewujudkan kesejahteraan bersama di era digital.

c. Respon Cepat Terhadap Ancaman

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu

Sarah Hanifah nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas

Saya pernah memiliki pengalaman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* mengalami kesalahan, waktu saya salah memasukkan password sebanyak 3 kali, aplikasi *mobile banking* saya secara otomatis langsung mengunci akun. Ketika saya menghubungi *Customer Service* ternyata diinformasikan hal tersebut terjadi dengan tujuan untuk mencegah risiko peretasan akun pada aplikasi *mobile banking* saya, masalahnya aplikasi *mobile banking* saya yang terblokir langsung dapat diselesaikan dalam dengan cepat oleh *Customer Service* setelah melakukan beberapa verifikasi.¹⁸⁸

Senada dengan yang disampaikan Bapak Hadi Pratama juga menambahkan penjelasan terkait teknologi keamanan pada *mobile banking* yang diterapkan selalu bekerja dengan baik.

Keamanan yang dimiliki aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri sangat andal. Setiap kali saya menggunakan perangkat baru atau terhubung ke jaringan yang tidak dikenal, sistem

¹⁸⁸ Sarah Hanifah, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

selalu meminta verifikasi tambahan. Ini benar-benar membantu menjaga akun saya tetap aman. Saya merasa tenang karena teknologi yang digunakan sangat canggih dan membuat saya percaya bahwa data saya terlindungi dengan baik. Sejauh ini, saya tidak pernah mengalami masalah seperti data bocor atau transaksi mencurigakan. Hal ini membuat saya semakin nyaman menggunakan aplikasi ini untuk berbagai transaksi keuangan sehari-hari, tanpa rasa khawatir akan keamanan data saya.¹⁸⁹

Observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa respon cepat dari *Customer Service*, Setelah akun terkunci karena kesalahan password, pengguna segera menghubungi *Customer Service* untuk menyelesaikan masalah tersebut. Keuntungan utama dari sistem ini adalah bahwa pihak Bank menyediakan saluran komunikasi langsung dan responsif, sehingga pengguna bisa dengan mudah mendapatkan bantuan saat menghadapi masalah. *Customer Service* dengan cepat memverifikasi identitas pengguna dan membuka kembali akses akun. Nasabah merasa puas dengan respon cepat dan penyelesaian masalah yang efektif, yang menunjukkan komitmen Bank untuk memberikan layanan pelanggan yang prima dan membantu pengguna merasa aman dan terlayani. Pengalaman nasabah dengan mekanisme penguncian otomatis akun setelah tiga kali kesalahan memasukkan password merupakan manifestasi konkret dari prinsip *masalah mursalah* dalam dimensi menolak kemudharatan.¹⁹⁰

Responsivitas *Customer Service* yang mampu menyelesaikan masalah pemblokiran dengan cepat setelah verifikasi yang tepat

¹⁸⁹ Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

¹⁹⁰ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

menunjukkan keseimbangan optimal antara keamanan dan layanan pelanggan dalam implementasi *masalah mursalah*. Komunikasi yang jelas dari *Customer Service* tentang tujuan pemblokiran yaitu untuk mencegah risiko peretasan menunjukkan transparansi (amanah) dalam menjelaskan kebijakan kepada nasabah, sehingga apa yang awalnya dipersepsikan sebagai masalah teknis dipahami sebagai fitur keamanan yang menguntungkan.

Dalam kerangka *masalah mursalah*, verifikasi tambahan ini bukan sekadar prosedur teknis, melainkan wujud dari tanggung jawab bank terhadap keamanan aset nasabah. Kepercayaan nasabah yang terbangun atas dasar pengalaman positif tanpa insiden kebocoran data atau transaksi mencurigakan mencerminkan keberhasilan sistem dalam mewujudkan rasa aman sebuah kebutuhan dasar manusia yang diakui dalam Islam sebagai prasyarat bagi kesejahteraan dan produktivitas.

Kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi untuk berbagai transaksi keuangan sehari-hari tanpa kekhawatiran menunjukkan tercapainya tujuan ultimat dari *masalah mursalah* dalam layanan perbankan digital: menciptakan ekosistem finansial yang aman, dapat dipercaya, dan memberdayakan. Tidak adanya pengalaman negatif seperti kebocoran data atau transaksi mencurigakan merupakan Pengalaman positif ini mendorong adopsi lebih luas terhadap layanan digital dan meningkatkan inklusi

keuangan, yang sejalan dengan prinsip keadilan sosial dan pemerataan akses dalam ekonomi Islam.

Dengan demikian, *masalah mursalah* dalam keamanan perbankan digital bukanlah konsep abstrak, melainkan realitas yang dapat dirasakan dalam interaksi sehari-hari dengan sistem. Keseimbangan antara keamanan yang ketat dan kemudahan pemulihan akses menunjukkan kematangan dalam implementasi prinsip-prinsip syariah dalam konteks teknologi modern. Ketidaknyamanan sesaat akibat penguncian akun tidak mengurangi apresiasi nasabah terhadap sistem, justru sebaliknya meningkatkan kepercayaan ketika mereka memahami bahwa ini adalah bagian dari perlindungan komprehensif terhadap aset mereka. Hal ini mengajarkan pelajaran penting bahwa dalam *masalah mursalah*, sistem yang mampu memberikan keamanan tanpa mengorbankan kenyamanan jangka panjang, yang responsif dalam menangani masalah, dan yang transparan dalam komunikasi kebijakan merepresentasikan ideal dari layanan perbankan Islam di era digital sebuah layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksional tetapi juga memberikan ketenangan jiwa dan kepercayaan yang menjadi fondasi kesejahteraan holistik dalam pandangan Islam.

d. Transparansi Dalam Perlindungan Keamanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Supriyantonasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember mengenai keamanan *mobile banking* sebagaimana berikut.

Saya merasa cukup yakin dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* karena sudah menggunakan teknologi yang canggih dan menerapkan prosedur keamanan yang ketat. Tapi, saya tetap merasa lebih tenang jika dari Bank Mandiri memberikan informasi yang lebih transparan mengenai bagaimana data saya diproses dan disimpan. Keamanan data saya sangat penting dan aplikasi *mobile banking* yang saya gunakan memberikan saya rasa percaya dengan menerapkan sistem keamanan terbaru.¹⁹¹

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu Rina Suryani telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji.

Saya sering dapat WA atau notifikasi di aplikasi kalau ada update keamanan baru, jadi saya tahu apa yang berubah dan fitur notifikasi *real-time* setiap kali ada transaksi di rekeningnya, baik itu penarikan tunai, transfer, atau pembayaran. Hal ini membuatnya merasa aman karena bisa langsung tahu jika ada aktivitas yang mencurigakan.¹⁹²

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Nawardi telah menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember.

Setiap kali install aplikasi atau ada update, selalu ada panduan keamanan yang mudah diikuti. Bank juga sering kirim tips keamanan lewat SMS atau email, Bank Mandiri juga kasih tahu nomor resmi Bank, ciri-ciri penipuan, dan cara melaporkan jika ada yang mencurigakan. Saya jadi lebih waspada dan tahu harus bagaimana.¹⁹³

Berdasarkan wawancara dari bahwa Bank Mandiri sudah memberikan keamanan data pribadi kepada nasabah hal ini

¹⁹¹ Supriyanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁹² Rina Suryani, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁹³ Nawardi, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

merupakan salah satu prioritas utama agar nasabah merasa yakin dan percaya bahwa Bank Mandiri akan memberikan pelayanan terbaik dalam menjaga keamanan data tersebut. Karena saat marak kejahatan pencurian data nasabah seperti pencurian identitas atau penipuan *online*, yang bisa timbul dari kelalaian dalam menjaga keamanan data. Terutama dalam konteks aplikasi *mobile banking*, di mana data nasabah adalah hal yang sensitif seperti informasi akun, transaksi finansial, dan data pribadi lainnya dapat menjadi target bagi pihak yang tidak bertanggung jawab. Dengan kesadaran ini, nasabah mengharapkan agar bank atau penyedia layanan aplikasi *mobile banking* memberikan sistem keamanan yang kuat dan dapat diandalkan untuk menjaga privasi dan data pribadi mereka.

Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap teknologi canggih dan prosedur keamanan yang ketat dalam aplikasi *mobile banking*, yang disertai dengan keinginan akan transparansi lebih lanjut mengenai pemrosesan dan penyimpanan data, mencerminkan evolusi pemahaman tentang masalah dalam era digital yang melampaui aspek teknis menuju dimensi keterbukaan informasi. Dalam perspektif *masalah mursalah*, transparansi bukan sekadar pelengkap dari sistem keamanan teknis, melainkan komponen integral yang memenuhi prinsip amanah (kejujuran dan keterbukaan) dalam muamalah Islam yang merupakan bagian dari *hifzh al-mal* (menjaga harta) dalam pengertian yang luas, mencakup aset digital dan informasi

pribadi. Rasa tenang yang belum sepenuhnya tercapai meskipun sistem keamanan sudah canggih mengindikasikan bahwa masalah dalam layanan keuangan digital tidak hanya bergantung pada keamanan teknis tetapi juga pada transparansi komunikasi yang membangun kepercayaan berbasis pemahaman, bukan sekadar kepercayaan pasif.¹⁹⁴

Dalam kerangka *masalah mursalah*, notifikasi *real-time* bukan sekadar fitur tambahan melainkan mekanisme penting dalam menolak kemudharatan yang bersifat preventif dan responsif. Rasa aman yang tercipta dari kemampuan mendeteksi aktivitas mencurigakan secara langsung menunjukkan bagaimana teknologi dapat mewujudkan prinsip *hifzh al-mal* melalui pemberdayaan nasabah dengan informasi dan kontrol. Dalam perspektif *masalah mursalah*, edukasi keamanan digital yang mendukung pemanfaatan optimal layanan perbankan digital sekaligus melindungi nasabah dari ancaman siber. Kemudahan panduan yang disediakan mencerminkan prinsip *taysir* (kemudahan) dalam transfer pengetahuan, di mana informasi teknis disajikan dalam format yang *accessible* bagi nasabah dengan berbagai tingkat literasi digital. Pemberian informasi tentang nomor resmi bank, ciri-ciri penipuan, dan cara melaporkan aktivitas mencurigakan menunjukkan pendekatan komprehensif dalam memberdayakan nasabah untuk menjadi partisipan aktif dalam

¹⁹⁴ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

ekosistem keamanan, bukan sekadar konsumen pasif yang bergantung sepenuhnya pada sistem.

Peningkatan kewaspadaan dan pengetahuan nasabah tentang langkah-langkah yang harus diambil dalam situasi mencurigakan merupakan outcome penting dari edukasi berkelanjutan yang mencerminkan tercapainya *masalah mursalah*, di mana nasabah yang teredukasi tidak hanya melindungi diri mereka sendiri tetapi juga dapat menjadi agen edukasi bagi keluarga dan komunitasnya, memperluas dampak positif dari upaya literasi keamanan digital.

Dengan demikian, kombinasi antara transparansi informasi, notifikasi proaktif, dan edukasi berkelanjutan mencerminkan pemahaman holistik tentang *masalah mursalah* dalam keamanan perbankan digital.

e. Memahami Kebutuhan Keamananan Nasabah

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Ibu Rina Suryani menjadi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji.

Saya sering mendapatkan email dari pihak Bank Mandiri yang berisi edukasi lewat email tentang cara melindungi akun dan menghindari penipuan. Ini membuat saya merasa diperhatikan dalam penggunaan *mobile banking*. Bank Mandiri terus benar-benar berupaya untuk memahami kekhawatiran saya sebagai nasabah yang kadang merasa takut akan keamanan aplikasi *mobile banking*. Terkadang ketika saya merasa ragu soal transaksi tertentu, Bank Mandiri menyediakan panduan langkah-langkah yang mudah diikuti untuk memastikan

keamanan proses transaksi saya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* ini.¹⁹⁵

Selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak Hadi Pratama sebagai pengusaha jasa dan telah menjadi nasabah Bank Mandiri di cabang Bangsal selama 8 tahun. Selama periode ini, ia telah menggunakan layanan *mobile banking* selama 5 tahun.

Bank Mandiri sekarang ada sidik jari sama *face unlock*, jadi saya merasa lebih aman karena ancaman pemobobolan *mobile banking* sudah marak dengan menggunakan cara yang aneh. Tambahan yang saya butuhkan sebenarnya itu notifikasi yang lebih detail, jika terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti izin akses masuk di *mobile banking*.¹⁹⁶

Selaras dengan yang disampaikan oleh Bapak Supriyanto telah menjadi Nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember.

Sekarang jualan *online* jadi sering terima transfer dari orang yang nggak kenal. Yang saya paling butuh itu konfirmasi yang jelas setiap ada uang masuk, agar saya bisa memastikan itu transfer dari customer beneran atau bukan. Tapi untungnya *mobile banking* dari Bank Mandiri selalu memberikan notifikasi dengan cepat jika terdapat uang masuk atau keluar di rekening saya. Hal ini memudahkan saya dalam pengecekan semua transaksi usaha yang saya miliki.¹⁹⁷

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Bank Mandiri menjamin keamanan dengan tindakan proaktif, Bank tidak hanya menunggu nasabah untuk meminta bantuan, tetapi secara proaktif menyediakan panduan ketika pengguna menunjukkan tanda-tanda keraguan atau kebingungan terkait dengan keamanan transaksi mereka. Misalnya, jika pengguna melakukan transaksi yang besar atau

¹⁹⁵ Rina Suryani, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁹⁶ Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

¹⁹⁷ Supriyanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

ke rekening baru yang belum pernah mereka gunakan, bank mungkin mengirimkan pesan peringatan atau instruksi untuk memastikan bahwa pengguna telah memeriksa semua detail dengan benar. Tindakan proaktif ini memperlihatkan bahwa bank benar-benar peduli dengan pengalaman pengguna dan berkomitmen untuk menjaga keamanan transaksi. Membantu nasabah menghindari potensi penipuan, Panduan yang disediakan oleh Bank juga berfungsi untuk membantu nasabah menghindari penipuan yang mungkin terjadi selama proses transaksi. Dengan memberikan langkah-langkah yang harus diambil untuk memverifikasi penerima dana atau memeriksa keabsahan transaksi, Bank membantu pengguna untuk tetap waspada terhadap kemungkinan penipuan. Edukasi ini penting untuk memastikan bahwa pengguna tidak hanya mengandalkan sistem otomatis, tetapi juga memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melindungi diri mereka sendiri dari ancaman yang ada.¹⁹⁸

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa cara melindungi akun dan menghindari penipuan mencerminkan implementasi prinsip *masalah mursalah* untuk memenuhi kebutuhan *hifzh al-mal* (menjaga harta), di mana nasabah tidak hanya dilindungi oleh sistem teknis tetapi juga diberdayakan dengan pengetahuan untuk melindungi diri mereka sendiri. Dalam kerangka *masalah mursalah*, perhatian bank

¹⁹⁸ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

terhadap kekhawatiran nasabah mencerminkan prinsip an empati yang menjadi nilai fundamental dalam ekonomi Islam.

Penyediaan panduan langkah-langkah yang mudah diikuti untuk memastikan keamanan transaksi ketika nasabah merasa ragu mencerminkan implementasi prinsip *taysir* (kemudahan) dan menghilangkan kesulitan dalam mengatasi hambatan psikologis yang dapat menghambat pemanfaatan layanan. Dalam perspektif *masalah mursalah*, memahami keberagaman tingkat literasi digital nasabah dan berkomitmen untuk menjembatani gap ini melalui komunikasi yang efektif.

Kebutuhan spesifik nasabah pelaku usaha akan notifikasi yang lebih detail untuk aktivitas mencurigakan, terutama terkait izin akses masuk, mengungkapkan bahwa masalah dalam layanan perbankan digital harus bersifat adaptif dan responsif terhadap kebutuhan segmen nasabah yang berbeda. Dalam kerangka *masalah mursalah*, kebutuhan pelaku UMKM yang melakukan transaksi dengan volume tinggi dan pihak yang tidak dikenal merupakan masalah hajiyyat (kebutuhan sekunder) yang penting untuk mendukung operasional bisnis mereka. Apresiasi terhadap notifikasi cepat yang sudah ada menunjukkan bahwa bank telah memenuhi kebutuhan dasar, namun usulan untuk notifikasi yang lebih detail mengindikasikan bahwa ada ruang untuk enhancement yang dapat meningkatkan masalah lebih lanjut. Dalam perspektif *masalah mursalah*, notifikasi yang lebih

komprehensif bukan sekadar peningkatan fitur teknis tetapi juga bentuk dukungan terhadap pelaku UMKM dalam menjalankan usaha mereka dengan lebih efisien dan aman.

Dalam kerangka *masalah mursalah*, notifikasi *real-time* yang memudahkan verifikasi pembayaran dari customer mencerminkan bagaimana teknologi dapat mengeliminasi *uncertainty* dalam transaksi bisnis, yang merupakan salah satu hambatan utama dalam perdagangan elektronik. Dalam perspektif *masalah*, kepastian dan kecepatan informasi ini tidak hanya memberikan manfaat operasional tetapi juga *peace of mind* yang memungkinkan pelaku usaha untuk beroperasi dengan lebih tenang dan percaya diri.

Dengan demikian, pengalaman nasabah ini mengungkapkan bahwa *masalah mursalah* dalam layanan perbankan digital harus dipahami secara multi-dimensi, mencakup aspek edukasi, dukungan emosional, keamanan teknis, dan responsivitas terhadap kebutuhan spesifik segmen nasabah yang berbeda. Edukasi proaktif melalui email menunjukkan komitmen jangka panjang dalam memberdayakan nasabah, bukan hanya menyediakan infrastruktur teknis. Perhatian terhadap kekhawatiran dan keraguan nasabah mencerminkan pemahaman bahwa hambatan psikologis sama pentingnya dengan hambatan teknis dalam adopsi teknologi. Teknologi biometrik yang canggih menunjukkan responsivitas terhadap evolusi ancaman keamanan siber. Dalam kerangka *masalah mursalah*, layanan

perbankan digital yang ideal adalah yang mampu menyeimbangkan standardisasi untuk efisiensi antara keamanan yang ketat dengan kemudahan penggunaan.

Tabel 4.2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile Banking* Perspektif *Maslahah Mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamananan <i>Mobile banking</i> Perspektif <i>Maslahah mursalah</i> di Nasabah Bank Mandiri Area Jember	Fitur Keamananan Akun	Meningkatkan keamanan <i>mobile banking</i> secara berkelanjutan dengan sistem berlapis enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan pembaruan aplikasi yang mengantisipasi ancaman siber menunjukkan pendekatan holistik terhadap masalah yang bersifat dinamis dan adaptif. Dalam kerangka <i>masalah mursalah</i> , keamanan siber harus dipahami sebagai kebutuhan <i>dharuriyyat</i> (primer) dalam ekosistem keuangan digital, bukan sekadar fitur tambahan. Dengan demikian, sistem keamanan berlapis dalam <i>mobile banking</i> , meskipun sudah sangat canggih secara teknis, harus dilengkapi dengan tiga pilar pendukung: edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan literasi keamanan digital nasabah, perbaikan infrastruktur untuk memastikan akses yang merata, dan mekanisme responsif untuk menangani insiden keamanan dengan cepat dan efektif. Kombinasi keamanan teknis, pemberdayaan pengguna, dan pemerataan akses ini merepresentasikan pemahaman holistik tentang <i>masalah mursalah</i> dalam era digital
	Sistem Deteksi Ancaman	Dalam konteks keamananan akun, integrasi antara keamanan teknis yang canggih, edukasi berkelanjutan, dan perhatian pada aspek psikologis pengguna mencerminkan pemahaman holistik tentang <i>masalah mursalah</i> dalam konteks perbankan digital. Keamanan bukan hanya tentang teknologi enkripsi atau autentikasi berlapis, tetapi juga tentang membangun kepercayaan, memberdayakan nasabah dengan pengetahuan, dan menciptakan ekosistem yang adil dan inklusif. Tantangan infrastruktur dan literasi yang diidentifikasi menunjukkan bahwa

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
		pencapaian masalah yang sempurna masih memerlukan upaya kolaboratif dan berkelanjutan dari berbagai pemangku kepentingan. Namun, komitmen bank untuk terus meningkatkan layanan, memberikan edukasi, dan mengutamakan kepentingan nasabah menunjukkan arah yang tepat menuju realisasi <i>masalah mursalah</i> yang komprehensif, sebuah model layanan perbankan yang tidak hanya efisien dan aman secara teknis, tetapi juga adil, inklusif, dan memberdayakan, sepenuhnya sejalan dengan nilai-nilai dan tujuan syariat Islam
	Respon Cepat Terhadap Ancaman	Responsivitas <i>Customer Service</i> yang mampu menyelesaikan masalah pemblokiran dengan cepat setelah verifikasi yang tepat menunjukkan keseimbangan optimal antara keamanan dan layanan pelanggan dalam implementasi <i>masalah mursalah</i>. Komunikasi yang jelas dari <i>Customer Service</i> tentang tujuan pemblokiran yaitu untuk mencegah risiko peretasan menunjukkan transparansi (amanah) dalam menjelaskan kebijakan kepada nasabah, sehingga apa yang awalnya dipersepsikan sebagai masalah teknis dipahami sebagai fitur keamanan yang menguntungkan. Dalam kerangka <i>masalah mursalah</i>, verifikasi tambahan ini bukan sekadar prosedur teknis, melainkan wujud dari tanggung jawab bank terhadap keamanan aset nasabah. Kepercayaan nasabah yang terbangun atas dasar pengalaman positif tanpa insiden kebocoran data atau transaksi mencurigakan mencerminkan keberhasilan sistem dalam mewujudkan rasa aman sebuah kebutuhan dasar manusia yang diakui dalam Islam sebagai prasyarat bagi kesejahteraan dan produktivitas
	Transparansi Dalam Perlindungan Keamananan	teknologi canggih dan prosedur keamanan yang ketat dalam aplikasi mobile banking, yang disertai dengan keinginan akan transparansi lebih lanjut mengenai pemrosesan dan penyimpanan data, mencerminkan evolusi pemahaman tentang masalah dalam era digital yang melampaui aspek teknis menuju dimensi

Fokus Penelitian	Bidang	Temuan Penelitian
		keterbukaan informasi. Dalam perspektif <i>masalah mursalah</i> , transparansi bukan sekadar pelengkap dari sistem keamanan teknis, melainkan komponen integral yang memenuhi prinsip amanah (kejujuran dan keterbukaan) dalam muamalah Islam yang merupakan bagian dari <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta).
	Memahami Kebutuhan Keamanan Nasabah	Bank memahami dan merespon kebutuhan unik dari setiap nasabah yang memiliki kekhawatiran dan kebutuhan berbeda-beda terkait keamanan akun sehingga Bank harus mampu menawarkan solusi yang sesuai. Fitur keamanan yang fleksibel memungkinkan nasabah untuk menyesuaikan pengaturan keamanan sesuai dengan preferensi mereka misalnya nasabah dapat memilih metode autentikasi, seperti menggunakan kode WA. Ini memberikan rasa kontrol dan keamanan tambahan bagi pengguna selain fitur keamanan, melindungi akun dan menghindari penipuan mencerminkan implementasi prinsip <i>masalah mursalah</i> untuk memenuhi kebutuhan <i>hifzh al-mal</i> (menjaga harta), di mana nasabah tidak hanya dilindungi oleh sistem teknis tetapi juga diberdayakan dengan pengetahuan untuk melindungi diri mereka sendiri. Dalam kerangka <i>masalah mursalah</i> , perhatian bank terhadap kekhawatiran nasabah mencerminkan prinsip empati yang menjadi nilai fundamental dalam ekonomi Islam

Sumber: Data Diolah

3. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Faktor pendukung adalah beberapa hal yang dapat memudahkan pengusaha dalam mengembangkan usahanya. Sedangkan faktor

penghambat merupakan beberapa hal yang dapat menghambat pengusaha dalam mengembangkan usahanya.

Kerja sama antar *stakeholder* yang ditekankan dalam model Hexagon juga sejalan dengan kondisi koperasi yang melibatkan berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga keuangan, Bank mandiri, dan nasabah Bank Mandiri. Sementara itu, komponen proses manajemen untuk mengatasi masalah memungkinkan Bank Mandiri untuk memecahkan tantangan-tantangan yang ada, seperti keamanan *mobile banking*.

Faktor pendukung dalam pengembangan usaha merujuk pada berbagai elemen yang berkontribusi positif, memudahkan pengusaha dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis mereka. Contoh faktor pendukung ini termasuk akses terhadap pelatihan dan pendidikan yang meningkatkan keterampilan, dukungan dari pemerintah dalam bentuk kebijakan yang pro-bisnis, keberadaan jaringan sosial yang kuat, dan kemudahan akses ke modal atau sumber daya. Faktor-faktor ini membantu pengusaha untuk lebih efektif dalam mengelola usaha, berinovasi, dan meningkatkan daya saing di pasar.

Sebaliknya, faktor penghambat adalah berbagai tantangan atau kendala yang dapat menghalangi pengusaha dalam proses pengembangan usaha. Hal ini dapat mencakup kekurangan modal, kurangnya pengetahuan atau keterampilan, ketidakstabilan ekonomi, regulasi yang rumit, serta perubahan preferensi konsumen yang sulit diprediksi. Faktor-faktor penghambat ini sering kali membuat pengusaha kesulitan untuk bertahan

atau tumbuh, sehingga penting untuk diidentifikasi dan diatasi agar usaha dapat berkembang dengan baik. Memahami kedua jenis faktor ini memungkinkan pengusaha untuk merencanakan strategi yang tepat, memanfaatkan peluang, dan mengurangi risiko yang dihadapi.

Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan terhadap Ibu Anis Prahistingrum kepala cabang Bank Prioritas Jember mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di kepala cabang Bank Mandiri area Jember beliau mengatakan.

Saat kami berkomunikasi dengan nasabah membahas terkait *mobile banking* nasabah merasa bahwa dalam menggunakan *mobile banking* dapat memberikan beberapa kelebihan: kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi, aplikasi *mobile banking* juga dilengkapi dengan keamanan yang semakin canggih, Bank Mandiri juga memberikan edukasi dan sosialisasi dalam penggunaan *mobile banking* ini, serta perbaikan infrastruktur jaringan yang sudah membaik walaupun di daerah pedesaan. Namun kami merasa kesulitan juga saat berkomunikasi dengan nasabah yang kurang memahami terkait literasi keuangan digital bagi kelompok usia tertentu, terutama nasabah lansia atau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.¹⁹⁹

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa faktor yang mendukung penggunaan *mobile banking* di Jember antara lain: *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke Bank, sehingga menghemat waktu dan tenaga. *Mobile banking* juga terus meningkatkan sistem keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA), dan notifikasi transaksi untuk mengurangi risiko kejahatan *cyber*. Jaringan internet di Jember

¹⁹⁹ Anis Prahistingrum, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

semakin membaik, sehingga lebih banyak nasabah dapat mengakses layanan digital tanpa kendala teknis. Bank Mandiri rutin mengadakan program edukasi terkait *mobile banking*, baik melalui media sosial agar nasabah lebih memahami manfaat dan cara penggunaannya. Bank Mandiri selalu mencoba memastikan bahwa layanan *mobile banking* memberikan manfaat bagi semua nasabah, dengan memperhatikan aspek keadilan, keamanan, dan kemudahan akses bagi semua golongan tanpa diskriminasi. Meskipun *mobile banking* memiliki banyak keunggulan, ada beberapa faktor penghambat yang masih hadapi, di antaranya: kurangnya literasi digital di kalangan tertentu karena ada Sebagian nasabah, terutama yang berusia lanjut atau yang tinggal di daerah pedesaan, masih kurang memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan aman. Bank Mandiri menunjukkan komitmen dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik melalui kemudahan akses, keamanan, dan edukasi. Meskipun ada tantangan dalam literasi keuangan digital, upaya untuk memperbaiki infrastruktur dan memberikan sosialisasi dapat membantu meningkatkan pengalaman nasabah.

Selain itu ditambahkan juga dari hasil wawancara kepada ibu Efrina selaku *Teller Coordinator* Bank Prioritas Jember beliau menyampaikan bahwa.

Layanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking* dapat membawa manfaat besar bagi nasabah, baik dari segi kemudahan, efisiensi, dan keamanan yang dibutuhkan nasabah untuk kelancaran aktifitas dalam keseharian, namun nasabah juga mengalami kendala dalam menggunakan *mobile banking* ini, diantaranya nasabah yang masih khawatir dengan risiko penipuan atau

peretasan, meskipun kami sudah menerapkan sistem keamanan yang ketat dan nasabah masih ketergantungan pada transaksi konvensional.²⁰⁰

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ketergantungan nasabah pada transaksi konvensional merupakan faktor psikologis memainkan peran besar, banyak nasabah yang merasa lebih aman ketika berinteraksi langsung dengan teller, karena ada human element yang memberikan rasa aman. Transaksi fisik memberikan pengalaman transaksi yang bisa dilihat dan dirasakan, selain itu ada faktor kebiasaan dimana nasabah sudah terbiasa dengan rutin ke Bank selama puluhan tahun, dan mengubah kebiasaan ini butuh waktu dan usaha yang tidak semua nasabah bisa mengikuti perubahan ini. Edukasi juga menjadi kunci, tidak hanya tentang cara menggunakan aplikasi, tetapi juga tentang cara menggunakan aplikasi dengan aman dan mengenali berbagai modus penipuan.²⁰¹

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan menunjukan bahwa nasabah akan mendapatkan keuntungan lebih saat menggunakan aplikasi *mobile banking* karena fitur yang terdapat pada *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. *mobile banking* juga menerapkan sistem keamanan berbasis enkripsi, autentikasi biometrik, serta fitur notifikasi *real-time* untuk memberikan rasa aman dan percaya bagi nasabah saat menggunakan aplikasi *mobile banking* ini.

²⁰⁰ Efrina, wawancara, Jember, 7 Februari 2025.

²⁰¹ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

berbagai kelebihan *mobile banking* yang dirasakan nasabah terkait kemudahan akses, efisiensi transaksi, keamanan canggih, edukasi berkelanjutan, dan perbaikan infrastruktur mencerminkan keberhasilan implementasi *masalah mursalah* yang bersifat multi-aspek dan komprehensif. Dalam perspektif *masalah mursalah*, kemudahan akses dan efisiensi transaksi memenuhi prinsip *taysir* (kemudahan) dan menghilangkan kesulitan yang menjadi ruh syariat Islam dalam mengatur muamalah. Keamanan yang semakin canggih mencerminkan komitmen terhadap *hifzh al-mal* (menjaga harta). Dalam kerangka *masalah mursalah*, upaya pemerataan akses ini merupakan manifestasi dari prinsip *masalah 'ammah* (kemaslahatan umum) yang mengutamakan kesejahteraan kolektif di atas kepentingan segmen tertentu.

Tantangan literasi keuangan digital bagi kelompok usia tertentu, terutama lansia dan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, mengungkapkan dimensi krusial dari *masalah mursalah* yang sering terabaikan: bahwa inovasi teknologi dapat menciptakan eksklusi baru jika tidak disertai dengan upaya inklusif yang mempertimbangkan keberagaman kapasitas pengguna. Dalam perspektif fikih muamalah, kesulitan komunikasi dengan nasabah yang memiliki literasi digital rendah bukan sekadar masalah teknis tetapi juga isu keadilan sosial yang berkaitan dengan hak akses terhadap layanan finansial.

Kekhawatiran nasabah terhadap risiko penipuan atau peretasan meskipun sistem keamanan sudah ketat mengungkapkan gap persepsi

antara keamanan objektif yang diterapkan bank dan rasa aman subjektif yang dirasakan nasabah merupakan sebuah fenomena yang dalam psikologi ekonomi dikenal sebagai *security perception gap*. Dalam perspektif *masalah mursalah*, kekhawatiran ini mencerminkan prinsip ihtiyath (kehati-hatian) yang sebenarnya sejalan dengan ajaran Islam tentang menjaga harta, namun menjadi kontraproduktif ketika berubah menjadi was-was (keraguan berlebihan) yang melumpuhkan kemampuan untuk mengambil keputusan. mempertimbangkan aspek psikologis, sosial, dan kultural. Dengan demikian, bahwa *masalah mursalah* dalam transformasi digital perbankan memerlukan pendekatan yang balances antara inovasi dan inklusi, antara efisiensi dan aksesibilitas, antara keamanan teknis dan rasa aman psikologis. Keberhasilan dalam menyediakan layanan yang canggih harus diimbangi dengan kesuksesan dalam memastikan bahwa seluruh segmen masyarakat.

Sebagaimana wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap Bapak Hadi Pratama nasabah Bank Mandiri Jember cabang Kencong beliau mengatakan bahwa.

Saya menggunakan layanan *mobile banking* karena lebih praktis dibandingkan harus datang ke kantor cabang atau ATM. Secara keseluruhan, saya merasa cukup terbantu dengan fitur-fitur yang ada, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan top-up saldo *e-wallet*. Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi ini membuat saya menyukai menggunakan *mobile banking* namun, ada beberapa kendala yang saya alami dalam penggunaannya. Setiap layanan keuangan seharusnya memberikan manfaat dan kemaslahatan bagi semua pihak. *Mobile banking* memang sudah memberikan manfaat besar, tetapi saya berharap ada peningkatan dari segi keadilan akses layanan. Misalnya fitur tertentu yang hanya bisa diakses oleh nasabah dengan saldo besar sebaiknya dibuat lebih inklusif agar

semua nasabah bisa menikmati layanan yang sama sesuai dengan kebutuhan mereka.²⁰²

Observasi dari peneliti menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* terdapat Fitur yang Beragam diantaranya banyak fitur yang memudahkan saya, seperti pembayaran listrik, air, dan tagihan lainnya tanpa perlu keluar rumah dan terdapat dukungan *Customer Service* ketika nasabah mengalami kendala, *Customer Service* cukup *resposif* dalam memberikan bantuan dan solusi, *mobile banking* memberikan manfaat besar bagi saya dalam hal kemudahan dan keamanan transaksi, yang sesuai dengan prinsip Islam untuk kemaslahatan dan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun *mobile banking* sangat membantu, ada beberapa kendala yang saya rasakan, di antaranya: koneksi internet yang tidak stabil yang ada di beberapa daerah di Jember, jaringan internet masih kurang stabil, yang membuat saya kesulitan saat mengakses aplikasi, terutama ketika melakukan transaksi mendesak. Nasabah memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data meskipun ada fitur keamanan, saya tetap khawatir dengan risiko kebocoran data atau penipuan digital yang marak terjadi.²⁰³

Motivasi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang didasari oleh kepraktisan dan efisiensi dibandingkan layanan konvensional mencerminkan realisasi prinsip *masalah mursalah* yang menjadi karakteristik esensial syariat Islam dalam mengatur muamalah. Dalam

²⁰² Hadi Pratama, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

²⁰³ Hasil Observasi, Jember, 7 Februari 2025

kerangka *masalah mursalah*, kemudahan akses 24/7 terhadap layanan perbankan ini bukan sekadar convenience tetapi juga enabler bagi partisipasi ekonomi yang lebih optimal, di mana nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja sesuai kebutuhan tanpa terkendala oleh jam operasional bank atau lokasi geografis.

Kesadaran nasabah tentang prinsip bahwa setiap layanan keuangan seharusnya memberikan manfaat dan kemaslahatan bagi semua pihak mencerminkan pemahaman yang menjadi fondasi ekonomi Islam. Dalam perspektif *masalah mursalah*, layanan perbankan tidak boleh hanya menguntungkan sebagian kelompok tetapi harus berorientasi pada kesejahteraan kolektif yang inklusif.

Dalam perspektif *masalah mursalah*, diferensiasi layanan berdasarkan saldo dapat dibenarkan jika memiliki justifikasi ekonomi yang rasional dan tidak menciptakan eksklusi terhadap kebutuhan dasar, namun menjadi problematik ketika fitur-fitur yang bermanfaat untuk pengelolaan keuangan yang lebih baik.

Dengan demikian, pengalaman dan aspirasi nasabah ini mengungkapkan bahwa *masalah mursalah* dalam *mobile banking* tidak berhenti pada pencapaian efisiensi dan kemudahan teknis, tetapi harus terus berevolusi menuju realisasi keadilan sosial dan inklusi finansial yang komprehensif. Kepraktisan yang sudah dirasakan harus diimbangi dengan keadilan akses yang lebih luas. Fitur-fitur canggih yang dikembangkan harus tersedia bagi semua segmen nasabah, bukan hanya kelompok elite.

Model bisnis yang mengutamakan profit harus ditransformasi menjadi model yang menyeimbangkan sustainability dengan *social responsibility*.

Dalam *masalah mursalah*, bank sebagai institusi yang mengelola uang masyarakat memiliki tanggung jawab moral dan syar'i untuk memastikan bahwa inovasi dan layanan yang mereka kembangkan memberikan manfaat yang merata dan tidak menciptakan atau memperlebar kesenjangan sosial-ekonomi. Prinsip kemaslahatan bagi semua harus menjadi *mobile banking* yang sejalan dengan *masalah mursalah* adalah yang mampu mengintegrasikan efisiensi teknologi dengan keadilan sosial, kemudahan akses dengan layanan, dan profitabilitas bisnis dengan tanggung jawab sosial sebuah sintesis yang mencerminkan nilai-nilai ekonomi Islam tentang keseimbangan antara kepentingan individu dan kolektif, antara dunia dan akhirat, antara material dan spiritual.

Sebagaimana wawancara yang peneliti lakukan terhadap Ibu Rina Suryani nasabah Bank Mandiri Jember cabang Rambipuji mengenai faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah*.

Saya menggunakan *mobile banking* karena yang utama adalah praktis. Aplikasi ini, saya bisa langsung melakukan berbagai transaksi, seperti transfer ke supplier, bayar tagihan, dan cek saldo hanya dari HP saya. Secara umum, aplikasi *mobile banking* ini sangat mudah digunakan, dan tampilannya juga jelas, jadi saya tidak kesusahan saat mengoperasikannya. Saya juga cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri. Meskipun kadang harus antri untuk mendapatkan pelayanan, saya merasa semua itu sepadan. Ketika saya mengalami masalah, terutama saat salah melakukan langkah, karyawan Bank Mandiri selalu siap membantu dan bisa menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat. Hal ini membuat saya merasa dihargai sebagai

nasabah dan semakin nyaman menggunakan layanan mereka. Semua kemudahan ini, membuat saya bisa fokus pada bisnis saya tanpa harus khawatir dengan urusan perbankan.²⁰⁴

Nasabah menyatakan bahwa aplikasi *mobile banking* memiliki tampilan yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik dari layanan digital telah dirancang dengan baik, menggunakan *mobile banking* untuk berbagai transaksi penting seperti transfer ke *supplier*, bayar tagihan, dan cek saldo langsung dari HP. Ini mengindikasikan bahwa layanan tersebut dapat diandalkan untuk menjalankan fungsi-fungsi finansial penting, sesuai dengan prinsip keandalan dalam pelayanan Islami. Meskipun nasabah harus mengantri untuk pelayanan, namun ketika mengalami masalah salah PIN 3 kali, karyawan Bank dapat membantu diselesaikan dengan cepat. Hal ini menunjukkan responivitas yang baik dalam menangani masalah nasabah, mencerminkan nilai-nilai Islami dalam memberikan bantuan dengan segera.

Observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa manfaat ekonomi dan praktis yang dirasakan nasabah dari *mobile banking* dalam bentuk penghematan waktu dan tenaga mencerminkan realisasi prinsip *masalah mursalah* dalam dimensi *hifzh al-mal* (menjaga harta) yang menjadi aset berharga dalam kehidupan modern. Layanan digital menunjukkan bahwa optimalisasi waktu adalah bagian integral dari kehidupan yang bermakna dalam Islam. Komitmen untuk terus menggunakan *mobile banking* yang didorong oleh kemudahan dan keamanan, di mana layanan yang terlalu fokus pada keamanan dapat

²⁰⁴ Rina Suryani, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

menjadi cumbersome dan menghambat adopsi, sementara layanan yang terlalu fokus pada kemudahan.²⁰⁵

Dalam perspektif *masalah mursalah*, inovasi fitur yang responsif terhadap kebutuhan dan feedback pengguna menunjukkan bahwa bank tidak bersikap statis tetapi dinamis dalam mengoptimalkan layanan, edukasi yang menyertai setiap update fitur mencerminkan kesadaran bahwa inovasi teknologi tidak otomatis menghasilkan manfaat jika pengguna tidak memahami cara memanfaatkannya secara optimal. Dengan demikian, pengalaman nasabah pekerja ini mengungkapkan bahwa *masalah mursalah* dalam *mobile banking* bukan sekadar alternatif dari layanan konvensional tetapi enabler krusial yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dalam ekonomi digital sambil memenuhi tanggung jawab.

Senada dengan wawancara yang peneliti lakukan Bapak Adhi Siswanto *Manager Banking Mikro* (MBM) Bank Mandiri cabang Kencong beliau mengatakan.

Aplikasi *mobile banking* ini dapat memberikan manfaat dari sisi ekonomi dan kehidupan sehari-hari saya diantaranya hemat waktu dan tenaga saya. Karyawan seperti saya ini sangat membutuhkan *mobile banking*. Salah satu alasan saya akan lanjut menggunakan *mobile banking* ini karena kemudahan dan keamanan yang dimiliki aplikasi ini. Juga karena *mobile banking update* fitur dan edukasi untuk setiap perubahan fitur pada *mobile banking* ini.²⁰⁶

Aplikasi *mobile banking* memberikan manfaat signifikan dalam hal ekonomi dan kehidupan sehari-hari. Salah satu alasan nasabah akan terus

²⁰⁵ Hasil Observasi, Jember 7 Februari 2025

²⁰⁶ Adhi Siswanto, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

menggunakan *mobile banking* adalah kemudahan dan keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa fitur-fitur yang ada mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik. Bank Mandiri secara aktif memberikan Pembaharuan fitur dan edukasi tentang setiap perubahan yang ada pada *mobile banking* yang membantu nasabah untuk selalu memahami cara menggunakan aplikasi dengan optimal dan meningkatkan pengalaman pengguna. Alasan utama nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu kepraktisan hal ini bukan sekadar soal gaya hidup moderen, tapi lebih ke kebutuhan riil sebagai pebisnis yang harus melakukan transaksi rutin seperti transfer ke *supplier* dan bayar tagihan.

Dengan demikian, pengalaman nasabah pekerja ini mengungkapkan bahwa *masalah mursalah* dalam *mobile banking* untuk segmen ini bersifat holistik dan *multi-layered*, mencakup efisiensi praktis (hemat waktu dan tenaga), *relevance* kontekstual (menjawab kebutuhan spesifik pekerja), keseimbangan optimal antara kemudahan dan keamanan, serta komitmen pada inovasi dan pemberdayaan berkelanjutan. Model layanan yang *successfully* mengintegrasikan keempat dimensi ini mencerminkan mature understanding tentang masalah dalam era digital, di mana teknologi dipandang bukan sebagai tujuan akhir tetapi sebagai *means* untuk mencapai kesejahteraan yang lebih komprehensif.

Sebagaimana wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap Bapak Nawardi nasabah Bank Mandiri Jember cabang Universitas Jember beliau mengatakan bahwa.

Saya senang menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk kebutuhan transaksi saya, namun saya juga mengalami beberapa kendala saat menggunakan aplikasi ini diantaranya kadang *error* kalau jaringan di daerah rumah saya agak jelek tapi kendala ini dapat saya selsaikan arena di rumah ada jaringan WiFi. Salain itu mungkin karena gaptek, atau takut salah pencet. Juga ada yang nggak percaya sama transaksi *online* saya agak lama saat bertransaksi sendiri dan karena ragu saya harus mengecek sebelum saya selsaikan transaksinya.²⁰⁷

Nasabah menyebutkan mengalami kendala kadang *error* saat jaringan buruk. Ini menunjukkan adanya tantangan pada penggunaan aplikasi *mobile banking*. Ketika aplikasi tidak bisa diakses karena masalah jaringan, hal ini dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keandalan sistem. Beberapa kendala saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, terutama ketika jaringan di daerah rumah nasabah kurang stabil. Namun, masalah tersebut dapat teratasi dengan adanya jaringan WiFi di rumah. Hal ini menunjukkan bahwa akses internet yang baik sangat penting untuk pengalaman nasabah yang lancar. Ada kekhawatiran terkait penggunaan teknologi, seperti ketidakpastian saat menggunakan aplikasi. Nasabah merasa khawatir melakukan kesalahan saat menekan tombol, yang mencerminkan ketidakpastian dalam menggunakan layanan digital terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Sehingga membuat nasabah merasa perlu mengecek kembali sebelum

²⁰⁷ Nawardi, wawancara, Jember, 7 Februari 2025

menyelesaikan transaksi karena ragu. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kepercayaan terhadap proses transaksi *online* agar nasabah merasa lebih nyaman dan aman. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi *mobile banking* memberikan banyak manfaat, masih ada tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait jaringan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Bank Mandiri perlu mempertimbangkan untuk memberikan lebih banyak edukasi dan dukungan kepada nasabah agar mereka dapat menggunakan layanan ini dengan lebih percaya diri.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* yang disertai dengan pengalaman error akibat jaringan internet yang tidak stabil di daerah tempat tinggal mengungkapkan dimensi krusial dari *masalah mursalah* yang terkait dengan infrastruktur teknis sebagai prasyarat realisasi manfaat teknologi digital. Ketergantungan pada kualitas jaringan internet mengindikasikan bahwa masalah yang ditawarkan *mobile banking* bersifat *conditional* dan *contextual*, di mana manfaat optimal hanya dapat dinikmati oleh mereka yang memiliki akses terhadap infrastruktur digital yang memadai. Dalam kerangka *masalah mursalah*, ketimpangan infrastruktur ini dapat dikategorikan sebagai hambatan struktural yang mengurangi inklusivitas layanan dan berpotensi menciptakan atau memperlebar kesenjangan digital antara wilayah urban dengan infrastruktur robust dan rural dengan

keterbatasan konektivitas. Namun, kemampuan nasabah untuk mengatasi masalah ini melalui WiFi rumah²⁰⁸

Pengakuan tentang keterbatasan literasi digital "gaptek" dan ketakutan membuat kesalahan dalam mengoperasikan aplikasi mengungkapkan hambatan psikologis dan kognitif yang sama pentingnya dengan hambatan teknis dalam konteks adopsi teknologi finansial. Dalam perspektif *masalah mursalah*, keterbatasan literasi digital bukan sekadar individual deficiency tetapi refleksi dari gap sistemik dalam pendidikan dan sosialisasi teknologi yang memerlukan respons komprehensif dari berbagai stakeholders. Ketakutan membuat kesalahan yang dapat menghambat pemanfaatan optimal layanan.

Keraguan terhadap keamanan transaksi online yang membuat nasabah perlu waktu lebih lama untuk mengecek berulang sebelum menyelesaikan transaksi mencerminkan *trust deficit* yang merupakan hambatan signifikan dalam adopsi teknologi finansial di kalangan certain segments masyarakat.

Dengan demikian, pengalaman nasabah ini memberikan *insight* berharga bahwa *masalah mursalah* dalam *mobile banking* kepuasan yang ada menunjukkan *potential value* dari layanan, namun kendala-kendala yang dialami mengindikasikan untuk memastikan bahwa manfaat teknologi dapat diakses dan dinikmati secara *equitable* oleh seluruh lapisan masyarakat.

²⁰⁸ Hasil Observasi 7 April 2025

Adapun kelebihan dan kekurangan analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* yang diperoleh di lapangan tersebut akan dianalisa dalam tabel SWOT di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.3
Faktor Penghambat dan Pendukung *Mobile banking* Bank Mandiri

Intern		Ekstern	
<i>Strength</i> (kekuatan)	<i>Weakness</i> (kelemahan)	<i>Opportunities</i> (peluang)	<i>Threth</i> (ancaman)
Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi	Kesejangan berdasarkan kategori nasabah	Peningkatan penggunaan <i>mobile banking</i>	Ancaman keamanan <i>cyber</i>
Sistem keamanan yang terus ditingkatkan	Risiko gangguan sistem	Peningkatan keamanan <i>mobile banking</i>	Ketergantungan terhadap transaksi konvensional
Ketersediaan berbagai fitur	Ketergantungan terhadap transaksi konvensional	Perubahan nasabah yang lebih adaptif terhadap <i>mobile banking</i>	Keterbatasan jaringan dan infrastruktur teknologi
Edukasi dan promosi yang menarik	Keterbatasan fungsi <i>mobile banking</i>	Dukungan pemerintah terhadap <i>mobile banking</i>	Pesaingan perusahaan <i>digital banking</i>

Sumber : Data diolah peneliti

B. Analisis SWOT Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Penggunaan *Mobile Banking* Perspektif *Maslahah Mursalah* Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

1. Faktor Internal

a. *Strength* (Kekuatan)

1) Kemudahan dan Efisiensi Dalam Transaksi

Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi merupakan fondasi utama dalam strategi kualitas pelayanan digital moderen. Penyedia layanan berupaya menciptakan antarmuka

yang intuitif dan proses transaksi yang streamlined, memungkinkan pengguna menyelesaikan berbagai kebutuhan finansial atau layanan lainnya hanya dalam beberapa langkah sederhana. Hal ini mencakup optimalisasi waktu respon sistem, penyederhanaan alur kerja, dan eliminasi prosedur yang tidak perlu. Efisiensi ini tidak hanya menghemat waktu pengguna, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap *platform* yang digunakan.

2) Sistem Keamanan Yang Terus Ditingkatkan

Sistem keamanan yang terus ditingkatkan menjadi prioritas utama dalam menjaga kepercayaan pengguna dan melindungi data sensitif. Implementasi teknologi enkripsi tingkat tinggi, autentikasi multi faktor, dan monitoring *real-time* terhadap aktivitas mencurigakan merupakan bagian integral dari strategi keamanan komprehensif. Penyedia layanan secara konsisten melakukan update sistem keamanan, *penetration testing*, dan audit keamanan berkala untuk mengantisipasi ancaman *cyber* yang terus berkembang. Investasi dalam infrastruktur keamanan yang robust tidak hanya melindungi aset pengguna, tetapi juga membangun reputasi *platform* sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan.

3) Ketersediaan Berbagai Fitur

Ketersediaan berbagai fitur yang beragam dan relevan menjadi diferensiator kunci dalam persaingan pasar digital. *Platform* yang sukses menawarkan ekosistem layanan yang lengkap, mulai dari fitur dasar hingga layanan *value-added* yang memenuhi berbagai kebutuhan pengguna. Pengembangan fitur dilakukan berdasarkan analisis mendalam terhadap perilaku pengguna, tren pasar, dan *feedback* yang diterima. Diversifikasi fitur ini memungkinkan *platform* menjadi *one-stop solution* bagi penggunanya, meningkatkan pelayanan dan mengurangi kemungkinan pengguna beralih ke kompetitor.

4) Edukasi dan Promosi Yang Menarik

Edukasi dan promosi yang menarik berperan penting dalam membangun awareness dan literasi pengguna terhadap layanan yang tersedia. Strategi edukasi yang efektif mencakup penyediaan konten edukatif yang mudah dipahami, tutorial interaktif, webinar, dan *awareness* tentang pentingnya keamanan digital. Program promosi yang dirancang dengan baik tidak hanya menarik pengguna baru, tetapi juga mendorong adopsi fitur-fitur baru oleh pengguna *eksisting*. Pendekatan komunikasi yang personal dan relevan dengan target *audience* membantu membangun hubungan yang kuat

antara penyedia layanan dan pengguna, sekaligus meningkatkan *brand loyalty* dalam jangka panjang.

b. Weaknes (Kelemahan)

1) Kesenjangan Berdasarkan Kategori Nasabah

Kesenjangan berdasarkan kategori nasabah menjadi tantangan besar karena setiap kelompok nasabah memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Nasabah muda biasanya sudah mahir menggunakan teknologi dan menginginkan fitur-fitur canggih dalam aplikasi *mobile banking*. Sebaliknya, nasabah yang lebih tua seringkali kesulitan menggunakan aplikasi dan lebih membutuhkan

bantuan langsung dari petugas Bank Mandiri. Ada juga perbedaan tingkat pendidikan dan penghasilan yang membuat sebagian nasabah lebih mudah beradaptasi dengan teknologi digital, sementara yang lain membutuhkan waktu lebih lama.

Bank harus membuat strategi yang bisa melayani semua kelompok nasabah ini dengan baik. Caranya adalah dengan menyediakan aplikasi yang mudah digunakan untuk nasabah pemula, fitur lengkap untuk nasabah yang sudah mahir, dan program pelatihan khusus untuk membantu nasabah yang masih belajar. Bank juga perlu memberikan layanan pelanggan yang sabar dan siap membantu nasabah dari berbagai kalangan.

2) Risiko Gangguan Sistem

Risiko gangguan sistem merupakan ancaman serius yang bisa membuat nasabah tidak bisa menggunakan *mobile banking* ketika dibutuhkan. Gangguan bisa terjadi karena berbagai hal seperti server Bank yang rusak, terlalu banyak orang mengakses aplikasi di waktu bersamaan, atau serangan dari *hacker* yang ingin merusak sistem. Ketika aplikasi *mobile banking* tidak bisa digunakan, nasabah akan merasa kesal dan kehilangan kepercayaan pada Bank. Untuk mencegah hal ini, Bank harus memiliki sistem komputer yang kuat dan cadangan yang siap digunakan jika sistem utama bermasalah. Bank perlu melakukan pemeriksaan rutin terhadap semua peralatan teknologi, memiliki tim ahli yang siap bekerja untuk mengatasi masalah, dan membuat rencana darurat jika terjadi gangguan besar. Selain itu, Bank harus segera memberitahu nasabah jika ada gangguan dan memberikan solusi alternatif seperti menggunakan ATM atau datang ke kantor cabang.

3) Ketergantungan Terhadap Transaksi Konvensional

Ketergantungan terhadap transaksi konvensional masih menjadi kenyataan yang harus dihadapi bank, karena banyak nasabah yang belum sepenuhnya percaya atau nyaman menggunakan *mobile Banking*. Sebagian besar nasabah, terutama yang sudah berusia lanjut, masih lebih suka datang

langsung ke bank atau menggunakan ATM untuk urusan penting seperti transfer uang dalam jumlah besar atau mengurus dokumen. Nasabah merasa lebih aman dan yakin ketika berhadapan langsung dengan petugas bank. Bank tidak bisa memaksa nasabah untuk langsung beralih ke digital, tetapi harus memberikan pilihan dan membantu proses peralihan secara bertahap. Bank bisa mengadakan program edukasi tentang keamanan dan kemudahan *mobile banking*, memberikan bonus atau diskon untuk nasabah yang mau mencoba dan tetap menyediakan layanan konvensional sambil perlahan-lahan memperkenalkan fitur digital. Petugas bank juga perlu dilatih untuk membantu nasabah belajar menggunakan aplikasi *mobile banking*.

4) Keterbatasan Fungsi *Mobile Banking*

Keterbatasan fungsi *mobile banking* seringkali membuat nasabah kecewa karena tidak semua kebutuhan perbankan bisa diselesaikan melalui aplikasi. Banyak urusan penting seperti membuka rekening baru, mengajukan kredit, atau transaksi dengan jumlah sangat besar masih harus dilakukan dengan datang ke bank. Fitur-fitur dalam aplikasi juga terkadang tidak lengkap atau sulit digunakan, sehingga nasabah tetap harus mencari cara lain untuk menyelesaikan urusan mereka. Bank perlu terus mengembangkan aplikasi *mobile banking* agar bisa

menangani lebih banyak jenis transaksi dan kebutuhan nasabah. Caranya adalah dengan menambah fitur baru secara berkala, membuat aplikasi yang lebih mudah digunakan, dan mendengarkan keluhan serta saran dari nasabah. Bank juga bisa bekerja sama dengan perusahaan teknologi lain untuk menambah kemampuan aplikasi, seperti fitur pembayaran di merchant, pembelian pulsa, atau bahkan layanan non-perbankan yang dibutuhkan nasabah dalam kehidupan sehari-hari.

2. Faktor Eksternal

a. *Opportunity* (Peluang)

1) Peningkatan Penggunaan *Mobile Banking*

Peningkatan penggunaan *mobile banking* terjadi karena semakin banyak orang yang memiliki *smartphone* dan sudah terbiasa menggunakan aplikasi untuk berbagai keperluan sehari-hari. Nasabah mulai menyadari bahwa menggunakan *mobile banking* lebih praktis daripada harus antri di bank atau mencari ATM. Mereka bisa melakukan transfer uang, cek saldo, bayar tagihan, dan berbagai transaksi lainnya kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan *handphone*. Bank juga harus menambahkan fitur-fitur baru yang dibutuhkan nasabah. Selain itu, bank perlu aktif mempromosikan aplikasi *mobile banking* mereka dan memberikan insentif menarik untuk

mendorong lebih banyak orang menggunakan layanan digital mereka.

2) Peningkatan Keamananan *Mobile Banking*

Peningkatan keamanan *mobile banking* menjadi prioritas utama karena semakin banyaknya ancaman kejahatan *cyber* yang mengintai nasabah. Bank harus memastikan bahwa uang dan data pribadi nasabah aman dari pencurian dan penipuan *online*. Teknologi keamanan terus dikembangkan untuk melindungi transaksi, seperti penggunaan sidik jari, pengenalan wajah, atau kode PIN yang kuat untuk masuk ke aplikasi. Bank juga memasang sistem yang bisa mendeteksi jika ada aktivitas mencurigakan di rekening nasabah, seperti transaksi yang tidak biasa atau akses dari lokasi yang aneh. Selain teknologi, Bank perlu mengedukasi nasabah tentang cara menggunakan *mobile banking* dengan aman, seperti tidak memberikan PIN kepada orang lain. Bank juga harus selalu memperbarui sistem keamanan mereka untuk menghadapi ancaman baru yang terus bermunculan.

3) Perubahan Nasabah Yang Lebih Adaptif Terhadap *Mobile Banking*

Perubahan nasabah yang lebih adaptif terhadap *mobile banking* menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai terbuka dan mau belajar menggunakan teknologi digital untuk urusan

perbankan. Generasi muda yang tumbuh bersama teknologi sudah sangat familiar dengan aplikasi dan menginginkan semua hal bisa dilakukan secara digital. Bahkan orang-orang yang sebelumnya takut menggunakan teknologi mulai tertarik mencoba *mobile banking* karena melihat kemudahan dan keuntungannya. Pandemi *COVID-19* juga mempercepat perubahan ini karena orang-orang terpaksa mengurangi kunjungan ke tempat umum termasuk Bank. Bank harus memanfaatkan momentum ini dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan kepada nasabah. Bank bisa membuat aplikasi yang personal dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah, memberikan reward untuk nasabah yang aktif menggunakan *mobile banking*, dan menyediakan *Customer Service* yang responsif untuk membantu nasabah yang masih belajar.

4) Dukungan Pemerintah Terhadap *Mobile Banking*

Dukungan pemerintah terhadap *mobile banking* sangat membantu perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia. Pemerintah mendorong program Indonesia tanpa uang tunai dan membuat berbagai kebijakan yang memudahkan Bank untuk mengembangkan layanan digital. Bank Indonesia sebagai bank sentral juga memberikan regulasi yang jelas dan mendukung inovasi dalam layanan perbankan digital. Pemerintah juga bekerja sama dengan bank untuk program-program seperti bantuan sosial yang disalurkan melalui

rekening digital, pembayaran pajak *online*, dan berbagai layanan publik yang bisa diakses melalui *mobile banking*. Dukungan ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan *mobile banking*. Bank harus memanfaatkan dukungan pemerintah ini dengan aktif berpartisipasi dalam program-program nasional, mengikuti regulasi yang ada, dan bekerja sama dengan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

b. Threat (Ancaman)

1. Ancaman Keamanan *Cyber*

Ancaman keamanan *cyber* menjadi masalah paling

serius yang dihadapi layanan *mobile banking* saat ini. Para penjahat *cyber* terus mengembangkan cara-cara baru untuk menyerang sistem perbankan, seperti mencuri data nasabah, meretas rekening, atau menyebarkan virus berbahaya. Untuk menghadapi ancaman ini, bank harus membangun sistem keamanan yang kuat dan berlapis. Bank perlu memasang teknologi canggih yang bisa mendeteksi serangan secara otomatis, melatih karyawan untuk mengenali ancaman keamanan, dan mendidik nasabah agar tidak mudah tertipu oleh penipu *online*. Bank juga harus bekerja sama dengan ahli keamanan *cyber* dan mengikuti aturan keamanan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

2. Ketergantungan Terhadap Transaksi Konvensional

Banyak nasabah masih bergantung pada cara transaksi lama seperti datang ke bank atau menggunakan ATM untuk urusan perbankan mereka. Hal ini terjadi karena sebagian orang belum terbiasa dengan teknologi atau masih khawatir menggunakan aplikasi *mobile banking*. Terutama nasabah yang lebih tua, mereka lebih percaya bertemu langsung dengan petugas bank daripada melakukan transaksi melalui *handphone*. Bank perlu membuat strategi yang tidak memaksa nasabah untuk langsung beralih ke digital, tetapi memberikan pilihan dan bantuan. Bank bisa mengadakan pelatihan penggunaan *mobile banking*. Proses peralihan harus dilakukan secara perlahan dan dengan dukungan yang cukup agar nasabah merasa nyaman.

3. Keterbatasan Jaringan dan Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan jaringan internet dan teknologi di berbagai daerah menjadi hambatan besar dalam memberikan layanan *mobile banking* yang merata. Di daerah terpencil atau pedesaan, sinyal internet seringkali lemah atau tidak stabil, sehingga aplikasi *mobile banking* sulit digunakan atau sering *error*. Perbedaan kualitas infrastruktur antara kota besar dan daerah terpencil membuat tidak semua nasabah bisa merasakan layanan yang sama baiknya. Bank perlu mencari solusi seperti

membuat aplikasi yang bisa bekerja meskipun dengan sinyal internet yang lemah, bekerja sama dengan *provider* telekomunikasi untuk memperbaiki jaringan, atau menyediakan fitur *offline* yang memungkinkan beberapa transaksi bisa dilakukan tanpa internet. Bank juga perlu memiliki sistem cadangan yang kuat agar layanan tetap berjalan meskipun ada gangguan teknis.

4. Persaingan Perusahaan *Digital Banking*

Persaingan dengan perusahaan teknologi finansial dan Bank digital lainnya semakin ketat dan mengancam posisi Bank tradisional. Perusahaan-perusahaan baru seperti aplikasi dompet

digital, *platform* pinjaman *online*, dan bank digital murni bergerak lebih cepat dalam mengembangkan fitur baru dan menarik nasabah muda. Bank seringkali menawarkan kemudahan yang lebih besar, biaya yang lebih murah, dan pengalaman yang lebih menyenangkan dibandingkan bank konvensional. Bank harus belajar bergerak lebih cepat dalam berinovasi, mendengarkan kebutuhan nasabah dengan lebih baik, dan menciptakan layanan yang unik. Bank bisa bekerja sama dengan perusahaan teknologi, mengakuisisi startup yang menjanjikan, atau mengembangkan tim khusus yang fokus pada inovasi digital. Keunggulan bank tradisional seperti kepercayaan yang sudah terbangun lama dan pengalaman

dalam mengatur keuangan harus dimanfaatkan untuk bersaing dengan pemain baru di industri ini.

Perencanaan strategi harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan dalam kondisi yang ada pada saat ini. Dari tabulasi tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap usaha/perusahaan termasuknya *mobile banking* pada Bank Mandiri area Jember pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam menjalankan kegiatan penggunaan dan keamanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* melibatkan kombinasi faktor internal serta faktor eksternal. Dengan memahami faktor-faktor ini, Bank Mandiri dapat merumuskan strategi kualitas pelayanan untuk memanfaatkan kekuatan serta peluang dan mampu mengatasi kelemahan dan tantangan yang ada.

Dari tabulasi diatas faktor pendukung dan penghambat dalam analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1) Analisis Kekuatan dan Kelemahan

Dari tabulasi SWOT di atas dapat kita ketahui strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* menunjukkan kekuatan utama kemudahan dan efisiensi dalam transaksi, Sistem keamanan yang terus ditingkatkan, ketersediaan berbagai fitur, edukasi dan promosi

yang menarik. meskipun terdapat kelemahan kesejangan berdasarkan kategori nasabah, risiko gangguan sistem, ketergantungan terhadap transaksi konvensional, keterbatasan fungsi *mobile banking*.

2) Analisis Peluang dan Ancaman

Analisis peluang dan ancaman pada strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking*, mengenai peningkatan penggunaan *mobile banking* dapat memaksimalkan potensi keberhasilan dan mengatasi tantangan. Peluang seperti peningkatan penggunaan *mobile banking*, peningkatan keamanan *mobile banking*, perubahan nasabah yang

lebih adaptif terhadap *mobile banking*, dukungan pemerintah terhadap *mobile banking*. Sementara itu ancaman seperti ancaman keamanan *cyber*, ketergantungan terhadap transaksi konvensional, keterbatasan jaringan dan infrastruktur teknologi, persaingan perusahaan *digital banking*. Mengintegrasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan peluang dan ancaman, Bank Mandiri dapat meningkatkan strategi kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking*. Faktor pendukung dan faktor penghambat analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif masalah mursalah di nasabah Bank

Mandiri area Jember yang diperoleh di lapangan tersebut akan dinilai dalam tabel SWOT, sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Penilaian Faktor Internal Kekuatan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan dan Keamanan *Mobile Banking*.

No	Faktor internal <i>stenghts</i> (kekuatan)	Bobot	Peringkat	Score
1	Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi	0,2	5	1
	System keamanan yang terus ditingkatkan	0,35	4	1,4
	Ketersediaan berbagai fitur	0,25	4	1
	Edukasi dan promosi yang menarik	0,2	2	0,4
	Total	1		3,8

Tabel 4. 5
Penilaian Faktor Internal Kelemahan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan *Mobile Banking*.

No	Faktor internal <i>weakness</i> (kelemahan)	Bobot	Peringkat	Score
2	Kesejangan berdasarkan kategori nasabah	0,3	3	0,9
	Risiko gangguan sistem	0,25	4	1
	Ketergantungan terhadap transaksi konvensional	0,2	2	0,4
	Keterbatasan fungsi <i>mobile banking</i>	0,25	2	0,5
	Total	1		2,8

Tabel 4. 6
Penilaian Faktor Eksternal Peluang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan *Mobile Banking*.

No	Faktor eksternal <i>opportunities</i> (peluang)	Bobot	Peringkat	Score
3	Peningkatan penggunaan <i>mobile banking</i>	0,25	4	1
	Peningkatan kermanan <i>mobile banking</i>	0,3	5	1,5
	Perubahan nasabah yang lebih adaptif terhadap <i>mobile banking</i>	0,25	3	0,75
	Dukungan pemerintah terhadap <i>mobile banking</i>	0,2	4	0,8
	Total	1		4,05

Tabel 4. 7
Penilaian Faktor Eksternal Ancaman Pada Strategi Peningkatan
Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan *Mobile Banking*.

No	Faktor eksternal <i>threths</i> (ancaman)	Bobot	Peringkat	Score
4	Ancaman keamanan <i>cyber</i>	0,3	3	0,9
	Ketergantungan terhadap transaksi konvensional	0,2	3	0,6
	Keterbatasan jaringan dan infrastruktur teknologi	0,3	4	1,2
	Pesaingan Perusahaan <i>digital banking</i>	0,2	2	0,4
	Total	1		3,1

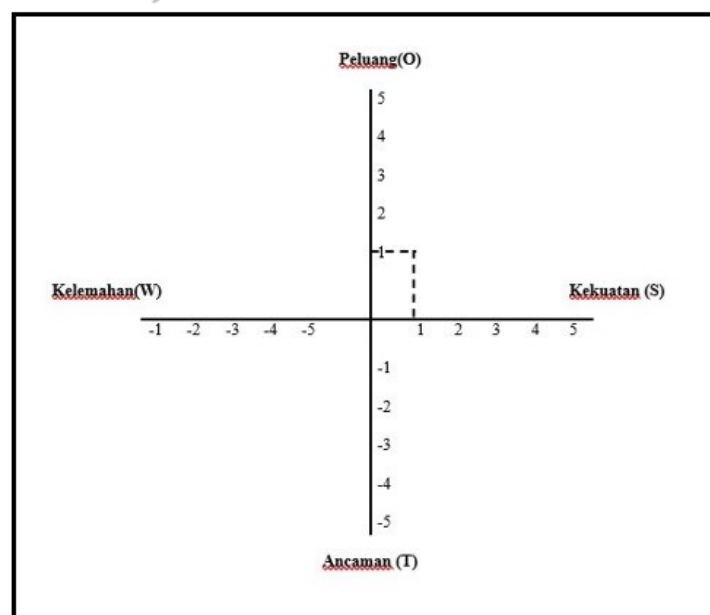
Berdasarkan tabel analisis SWOT, maka dapat diketahui perhitungannya sebagai berikut:

$$\text{Kekuatan} - \text{Kelemahan} = 3,8 - 2,8 = 1$$

$$\text{Peluang} - \text{Ancaman} = 4,05 - 3,1 = 0,95$$

Berdasarkan *scanning* IFAS dan EFAS maka dapat digambarkan Matriks SWOT sebagai berikut:

Gambar 4.1
Matriks Analisi SWOT Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada
Penggunaan dan Keamanan *Mobile Banking*



Pada matriks *space* di atas menunjukkan bahwa perusahaan berada pada kuadran satu yaitu ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Strategi yang direkomendasikan dalam kondisi ini adalah *growth oriented strategy* atau strategi pertumbuhan yang agresif. Ini berarti perusahaan harus berfokus pada pengembangan dan ekspansi, menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menangkap peluang yang ada.

Dalam *masalah mursalah* merupakan konsep dalam syariah Islam yang menekankan pentingnya memberikan manfaat kepada masyarakat dan mencegah kerugian. Dalam konteks Bank Mandiri, pendekatan ini sangat relevan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam era digital dan *mobile banking*.

Sebelum adanya *mobile banking*, layanan perbankan tradisional sering kali membatasi nasabah, terutama dalam hal aksesibilitas dan efisiensi. Nasabah harus mengunjungi cabang fisik untuk melakukan transaksi, yang bisa menjadi kendala bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau tinggal di daerah terpencil. Dengan hadirnya *mobile banking*, Bank Mandiri dapat menjawab kebutuhan nasabah dengan memberikan solusi yang lebih praktis dan efisien, yang sejalan dengan prinsip *masalah mursalah*.

Dengan kemajuan teknologi, Bank Mandiri memperkenalkan *mobile banking* sebagai respons terhadap kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Dengan mengadopsi *mobile banking*, Bank Mandiri

tidak hanya meningkatkan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga memperluas akses layanan keuangan, yang sangat penting untuk peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Dalam hal ini, *mobile banking* berkontribusi pada pencapaian kesejahteraan masyarakat, terutama bagi segmen-segmen yang kurang terlayani. Dalam konteks ini, pengembangan *mobile banking* mencerminkan komitmen Bank Mandiri untuk memenuhi prinsip *masalah mursalah*, yang menekankan perlindungan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dalam analisis SWOT, Bank Mandiri berada pada kuadran satu, yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan dan peluang yang cukup besar. Dalam situasi ini, strategi yang direkomendasikan adalah *growth oriented strategy* atau strategi pertumbuhan yang agresif. Strategi ini mencakup beberapa langkah kunci:

1. Inovasi Produk:

Mengembangkan fitur-fitur baru dalam aplikasi *mobile banking*, seperti manajemen keuangan yang cerdas, analisis pengeluaran, dan pengingat tagihan. Fitur ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga membantu nasabah dalam perencanaan keuangan yang lebih baik.

2. Ekspansi Pasar:

Memasuki pasar baru dengan menawarkan *mobile banking* kepada segmen yang kurang terlayani, seperti usaha mikro, kecil,

dan menengah (UMKM) serta masyarakat di daerah terpencil. Ini juga mencakup pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan spesifik segmen tersebut.

3. Peningkatan Pemasaran:

Memanfaatkan strategi pemasaran digital yang lebih agresif untuk meningkatkan visibilitas mobile banking. Ini bisa termasuk kampanye di media sosial, kolaborasi dengan *influencer*, serta penyelenggaraan acara edukasi untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai manfaat *mobile banking*.

4. Kemitraan Strategis:

Membangun aliansi dengan perusahaan *digital banking* dan penyedia teknologi untuk mempercepat inovasi dan meningkatkan layanan. Kemitraan ini dapat membantu dalam memperkenalkan teknologi baru dan memperluas jangkauan layanan.

5. Pelayanan Pelanggan yang Proaktif:

Menerapkan sistem dukungan pelanggan yang responsif dan proaktif, termasuk chatbots dan layanan pelanggan 24/7, untuk menjawab pertanyaan nasabah dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Ini meningkatkan kepercayaan nasabah dan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

6. Edukasi dan Kesadaran Keuangan:

Menawarkan program edukasi keuangan yang membantu nasabah memahami cara menggunakan *mobile banking* dengan

aman dan efektif. Ini juga mencakup informasi tentang manajemen risiko dan keamanan dalam transaksi digital.

7. Optimalisasi Keamanan:

Mengimplementasikan teknologi keamanan yang canggih, seperti biometrik dan enkripsi data, untuk melindungi informasi nasabah. Membangun sistem deteksi ancaman yang cepat dan responsif juga penting untuk menjaga keamanan transaksi.

8. *Feedback* dan Penyesuaian:

Mengumpulkan umpan balik dari nasabah secara berkala untuk memahami pengalaman mereka dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Ini membantu dalam menciptakan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan harapan nasabah.

Dengan menerapkan strategi-strategi pertumbuhan yang agresif ini, Bank Mandiri dapat memaksimalkan potensi yang ada, meningkatkan pangsa pasar, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih besar. Ini juga sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam analisis SWOT, di mana bank berusaha untuk mengoptimalkan kekuatan dan peluang demi pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan menempatkan *masalah mursalah* sebagai dasar dalam setiap inisiatif, Bank Mandiri akan meningkatkan kinerja finansialnya sekaligus memberikan manfaat yang lebih luas bagi nasabah dan masyarakat, menciptakan ekosistem perbankan yang lebih inklusif, aman, dan berkelanjutan. Hal ini tidak hanya akan memperkuat posisi Bank

Mandiri di pasar, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat secara keseluruhan.

Matriks SWOT	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
	1. Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi. 2. Sistem keamanan yang terus ditingkatkan. 3. Ketersediaan berbagai fitur. 4. Edukasi dan promosi yang menarik.	1. Kesenjangan berdasarkan kategori nasabah. 2. Risiko gangguan sistem 3. Ketergantungan terhadap transaksi konvensional. 4. Keterbatasan fungsi <i>mobile banking</i> .
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Strategi SO (<i>Strength-Opportunities</i>)	Strategi WO (<i>Weakness-Opportunities</i>)
1. Peningkatan penggunaan <i>mobile banking</i> . 2. Peningkatan keamanan <i>mobile banking</i> . 3. Perubahan nasabah yang lebih adaptif terhadap <i>mobile banking</i> . 4. Dukungan pemerintah terhadap <i>mobile banking</i> .	1. Menggunakan pelayanan berbasis ai untuk respon cepat. 2. Memperkuat perlindungan data nasabah. 3. Mengembangkan edukasi nasabah.	1. Peningkatan infrastruktur teknologi. 2. Mengidentifikasi pemaaman nasabah. 3. Mengintegrasikan fitur keamanan adaptif.
Ancaman (<i>Threat</i>)	Strategi ST (<i>Strength-Threat</i>)	Strategi WT (<i>Weakness -Threat</i>)
1. Ancaman keamanan <i>cyber</i> . 2. Ketergantungan terhadap transaksi konvensional. 3. Keterbatasan jaringan dan infrastruktur teknologi. 4. Persaingan perusahaan <i>digital banking</i> .	1. Inovasi Teknologi untuk mitigasi Serangan <i>cyber</i> . 2. Optimalisasi keamanan biometrik. 3. Mengedukasi secara proaktif terhadap regulasi keamanan.	1. Memperkuat infrastruktur keamanan. 2. Pembaharuan aplikasi untuk mengurangi risiko keamanan. 3. Program edukasi keamanan yang menyeluruh.

Berdasarkan hasil matrik SWOT di atas dapat diketahui bahwa Bank Mandiri memiliki peluang yang sangat besar. Namun terdapat

kelemahan yang perlu mendapat perhatian untuk bisa meningkatkan daya saing. Jadi strategi yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1) Strategi S-O (*Strength-Opportunity*)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penggunaan, dan keamanan *mobile banking*, kita bisa memanfaatkan kekuatan internal dan peluang eksternal yang ada. Berikut adalah tiga poin penting dalam strategi *Strength-Opportunity* (SO) dan penjelasannya

a) Pelayanan Berbasis AI Untuk Respon Cepat

Kemampuan teknologi AI, bank dapat mengembangkan chatbot atau asisten virtual yang terintegrasi dalam aplikasi *mobile banking*. Ini memungkinkan respon cepat terhadap pertanyaan umum pengguna, penyelesaian masalah sederhana, atau panduan penggunaan fitur. Layanan pelanggan berbasis AI ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank tetapi juga memberikan pengalaman yang mulus dan cepat bagi pengguna, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan terhadap dukungan.

b) Memperkuat Perlindungan Data Nasabah

Meskipun bank memiliki sistem keamanan internal, kolaborasi dengan perusahaan keamanan *cyber* terkemuka dapat menjadi peluang besar. Bank bisa memanfaatkan keahlian eksternal ini untuk mengidentifikasi dan menambal potensi

kerentanan, mengembangkan fitur keamanan canggih seperti otentikasi biometrik yang lebih kuat atau deteksi anomali *real-time*, dan meningkatkan respon terhadap ancaman *cyber*. Ini akan secara signifikan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap keamanan *mobile banking*.

c) Mengembangkan Edukasi Nasabah

Kekuatan bank dalam mengedukasi nasabah dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan literasi digital dan kesadaran keamanan *mobile banking*. Bank bisa membuat modul edukasi interaktif dalam aplikasi, video tutorial singkat, atau webinar berkala yang menjelaskan fitur-fitur baru, cara menggunakan *mobile banking* dengan aman, dan mengenali modus penipuan. Edukasi yang berkelanjutan ini akan memberdayakan pengguna, mengurangi risiko *human error*, dan meningkatkan penggunaan fitur keamanan.

2) Strategi WO (*Weakness- Opportunities*)

Mengatasi kelemahan internal dan memanfaatkan peluang eksternal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penggunaan, dan keamanan *mobile banking*, kita bisa fokus pada strategi *Weakness-Opportunity* (WO). Berikut adalah tiga poin penting dalam strategi ini dan penjelasannya:

a) Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Jika kelemahan utama adalah kinerja aplikasi yang lambat ini adalah peluang untuk menginvestasikan dan meningkatkan infrastruktur teknologi *backend* serta *server* aplikasi. Dengan mengoptimalkan kinerja aplikasi, Bank dapat memastikan pengalaman pengguna yang mulus dan cepat, yang sangat penting untuk mempertahankan pengguna dan mendorong penggunaan fitur-fitur *mobile banking* secara berkelanjutan.

b) Mengidentifikasi Pemahaman Nasabah

Apabila kelemahan ada pada pemahaman yang kurang mendalam mengenai titik-titik frustrasi pengguna dalam penggunaan aplikasi, ini adalah peluang untuk memanfaatkan data analitik secara ekstensif. Menganalisis *data usage* dan perilaku pengguna, bank dapat mengidentifikasi area-area di mana pengguna mengalami kesulitan atau meninggalkan transaksi. Informasi ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan terarah yang meningkatkan kelancaran dan kepuasan pengalaman pengguna.

c) Mengintegrasikan Fitur Keamanan Adaptif

Apabila terdapat kelemahan pada fitur keamanan yang kurang adaptif terhadap ancaman baru, ini adalah peluang untuk secara aktif mengumpulkan umpan balik pengguna

tentang masalah keamanan yang mereka hadapi dan memantau tren ancaman *cyber* terbaru. Bank kemudian dapat mengintegrasikan fitur keamanan adaptif yang secara otomatis memperbarui atau menambahkan lapisan perlindungan baru berdasarkan informasi ini, seperti otentikasi adaptif atau deteksi perilaku mencurigakan.

3) Strategi ST (*Strength- Threat*)

Menghadapi ancaman eksternal dengan memanfaatkan kekuatan internal dalam peningkatan kualitas pelayanan, penggunaan, dan keamanan *mobile banking*, kita perlu fokus pada strategi *Strength-Threat* (ST). Berikut adalah tiga poin

penting dalam strategi ini dan penjelasannya:

a) Inovasi Teknologi Untuk Mitigasi Serangan *Cyber*

Bank yang memiliki kekuatan dalam inovasi teknologi dapat menggunakannya sebagai benteng terhadap ancaman serangan *cyber* yang terus berkembang. Dengan berinvestasi pada teknologi keamanan mutakhir seperti *machine learning* untuk deteksi anomali, enkripsi *end-to-end* yang lebih kuat, atau sistem otentikasi adaptif, Bank dapat proaktif mengidentifikasi dan menetralkan ancaman baru sebelum berdampak pada pengguna. Ini akan menjaga kepercayaan nasabah terhadap keamanan *mobile banking*.

b) Optimalisasi Keamananan Biometrik

Kekuatan pada implementasi fitur keamanan canggih, bank dapat mengoptimalkan penggunaan otentikasi biometrik untuk melawan ancaman penipuan identitas yang marak terjadi. Memperkuat akurasi dan keandalan sistem biometrik, serta mengedukasi pengguna tentang pentingnya fitur ini, akan membuat akses ke *mobile banking* jauh lebih sulit ditembus oleh pihak yang tidak berwenang, bahkan jika data kredensial lainnya bocor.

c) Mengedukasi Secara Proaktif Terhadap Regulasi Keamanan

Kekuatan bank dalam mendidik nasabah, mereka dapat secara proaktif mengedukasi pengguna tentang ancaman perubahan regulasi keamanan dan kebijakan privasi data yang terus diperbarui. Ini penting untuk memastikan pengguna memahami hak-hak mereka, praktik terbaik untuk melindungi data pribadi, dan bagaimana bank mematuhi standar keamanan terbaru. Edukasi ini akan meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan pengguna.

4) Strategi WT (*Weakness - Threat*)

Mengatasi kelemahan internal saat menghadapi ancaman eksternal dalam peningkatan kualitas pelayanan, penggunaan, dan keamanan *mobile banking*, kita perlu fokus pada strategi

Weakness-Threat (WT). Berikut adalah tiga poin penting dalam strategi ini dan penjelasannya:

a) Memperkuat Infrastruktur Keamanan

Jika *mobile banking* memiliki kelemahan pada infrastruktur keamanan yang kurang mutakhir, ini sangat rentan terhadap ancaman serangan *cyber* yang semakin canggih dan terorganisir. Strateginya adalah berinvestasi besar pada *upgrade* sistem keamanan, menerapkan *firewall* generasi berikutnya, sistem deteksi intrusi yang lebih baik, dan memperbarui protokol enkripsi. Hal ini bertujuan untuk menutup celah keamanan yang ada dan melindungi data nasabah dari risiko kebocoran atau kerusakan.

b) Pembaharuan Aplikasi Untuk Mengurangi Risiko Keamanan

Pembaharuan aplikasi yang jarang, ini meningkatkan ancaman bahwa kerentanan keamanan yang ditemukan tidak segera ditambal, sehingga menjadi sasaran bagi peretas. Strateginya adalah mengimplementasikan pengembangan perangkat lunak yang lebih cepat dan gesit, dengan prioritas tinggi pada perbaikan keamanan dan pembaharuan aplikasi secara berkala untuk menutup celah dan meningkatkan performa.

c) Program Edukasi Keamanan Yang Menyeluruh

Rendahnya literasi keamanan digital pengguna, ini memperbesar ancaman penipuan daring. Strateginya adalah

mengembangkan program edukasi yang komprehensif dan mudah diakses melalui berbagai saluran (aplikasi, email, media sosial), dengan fokus pada identifikasi ancaman, tips keamanan, dan pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi. Edukasi ini akan memberdayakan pengguna dan mengurangi kerentanan mereka terhadap taktik penipuan.



BAB V

PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti menyampaikan reduksi dari berbagai teori yang dijadikan sebagai pijakan dalam melakukan penelitian. Selain itu peneliti akan mengkombinasikannya dengan hasil temuan dari tempat penelitian yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember untuk memudahkan dalam penyajian pembahasan ini, peneliti membagi menjadi dua pembahasan sesuai dengan fokus penelitian yaitu: 1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. 2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. 3. Apa faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada *Mobile banking* perspektif

***Masalah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember sangat penting untuk dipahami dan diterapkan dengan tepat. Pelayanan bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan. Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis Islam dan konvensional tidak

memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.²⁰⁹ Menurut Veitzal Rivai Zainal dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya.

Setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasa nyaman berada di dekatnya, termasuk dalam hal pelayanan. Apabila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman maka pelanggan dapat beralih ke perusahaan lain. Pelaku bisnis harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan terhindar dari rasa takut dan tidak percaya dari pelayanan yang diberikan.²¹⁰

Hasil penelitian dari M. Zikwan dan Erwin Azhari dengan judul “*Mashlahah Mursalah* Dalam Aktifitas Ekonomi Dan Bisnis Islam”.²¹¹ Menunjukkan bahwa *maslahah* dalam Ekonomi Islam sangat diperlukan untuk masa sekarang, karna kasus dalam ekonomi akan terus bertambah dan baru, maka secara otomatis akan memerlukan dalil untuk mengetahui hukumnya

²⁰⁹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Mangement*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017). 173.

²¹⁰ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*...., 174.

²¹¹ M. Zikwan, Erwin Azhari, “*Mashlahah Mursalah* Dalam Aktifitas Ekonomi Dan Bisnis Islam”, (*Jurnal Hukum Islam*, 2024), 151.

yang tidak dijelaskan baik di Al Qur'an ataupun Hadist. *Maslahah* dalam bisnis islam sangat diperlukan karena *maslahah* digunakan sebagai pisau analisis oleh para ahli hukum Islam diharapkan mampu menemukan hukum baru untuk menjawab persoalan-persoalan tersebut sehingga konsep ekonomi dan bisnis syariah benar-benar diterima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian dari Yeni Anita dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Bisnis *Online Shop*: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada Di Kota Pekanbaru”. Menunjukkan bahwa Secara parsial variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *online shop* (shopee, tokopedia, bukalapak, dan lazada).²¹² Reliabilitas sistem ini sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah. Jika nasabah merasa bahwa sistem dapat diandalkan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan lebih sering. Kepercayaan ini membuat hubungan antara nasabah dan Bank semakin kuat. Sistem yang konsisten dalam mencatat dan melindungi data transaksi tanpa kesalahan adalah aspek penting dalam strategi kualitas pelayanan. Dengan memastikan akurasi dan keamanan data, bank dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Ini membantu menciptakan pengalaman yang positif dan mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank.

²¹² Yeni Anita, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, (*Disertasi*, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, 2019),10.

Penelitian ini mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember. Berikut adalah beberapa pembahasan lebih lanjut mengenai:

1. Kemudahan *Mobile banking* Yang Moderen

Mobile banking yang moderen Menurut Veithzal Rivai Zainal, moderen *mobile banking* paling relevan dengan dua dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa.²¹³ Dimensi ini merujuk pada kemampuan bank untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya. *Mobile banking* masuk ke dalam kategori ini karena ia memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan tingkat akurasi yang sangat tinggi, tanpa kesalahan, dan kapan pun mereka butuhkan. Contohnya, ketika nasabah melakukan transfer dana melalui aplikasi, mereka mengharapkan dana tersebut sampai ke rekening tujuan secara instan dan dengan jumlah yang akurat, sesuai janji layanan digital. Keandalan *mobile banking* juga diukur dari minimnya gangguan sistem (*sistem downtime*) dan konsistensi dalam memberikan layanan 24 jam.

²¹³ Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Mangement...*,176.

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.²¹⁴

dimensi ini mengukur kecepatan dan kemauan bank dalam membantu nasabah serta memberikan layanan yang cepat. *Mobile banking* adalah wujud nyata dari daya tanggap Bank. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang atau mengantre di ATM untuk menyelesaikan transaksi. Mereka dapat ditanggapi secara instan oleh sistem *mobile banking* untuk segala kebutuhan, mulai dari pembayaran tagihan hingga pengecekan saldo, dalam hitungan detik. Ketersediaan layanan kapanpun dan dimanapun adalah bentuk tertinggi dari daya tanggap yang diwujudkan melalui teknologi ini.

Dengan mengembangkan aplikasi *mobile banking*, Bank Mandiri bertujuan untuk secara langsung meningkatkan dimensi keandalan dan daya tanggap. Melalui *Livin' by Mandiri*, Bank memastikan semua transaksi dapat diproses dengan akurasi dan keamanan yang tinggi. Fitur keamanan seperti biometrik dan notifikasi *real-time* dibangun untuk menjaga kepercayaan nasabah. Hal ini menciptakan persepsi bahwa

²¹⁴ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing* 177.

layanan digital bank dapat diandalkan, yang merupakan inti dari dimensi *reliability*. Peningkatan daya tanggap melalui *Livein' by Mandiri* memungkinkan nasabah untuk melakukan hampir semua transaksi perbankan secara mandiri. Ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu dan menghilangkan hambatan fisik, yang secara langsung meningkatkan dimensi *responsiveness*. Bank Mandiri juga menggunakan data digital untuk memahami perilaku nasabah, memungkinkan mereka memberikan penawaran produk yang lebih relevan dan *personal*.

Secara keseluruhan, modernisasi *mobile banking* yang diusung oleh Bank Mandiri adalah implementasi strategis dari teori kualitas pelayanan. Mereka menggunakan teknologi digital untuk memenuhi dan melampaui harapan nasabah terkait keandalan di layanan yang akurat dan konsisten serta daya tanggap pada layanan yang cepat dan tersedia kapan saja, yang pada akhirnya membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kemaslahatan *mobile banking* moderen bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam konteks ekonomi, kemudahan bertransaksi melalui *mobile banking* adalah solusi logis untuk mengatasi keterbatasan perbankan konvensional, seperti jam operasional yang terbatas atau lokasi yang jauh. kemaslahatan *mobile banking* yang moderen menjadi acuan dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dan menghilangkan kesulitan. *Mobile banking* memelihara kebutuhan fundamental manusia, yaitu kemudahan dalam mengelola keuangan. *Mobile banking* moderen, pada dasarnya, adalah sebuah alat atau sarana

untuk mempermudah transaksi muamalah. Selama transaksi yang dilakukan tidak melanggar prinsip-prinsip syariah, seperti praktik riba, *gharar* (ketidakjelasan), atau *maysir* (judi), maka kemudahan yang ditawarkan oleh *mobile banking* sejalan dengan ruh syariat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Arifin dengan Judul penelitian “Pengaruh *Islamic Compliance* Dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BNI Syariah di Provinsi Jawa Timur)”.²¹⁵ Menunjukkan kualitas pelayanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Koefisiensi bertanda positif mengidentifikasikan jika variabel kualitas pelayanan *e-banking* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai kepercayaan nasabah. Pada organisasi perbankan baik konvensional maupun syariah, dibangun atas dasar kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan *mobile banking* menjadi faktor penting yang akan menentukan keberhasilan suatu usaha. Dengan fakta empiris menunjukkan bahwa pihak bank senantiasa berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan *mobile banking* yang terkait dengan jaminan resiko nasabah maupun kemudahan pelayanan *mobile banking* serta fitur yang terdapat dalam sistem *e-banking* menciptakan kenyamanan nasabah.

Perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan berorientasi

²¹⁵ Mochamad Arifin, “Pengaruh *Islamic Complaimence* Dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking*”, (Tesis, Universitas Brawijaya, 2019), 15.

pada pembahasan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri, dengan perspektif *masalah mursalah*, sangat bergantung pada kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan modern. Menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Dengan memprioritaskan pengembangan fitur yang memudahkan transaksi kepada nasabah, Bank Mandiri tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis nasabah, tetapi juga menciptakan nilai tambah yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya memberikan kemudahan dan manfaat dalam setiap layanan perbankan.

2. Biaya Yang Murah Saat Menggunakan *Mobile Banking*

Biaya yang murah dalam *mobile banking* merupakan salah satu dari pengukuran kualitas pelayanan menurut Veitzal Rivai Zainal yaitu dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa.²¹⁶

Biaya yang murah juga dapat dikaitkan dengan dimensi kehandalan, karena hal ini adalah bagian dari janji layanan yang konsisten.

²¹⁶ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 184.

Ketika bank menjanjikan biaya yang lebih rendah atau bahkan gratis untuk transaksi digital, nasabah mengharapkan janji tersebut dipenuhi secara konsisten. Keandalan sistem *mobile banking* dalam memproses transaksi dengan biaya yang akurat tanpa kesalahan atau biaya tersembunyi menjadi kunci. Jika bank sering kali salah memotong biaya atau memberlakukan biaya yang tidak diumumkan, maka keandalannya akan dipertanyakan. Jadi, biaya yang murah harus menjadi bagian dari layanan yang terpercaya dan akurat.

Bank Mandiri telah menjadikan biaya yang rendah sebagai salah satu pilar utama dalam strategi digitalisasinya, khususnya melalui aplikasi *Livin' by Mandiri*. Strategi ini secara langsung menasar dimensi keandalan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Bank Mandiri menjamin bahwa biaya yang ditetapkan untuk setiap transaksi di *Livin' by Mandiri* adalah akurat dan konsisten. Hal ini dibangun di atas infrastruktur digital yang kuat untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan pemotongan biaya. Keandalan ini memperkuat kepercayaan nasabah bahwa mereka mendapatkan layanan yang dijanjikan secara transparan dan akurat.

Biaya yang murah pada *mobile banking* tidak hanya sekadar penawaran harga, bagian dari keandalan yang harus dipenuhi secara konsisten. Strategi Bank Mandiri dalam menyediakan layanan berbiaya rendah melalui *Livin' by Mandiri* adalah langkah taktis untuk memenuhi kedua dimensi ini, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan

kualitas pelayanan secara keseluruhan dan memperkuat posisi mereka di pasar.

Berdasarkan fakta dan teori terkait murahnya biaya *mobile banking* menjadi daya tarik utama. Nasabah merasa layanan ini sangat membantu, terutama untuk keperluan harian seperti transfer dan pembayaran. Sementara itu, dari sudut pandang karyawan, biaya murah dalam *mobile banking* bukan hanya bentuk efisiensi, tapi juga strategi Bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah secara digital. Mereka menilai langkah ini penting agar bank tetap kompetitif di era digital. Biaya administrasi yang kecil, bahkan gratis untuk beberapa fitur, sangat membantu, terutama bagi mereka yang sering melakukan transaksi. Selain itu, mereka juga merasa lebih irit karena tidak perlu mengeluarkan uang untuk transportasi ke bank. Nasabah merasa sangat terbantu dengan *mobile banking* karena biayanya jauh lebih murah daripada harus datang ke bank atau menggunakan ATM. Mereka bisa transfer uang ke bank lain dengan biaya yang kecil, bahkan kadang gratis. Selain itu, mereka juga tidak perlu keluar rumah, jadi bisa hemat waktu dan ongkos. Nasabah yang tinggal di daerah juga merasa lebih mudah karena tidak semua daerah punya akses ke cabang Bank.

Biaya *mobile banking* yang murah bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus yang dihadapi. Dalam konteks ekonomi moderen, biaya transaksi yang rendah adalah solusi rasional untuk mendorong inklusi keuangan dan meningkatkan efisiensi. *Mobile banking* memelihara

kebutuhan prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Menggunakan *mobile banking* dengan biaya rendah memungkinkan masyarakat untuk menghemat pengeluaran mereka. Penghematan ini dapat dialokasikan untuk kebutuhan lain yang lebih mendesak, seperti pendidikan atau kesehatan. Dengan biaya yang minimal, kesulitan finansial dalam bertransaksi dapat diminimalisir. *Mobile banking* yang murah sejalan dengan ruh syariat dan tidak bertentangan dengan nash Al Qur'an. Syariat Islam sangat mendorong kemudahan dan tidak memberatkan umatnya. Konsep biaya murah dalam layanan perbankan ini tidak melanggar prinsip-prinsip Islam, seperti *riba*, *gharar* (ketidakjelasan), atau *maysir* (judi). Sebaliknya, ia mendukung prinsip tolong-menolong dan memudahkan umat dalam bermuamalah, yang sejalan dengan tujuan *maslahah mursalah*.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Arifin dengan Judul penelitian “Pengaruh *Islamic Compliance* dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BNI Syariah Di Provinsi Jawa Timur)”.²¹⁷ Menunjukkan kualitas pelayanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Koefisiensi bertanda positif mengidentifikasikan jika variabel kualitas pelayanan *e-banking* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai kepercayaan nasabah. Pada organisasi perbankan baik konvensional

²¹⁷ Mochamad Arifin, *Pengaruh Islamic*, 15.

maupun syariah, dibangun atas dasar kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan *e-banking* menjadi faktor penting yang akan menentukan keberhasilan suatu usaha. Dengan fakta empiris menunjukkan bahwa pihak bank senantiasa berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan *e-banking* yang terkait dengan jaminan resiko nasabah maupun kemudahan pelayanan *e-banking* serta fitur yang terdapat dalam sistem *e-banking* menciptakan kenyamanan nasabah.

Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri, dengan perspektif *masalah mursalah*, sangat dipengaruhi oleh biaya yang murah. Penawaran biaya layanan yang rendah dalam transaksi *mobile banking* tidak hanya meningkatkan daya tarik bagi nasabah dengan mengurangi biaya transaksi, Bank Mandiri dapat menjangkau lebih banyak nasabah, termasuk mereka yang sebelumnya terhalang oleh biaya tinggi. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya memberikan manfaat ekonomi bagi Masyarakat, dengan demikian, strategi ini akan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Kecepatan *Mobile banking* dan Kecepatan Respon Perbankan

Kecepatan *mobile banking* bukan hanya memberi nilai tambah bagi pengguna, tetapi juga membuat bank lebih efisien dalam menjalankan

operasional. Mereka menilai bahwa pelayanan digital yang cepat menciptakan citra positif terhadap Bank. Serta tanggapan cepat terhadap masalah termasuk dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.²¹⁸

Kecepatan *mobile banking* merujuk pada performa teknis aplikasi itu sendiri. Seberapa cepat aplikasi dapat memuat, seberapa cepat transaksi dapat diproses, dan seberapa cepat informasi saldo dapat diperbarui. Aspek ini adalah inti dari daya tanggap. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* mengharapkan layanan yang instan. Mereka tidak mau menunggu berjam-jam untuk sebuah transfer atau menunggu aplikasi memuat selama beberapa menit. Kecepatan teknis ini secara fundamental memenuhi janji bank untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien.

Kecepatan respon perbankan, mencakup kesiapan bank untuk menanggapi setiap kebutuhan nasabah. Jika nasabah mengalami masalah saat bertransaksi, seberapa cepat mereka mendapatkan bantuan melalui layanan *Customer Service* digital seperti *live chat* atau *bot*. Aspek ini

²¹⁸ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing ...*, 184.

mencerminkan komitmen bank untuk tidak hanya menyediakan teknologi yang cepat, tetapi juga tim yang siaga untuk menanggapi masalah yang mungkin muncul. Gabungan kecepatan teknologi dan kecepatan respon layanan menciptakan pengalaman yang mulus dan memuaskan bagi nasabah.

Dengan demikian, fokus Bank Mandiri pada *Livin' by Mandiri* adalah strategi yang sangat relevan untuk mengukur dan meningkatkan dimensi daya tanggap. Bank tidak hanya menjual teknologi, tetapi juga menjual kecepatan dan kesiapan dalam melayani nasabah, yang menjadi kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas di era digital.

Bank Mandiri menunjukkan tingkat ketanggapan yang baik dalam melayani nasabahnya. Dalam perspektif *masalah mursalah*, ketanggapan ini mencerminkan responsivitas yang sangat penting dalam transaksi muamalah Islam. Ketika nasabah menghadapi kendala, pihak bank segera merespon, yang menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini sejalan dengan pelayanan yang dianjurkan dalam Islam. Kemudahan nasabah dalam menghubungi *Customer Service* ketika mengalami kendala menunjukkan penerapan prinsip kemudahan dalam memberikan bantuan dari sudut pandang *masalah mursalah*. Respon cepat yang diberikan oleh *Customer Service* mencerminkan efisiensi waktu yang sangat dihargai dalam Islam.

Berdasarkan fakta dan teori terkait kecepatan *mobile banking* dianggap sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan yang juga

mendorong efisiensi kerja. Karyawan melihat bahwa semakin cepat proses transaksi, semakin besar kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Kecepatan saja tidak cukup, kecepatan harus diimbangi dengan keandalan sistem dan kemudahan penggunaan agar nasabah merasa nyaman dan aman. Maka dari itu, karyawan tetap perlu mendampingi dan membantu nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi agar bisa merasakan manfaat kecepatan ini secara optimal. Kecepatan *mobile banking* memberi rasa aman dan kenyamanan karena semua transaksi bisa diselesaikan dengan cepat, kapan saja. Layanan keuangan digital harus mampu mempercepat akses dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Akses cepat sangat penting, terutama di era mobilitas tinggi dan kebutuhan transaksi yang mendesak. Kecepatan *mobile banking* bukan hanya memberi nilai tambah bagi pengguna, tetapi juga membuat bank lebih efisien dalam menjalankan operasional. Mereka menilai bahwa pelayanan digital yang cepat menciptakan citra positif terhadap bank.

Kecepatan *mobile banking* dan respon perbankan yang cepat dapat dilihat sebagai kemaslahatan (kebaikan) yang relevan dan esensial dalam kehidupan moderen. Hal ini memenuhi syarat pertama Al - Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam era digital, di mana setiap detik sangat berharga, kecepatan transaksi finansial sangatlah logis. Kecepatan ini relevan dengan kebutuhan masyarakat yang mendesak, seperti pembayaran tagihan yang

jatuh tempo atau transfer dana dalam kondisi darurat, yang membutuhkan penyelesaian segera tanpa menunda-nunda.

Kecepatan ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Waktu adalah aset yang berharga. Dengan layanan *mobile banking* yang cepat, masyarakat dapat menghemat waktu yang seharusnya dihabiskan untuk antri di bank. Hal ini memelihara kebutuhan prinsip, yaitu efisiensi waktu, dan menghilangkan kesulitan berupa proses yang lambat dan memakan waktu. Kemudahan ini memungkinkan seseorang untuk fokus pada hal-hal lain yang lebih produktif, sehingga kualitas hidup secara keseluruhan dapat meningkat.

Kecepatan *mobile banking* yang responsif sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al Qur'an. Syariat Islam sangat mendorong kemudahan (*taysir*) dan tidak memberatkan (*ta'sir*) umatnya dalam berinteraksi sosial dan ekonomi. Kecepatan dalam bertransaksi pada dasarnya adalah bentuk kemudahan yang diperbolehkan, bahkan dianjurkan, selama tidak ada unsur yang bertentangan dengan syariat, seperti riba atau penipuan. Dengan demikian, layanan yang cepat dan efisien pada *mobile banking* sejalan dengan semangat Islam untuk memudahkan urusan umat dan menghindari kesulitan, tanpa melanggar prinsip-prinsip dasar yang telah ditetapkan dalam Al Qur'an.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Hasil penelitian dari Yeni anita dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan

Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Bisnis *Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada* Di Kota Pekanbaru”. Menunjukkan bahwa Secara parsial variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *online shop (shopee, tokopedia, bukalapak, dan lazada)*.²¹⁹ Perbedaannya, metode penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif sedangkan metode penelitian saat ini menggunakan kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri dari perspektif *masalah mursalah*, sangat ditentukan oleh kecepatan layanan. Respon cepat dalam proses transaksi dan penyelesaian masalah nasabah berperan vital dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa aplikasi *mobile banking* berfungsi dengan efisien dan transaksi dapat dilakukan dalam waktu singkat, Bank Mandiri tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga memberikan manfaat nyata yang sejalan dengan prinsip *masalah mursalah*. Oleh karena itu, fokus pada kecepatan layanan akan memperkuat kepercayaan nasabah dan mendorong nasabah lebih sering menggunakan *mobile banking*.

4. Sistem Transparansi Pencatatan dan Perlindungan Data Transaksi

Sistem transparansi pencatatan dan perlindungan data transaksi termasuk dalam dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan

²¹⁹ Yeni Anita, “1q...”, 10.

kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa.²²⁰ Transparansi berarti memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada nasabah tentang bagaimana data mereka dikelola. Bank harus menjelaskan dengan baik kepada nasabah tentang penggunaan dan perlindungan data pribadi mereka. Ini membantu nasabah merasa lebih nyaman dan percaya pada bank.

Penerapan transparansi dan perlindungan data transaksi, Bank dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. Nasabah yang merasa dihargai dan aman cenderung lebih loyal dan akan merekomendasikan layanan Bank kepada orang lain. penekanan pada transparansi dan prinsip amanah dalam pengelolaan data nasabah, adalah aspek penting dalam kualitas pelayanan. Dengan menjaga transparansi dan menerapkan prinsip amanah, Bank dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Ini mencerminkan nilai-nilai Islami yang menjadi dasar dalam pelayanan, dan membantu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Berdasarkan fakta dan teori terkait penggunaan *mobile banking* terdapat teknologi yang digunakan untuk melindungi data nasabah sehingga nasabah memiliki rasa percaya dan aman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* ini karena pihak Bank Mandiri menggunakan

²²⁰ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 184.

teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi mereka. Teknologi enkripsi adalah proses mengubah data yang dapat dibaca menjadi format yang hanya bisa dipahami oleh pihak yang memiliki kunci enkripsi yang tepat. Dalam konteks perbankan digital, enkripsi melindungi data sensitif seperti nomor rekening, detail transaksi, informasi pribadi, dan lainnya dari ancaman pencurian data atau akses yang tidak sah. Dengan menggunakan teknologi enkripsi ini, Bank memastikan bahwa meskipun data pengguna berada di server atau dikirim melalui jaringan internet, data tersebut tetap aman dan tidak bisa diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dengan enkripsi yang kuat ini Bank Mandiri tidak hanya melindungi informasi pengguna dari potensi serangan *hacker*, tetapi juga dari penggunaan yang tidak sah oleh pihak lain. Dengan dukungan teknologi ini memberikan rasa aman bagi nasabah karena mereka yakin bahwa informasi pribadi mereka akan tetap terlindungi meskipun ada ancaman *cyber*.

Sistem transparansi dan perlindungan data bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam dunia perbankan digital, di mana data nasabah sangat rentan, adanya sistem yang transparan dan aman adalah sebuah keniscayaan. Hal ini relevan dengan kasus hukum yang terkait dengan kejahatan *cyber*, penipuan, dan penyalahgunaan data. Pencatatan transaksi yang transparan memberikan bukti yang kuat jika terjadi sengketa, sementara perlindungan data mencegah kerugian finansial dan non-finansial yang diakibatkan oleh kebocoran data.

Transparansi dan perlindungan data menjadi acuan dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu kebutuhan prinsip manusia adalah rasa aman, termasuk rasa aman dalam bertransaksi dan mengelola harta. Sistem yang transparan dan aman melindungi harta benda nasabah dari risiko pencurian digital, sehingga menghilangkan kesulitan yang timbul dari kekhawatiran dan kerugian finansial. Dengan adanya sistem ini, nasabah merasa tenang dan percaya diri dalam menggunakan layanan *mobile banking*, yang pada gilirannya memelihara dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Transparansi dan perlindungan data sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an. Syariat Islam sangat menjunjung tinggi prinsip keadilan, kejujuran, dan amanah (kepercayaan). Transparansi dalam pencatatan transaksi mencerminkan prinsip kejujuran, di mana setiap pihak dapat melihat dan memverifikasi data transaksi. Perlindungan data merupakan wujud dari menjaga amanah yang diberikan oleh nasabah. Praktik-praktik ini tidak bertentangan dengan Al-Qur'an, bahkan selaras dengan tujuan syariat (*maqashid syariah*) untuk menjaga harta dan hak-hak individu. Dengan demikian, sistem yang transparan dan aman pada *mobile banking* adalah bentuk inovasi yang Islami karena mendukung nilai-nilai dasar yang diajarkan dalam syariat.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Arifin dengan Judul penelitian "Pengaruh *Islamic*

Compliance dan Kualitas Pelayanan *E-banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-banking* (Studi Pada Nasabah Bank BNI Syariah di Provinsi Jawa Timur)”.²²¹ Menunjukkan kualitas pelayanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Koefisiensi bertanda positif mengidentifikasikan jika variabel kualitas pelayanan *e-banking* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai kepercayaan nasabah. Pada organisasi perbankan baik konvensional maupun syariah, dibangun atas dasar kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan *e-banking* menjadi faktor penting yang akan menentukan keberhasilan suatu usaha. Dengan fakta empiris menunjukkan bahwa pihak bank senantiasa berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan *e-banking* yang terkait dengan jaminan resiko nasabah maupun kemudahan pelayanan *e-banking* serta fitur yang terdapat dalam sistem *e-banking* menciptakan kenyamanan nasabah. Perbedaannya adalah penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri, dengan perspektif *masalah mursalah*, sangat dipengaruhi oleh sistem transparansi pencatatan dan perlindungan data transaksi. Nasabah semakin percaya dan merasa aman ketika mereka mengetahui bahwa data dan transaksi mereka dikelola dengan transparan dan dilindungi dengan baik. Dengan menerapkan kebijakan yang jelas

²²¹ Mochamad Arifin, “Pengaruh *Islamic*, 15.

tentang pencatatan transaksi dan memastikan keamanan data, Bank Mandiri tidak hanya memenuhi tanggung jawabnya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan nasabah. Hal ini sejalan dengan prinsip *maslahah mursalah* yang menekankan pentingnya memberikan manfaat dan perlindungan kepada nasabah, oleh karena itu, fokus pada transparansi dan keamanan data akan memperkuat loyalitas nasabah.

5. Fitur Laporan Keuangan

Fitur laporan keuangan Menurut Veithzal Rivai Zainal, fitur laporan keuangan pada *mobile banking* merupakan bagian dari dimensi keandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*). Kedua dimensi ini saling terkait dan berfungsi untuk membangun kepercayaan nasabah melalui kualitas informasi dan layanan yang diberikan.

Dimensi keandalan (*reliability*) berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang atau jasa.²²² Dimensi ini mengukur kemampuan Bank Mandiri untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Fitur laporan keuangan, seperti riwayat transaksi, laporan bulanan, atau ringkasan pengeluaran, adalah manifestasi konkret dari kehandalan. Nasabah mengandalkan bank untuk menyediakan catatan transaksi yang lengkap, akurat, dan tidak ada yang terlewat. Ketika fitur ini

²²² Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 184.

bekerja dengan baik, menampilkan setiap transaksi dengan benar tanpa kesalahan, bank membuktikan komitmennya untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan. Keakuratan data finansial sangat krusial, dan fitur laporan keuangan adalah bukti nyata dari kehandalan operasional bank.

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan.²²³

Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan yang dapat dilihat. Namun ketika layanan bergeser ke digital seperti *mobile banking*, definisi ini meluas untuk mencakup sarana prasarana *digital*. Sama seperti nasabah menilai bank dari kebersihan dan desain interior kantor cabang, nasabah menilai kualitas bank dari tampilan visual *mobile banking* dan kemudahan fitur laporan keuangan.

Laporan keuangan, baik dalam bentuk *e-statement* bulanan yang dapat diunduh dalam bentuk PDF maupun ringkasan transaksi yang ditampilkan langsung di layar aplikasi, berfungsi sebagai bukti fisik (digital) dari aktivitas keuangan nasabah. Bentuknya yang terstruktur, rapi, dan sistematis (seperti tabel, grafik, atau daftar *teks*) merupakan wujud visual. Nasabah dapat melihat keakuratan data, yang secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan bank melalui

²²³ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 178.

mobile banking, serta dapat menempatkannya sebagai fasilitas sarana prasarana komunikasi bank yang mengutamakan kenyamanan nasabah.

Secara keseluruhan, fitur laporan keuangan dalam *mobile banking* adalah implementasi strategis yang menggabungkan keandalan data yang akurat dan konsisten dengan jaminan kepercayaan dan transparansi, yang pada akhirnya menjadi dasar bagi Bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara holistik.

Berdasarkan fakta dan teori terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember, analisis peneliti menunjukkan bahwa laporan keuangan ini merupakan salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Memiliki laporan transaksi yang terstruktur berarti informasi disajikan dengan cara yang jelas dan rapi, hal ini membantu nasabah untuk memahami transaksi mereka dengan lebih baik dan cepat dengan informasi yang teratur, nasabah dapat melacak pengeluaran dan pemasukan dengan mudah. Hal ini sangat penting karena nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke bank untuk mendapatkan informasi, akses yang mudah ini meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Ketika nasabah dapat melihat laporan transaksi yang jelas dan transparan membuat nasabah merasa lebih percaya pada bank. Fitur laporan yang baik membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakan *mobile banking* nasabah dapat merasa nyaman dan mendapatkan manfaat

dari fitur tersebut yang membuat akan lebih aktif dalam bertransaksi, hal ini bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.

Fitur laporan keuangan di *mobile banking* yang membantu nasabah mengelola keuangannya dapat dilihat sebagai sebuah kemaslahatan yang sangat relevan. Fitur ini memenuhi syarat pertama As-Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam kehidupan moderen, mengelola keuangan secara teratur adalah kebutuhan logis. Fitur laporan keuangan yang menyajikan riwayat transaksi secara rinci dan terstruktur sangat relevan untuk mengatasi masalah seperti ketidakdisiplinan dalam berbelanja atau kesulitan melacak pengeluaran, yang sering kali berujung pada masalah keuangan yang lebih besar.

Kemudian, fitur ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu kebutuhan mendasar dalam kehidupan adalah kemampuan mengelola harta secara bijak. Fitur laporan keuangan memelihara kebutuhan ini dengan menyediakan data yang akurat dan mudah dipahami, sehingga nasabah dapat mengambil keputusan finansial yang tepat. Dengan adanya laporan tersebut, nasabah dapat mengidentifikasi pola pengeluaran yang tidak sehat dan menghemat uang mereka, sehingga menghilangkan kesulitan finansial di masa depan.

Keunggulan fitur laporan keuangan di *mobile banking* sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al Qur'an.

Islam sangat menganjurkan umatnya untuk tertib dalam hal keuangan dan mencatat utang piutang. Fitur laporan keuangan pada *mobile banking* pada dasarnya adalah bentuk modernisasi dari anjuran ini. Fitur ini tidak melanggar prinsip-prinsip Islam, bahkan sebaliknya, mendukung nilai-nilai syariah tentang pencatatan yang rapi, transparansi, dan pengelolaan harta yang bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Mochamad Arifin dengan judul penelitian “Pengaruh *Islamic Compliance* dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking* (Studi pada Nasabah Bank BNI Syariah di Provinsi Jawa Timur)”.²²⁴ Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri berdasarkan perspektif *masalah mursalah* bahwa fitur laporan keuangan ini tidak hanya memungkinkan nasabah untuk memantau dan mengelola keuangan mereka secara lebih efektif, tetapi juga mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi keuangan, Bank Mandiri dapat membantu nasabah dalam pengambilan keputusan yang lebih baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada perencanaan keuangan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan prinsip

²²⁴ Mochamad Arifin, “Pengaruh *Islamic*, 15.

masalah mursalah yang menekankan pentingnya memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan fitur laporan keuangan yang akan memperkuat kepuasan nasabah dan mendorong penggunaan *mobile banking* sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan finansial.

B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile Banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember sangat penting untuk dipahami dan diterapkan dengan tepat. Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis Islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.²²⁵ Menurut Veitzal Rivai Zainal dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya.

Maslahah mursalah mengacu pada tindakan yang mendatangkan manfaat bagi umat manusia, yang tidak secara eksplisit diatur dalam teks-teks syariah, namun tetap sejalan dengan prinsip-prinsip umum dalam syariah,

²²⁵ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, ... 173.

seperti melindungi harta, jiwa, dan hak-hak individu. Dalam konteks *mobile banking*, keamanan adalah faktor penting yang memberikan manfaat langsung kepada nasabah dengan melindungi data pribadi dan transaksi finansial mereka dari risiko kebocoran atau ancaman *cyber*. Oleh karena itu, strategi keamanan yang baik tidak hanya mencakup perlindungan terhadap nasabah, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah dalam menjaga harta dan kehidupan nasabah.

Hasil penelitian dari M. Zikwan dan Erwin Azhari dengan judul “*Mashlahah Mursalah* Dalam Aktivitas Ekonomi dan Bisnis Islam”.²²⁶ Menunjukkan bahwa *masalahah* dalam ekonomi Islam sangat diperlukan untuk masa sekarang, karna kasus dalam ekonomi akan terus bertambah dan baru, maka secara otomatis akan memerlukan dalil untuk mengetahui hukumnya yang tidak dijelaskan baik di al Qur'an ataupun Hadist. *Maslahah* dalam bisnis islam sangat diperlukan karena *masalahah* digunakan sebagai pisau analisis oleh para ahli hukum islam diharapkan mampu menemukan hukum baru untuk menjawab persoalan-persoalan tersebut sehingga konsep ekonomi dan bisnis syari'ah benar-benar diterima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pembangunan ekonomi lokal tidak hanya merupakan retorika baru tetapi mencerminkan suatu pergeseran fundamental peranan pelaku-pelaku pembangunan, demikian pula sebagai aktivitas yang berkaitan dengan pembangunan ekonomi masyarakat.²²⁷

Penelitian ini mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalahah mursalah* di Bank

²²⁶ M. Zikwan, Erwin Azhari, “*Mashlahah Mursalah* ...”, 151.

²²⁷ Rahardjo Adisasmita, *Dasar-Dasar* ..., 19.

Mandiri area Jember, berikut adalah beberapa pembahasan lebih lanjut mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember:

1. Fitur keamanan akun

Fitur keamanan akun Menurut Veithzal Rivai Zainal, fitur keamanan pada *mobile banking* adalah pengukuran vital dari dimensi kualitas pelayanan, yaitu jaminan (*assurance*). Dimensi ini berfungsi untuk membangun rasa percaya dan keyakinan nasabah terhadap bank. Dimensi jaminan (*assurance*) merujuk pada kompetensi bank dalam menginspirasi kepercayaan. Dalam konteks layanan digital, fitur keamanan menjadi bukti nyata dari kompetensi tersebut. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada dasarnya mempercayakan aset dan data pribadi mereka kepada sistem digital bank. Fitur keamanan seperti login biometrik (sidik jari/pengenalan wajah), autentikasi dua faktor (2FA), dan enkripsi data adalah cara bank memberikan jaminan bahwa data dan dana nasabah aman dari akses tidak sah. Tanpa jaminan ini, nasabah tidak akan merasa nyaman menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, fitur keamanan bukan hanya pelengkap, melainkan fondasi utama yang memungkinkan seluruh transaksi digital dapat berlangsung dengan rasa aman dan nyaman, yang mana hal ini merupakan inti dari dimensi jaminan.

Bank Mandiri menyadari bahwa untuk menjadi bank digital pilihan, mereka harus terlebih dahulu mendapatkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, mereka menginvestasikan teknologi keamanan terdepan

untuk memastikan *Livin' by Mandiri* adalah *platform* yang aman. Dengan menyediakan fitur-fitur seperti *smart lock* yang mendeteksi aktivitas mencurigakan, notifikasi transaksi *real-time* yang memberikan transparansi penuh, dan sistem proteksi data yang canggih, Bank Mandiri secara strategis menunjukkan kepada nasabahnya bahwa mereka memiliki kemampuan dan komitmen untuk menjaga aset mereka. Tindakan ini secara langsung membangun persepsi nasabah bahwa Bank Mandiri adalah mitra yang dapat diandalkan, sehingga memperkuat dimensi Jaminan dan membedakan layanan mereka dari kompetitor.

Berdasarkan fakta dan teori terkait Fitur keamanan akun Menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri menggunakan teknologi biometrik, seperti sidik jari dan pengenalan wajah. Ini memudahkan nasabah untuk mengakses akun dan memberikan rasa aman, karena hanya pemilik yang bisa masuk. Dengan adanya teknologi ini, nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan. Keamanan akun menjadi lebih terjamin, yang sangat penting bagi pengguna. Setiap kali melakukan transaksi, nasabah menerima kode OTP (*One-Time Password*) yang dikirim ke nomor ponsel. Fitur ini mudah diakses dan sangat membantu dalam memastikan bahwa transaksi aman. Semua fitur keamanan ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri berkomitmen untuk melindungi nasabahnya. Dengan memberikan alat yang efektif, mereka memastikan bahwa nasabah dapat bertransaksi dengan tenang. Fitur notifikasi *real-time* memberi tahu pengguna tentang

setiap aktivitas yang terjadi di akun mereka, seperti transaksi yang dilakukan atau perubahan penting. Dengan adanya notifikasi ini, pengguna dapat segera mengetahui jika ada aktivitas yang tidak biasa, sehingga mereka merasa lebih aman. Log aktivitas mencatat semua tindakan yang dilakukan di akun, seperti login dan transaksi.

Fitur keamananan akun dalam *mobile banking*, seperti otentikasi dua faktor, biometrik (sidik jari atau pengenalan wajah), dan peringatan transaksi, adalah sebuah *kemaslahatan* yang vital. Hal ini memenuhi syarat pertama Al-Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam era digital, di mana kejahatan *cyber* dan penipuan finansial semakin canggih, fitur keamananan adalah solusi logis untuk melindungi aset nasabah. Fitur-fitur ini relevan dengan kasus-kasus kriminal digital yang semakin marak, sehingga menjadi benteng pertahanan yang kuat dari sisi hukum dan teknologi.

Kemudian, fitur keamananan ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu kebutuhan prinsip manusia adalah rasa aman, termasuk keamananan finansial. Fitur-fitur ini memelihara kebutuhan tersebut dengan memberikan perlindungan ekstra terhadap akun nasabah, sehingga menghilangkan kesulitan berupa kekhawatiran akan kehilangan dana. Dengan adanya fitur keamananan yang kuat, nasabah dapat bertransaksi dengan tenang dan percaya diri, tanpa takut akun mereka dibobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Fitur keamanan akun sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al Qur'an. Syariat Islam sangat menjunjung tinggi prinsip menjaga harta benda (*hifzh al-mal*) dan menghindari kerusakan. Fitur keamanan akun adalah manifestasi dari prinsip ini dalam ranah digital. Prinsip-prinsip ini tidak hanya sejalan, tetapi juga sangat dianjurkan dalam Islam untuk menjaga amanah dan menghindari kerugian. Dengan demikian, fitur keamanan pada *mobile banking* adalah bentuk inovasi yang Islami karena bertujuan untuk melindungi harta nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung temuan pada Penelitian yang dilakukan oleh Anang Asari dengan judul “Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi” Menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri cabang Glenmore. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.²²⁸ Perbedaannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri dari perspektif *masalah mursalah* sangat dipengaruhi oleh pengembangan fitur keamanan akun. nasabah merasa lebih aman dan percaya dalam menggunakan layanan *mobile*

²²⁸ Anang Asri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, 12.

banking ketika bank menyediakan berbagai lapisan keamanan. Dengan memastikan bahwa akun nasabah terlindungi dengan baik, Bank Mandiri tidak hanya memenuhi tanggung jawabnya dalam menjaga data pribadi tetapi juga memberikan rasa tenang yang esensial bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan prinsip *maslahah mursalah* yang menekankan pentingnya memberikan perlindungan dan manfaat kepada masyarakat. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan fitur keamanan akun akan memperkuat kepercayaan nasabah dan mendorong penggunaan layanan *mobile banking*.

2. Sistem deteksi ancaman

Sistem deteksi ancaman merupakan salah satu pengukuran kualitas pelayanan menurut Veitzal Rivai Zainal yaitu dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang dan jasa. Kewajiban untuk selalu menepati janji juga terdapat pada firman Allah SWT dalam ayat berikut.²²⁹ *Reliability* berarti sistem harus dapat diandalkan untuk bekerja dengan baik setiap saat. Dalam konteks keamanan akun, sistem yang andal berarti dapat mendeteksi ancaman dengan cepat dan akurat. Hal ini penting untuk melindungi nasabah dari potensi penipuan atau kebocoran data.

²²⁹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 184.

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Bank secara implisit menjanjikan kepada nasabahnya bahwa layanan *mobile banking* mereka aman dan dana yang tersimpan akan terlindungi. Jika sistem deteksi ancaman tidak berfungsi dengan baik dan gagal mendeteksi transaksi yang tidak sah, maka bank telah gagal memenuhi janji layanan yang paling mendasar.

Sebagai contoh, jika sebuah sistem deteksi ancaman gagal mengidentifikasi upaya penipuan dan dana nasabah dicuri, maka layanan *mobile banking* tersebut secara otomatis dianggap tidak andal. Kegagalan sistem keamanan secara langsung merusak keandalan seluruh *platform*.

Oleh karena itu, sistem deteksi ancaman adalah komponen kunci yang memastikan Bank dapat secara konsisten dan akurat. Hal ini sesuai dengan prinsip *masalah mursalah*, di mana perlindungan nasabah menjadi prioritas utama. Bank Mandiri juga selalu mencari cara agar sistem keamanan tidak menghambat kenyamanan nasabah.

Berdasarkan fakta dan teori terkait pelatihan dalam konteks keamanan akun, sistem yang andal berarti dapat mendeteksi ancaman dengan cepat dan akurat hal ini penting untuk melindungi nasabah dari potensi penipuan atau kebocoran data. sistem harus dapat diandalkan untuk bekerja dengan baik setiap saat dan harus mampu mengenali pola atau aktivitas yang tidak biasa dalam akun. Misalnya jika ada transaksi yang dilakukan dari lokasi yang tidak biasa atau jumlah yang sangat besar,

sistem harus segera memberi peringatan. Dengan mendeteksi aktivitas mencurigakan, Bank dapat mengambil tindakan lebih awal untuk melindungi nasabah. Ketika ada transaksi yang tidak sesuai dengan kebiasaan pengguna, seperti pengeluaran yang tiba-tiba meningkat, sistem harus mengenali hal ini sebagai potensi ancaman. Dengan kemampuan ini, Bank Mandiri dapat memberikan notifikasi kepada nasabah agar mereka bisa memeriksa dan memastikan bahwa transaksi tersebut sah. Memiliki sistem yang andal dalam mendeteksi ancaman, nasabah akan merasa lebih aman dan percaya menggunakan layanan bank. Dalam konteks keamanan akun, sistem yang andal berarti dapat mendeteksi ancaman dengan cepat dan akurat. Hal ini penting untuk melindungi nasabah dari potensi penipuan atau kebocoran data. Aplikasi *mobile banking* milik Bank Mandiri selalu meminta verifikasi tambahan saat nasabah menggunakan perangkat baru atau jaringan yang tidak dikenal. Ini adalah langkah penting untuk memastikan bahwa akun tetap aman dari akses yang tidak sah.

Sistem deteksi ancaman dalam *mobile banking*, seperti pendeteksi anomali transaksi atau peringatan dini terhadap aktivitas mencurigakan, merupakan sebuah *kemaslahatan* yang vital. Hal ini memenuhi syarat pertama As-Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam dunia perbankan digital, ancaman *cyber* dan penipuan menjadi kasus yang terus berkembang. Sistem deteksi

ancaman menjadi solusi logis dan relevan untuk mengatasi potensi kerugian finansial yang diakibatkan oleh serangan *cyber*.

Sistem ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu kebutuhan prinsip manusia adalah rasa aman, terutama dalam mengelola harta. Sistem deteksi ancaman melindungi harta benda nasabah dari risiko pencurian digital, sehingga menghilangkan kesulitan berupa kekhawatiran dan kerugian finansial. Adanya sistem ini, nasabah merasa tenang dan percaya diri dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Terakhir, sistem deteksi ancaman sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al Qur'an. Syariat Islam sangat menjunjung tinggi prinsip menjaga harta benda (*hifzh al-mal*) dan menghindari kerusakan. Sistem deteksi ancaman merupakan manifestasi dari prinsip ini dalam ranah digital. Praktik-praktik ini tidak hanya sejalan, tetapi juga sangat dianjurkan dalam Islam untuk menjaga amanah dan menghindari kerugian.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Penelitian yang dilakukan oleh Yeni anita dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis *Online Shop*: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Dan Lazada Di Kota Pekanbaru)” Menunjukkan bawa secara parsial variabel kepercayaan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *online shop* (*shopee, tokopedia,*

bukalapak, dan *lazada*) di kota pekanbaru.²³⁰ Perbedaannya penelitian ini lebih menyoroti strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri, dengan perspektif *masalah mursalah*, sangat dipengaruhi oleh implementasi sistem deteksi ancaman yang efektif. Adanya sistem yang mampu mendeteksi dan merespon ancaman keamanan secara *real-time* memberikan rasa aman bagi nasabah. Dengan mengidentifikasi potensi risiko dan memberikan peringatan dini tentang aktivitas yang mencurigakan, Bank Mandiri tidak hanya melindungi aset dan data nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya melindungi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, fokus pada pengembangan dan penyempurnaan sistem deteksi ancaman akan meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Mandiri.

3. Respon cepat terhadap ancaman

Respon cepat terhadap ancaman merupakan salah satu dari pengukuran kualitas pelayanan menurut Veitzal Rivai Zainal yang termasuk dalam dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan

²³⁰ Yeni Anita, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan”,10.

tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.²³¹ *Responsiveness* berarti seberapa cepat bank dapat merespon ancaman yang muncul. Ketika ada aktivitas yang mencurigakan di akun nasabah, Bank harus segera mengambil tindakan untuk melindungi nasabah. Tanggapan cepat ini menunjukkan bahwa Bank peduli terhadap keamanan nasabah.

Berdasarkan fakta dan teori terkait seberapa cepat Bank dapat merespon ancaman yang muncul ketika ada aktivitas yang mencurigakan di akun nasabah, Bank harus segera mengambil tindakan untuk melindungi nasabah. Tanggapan cepat ini menunjukkan bahwa Bank peduli terhadap keamanan nasabah. Salah satu langkah awal yang penting adalah memberikan notifikasi segera kepada nasabah tentang aktivitas mencurigakan dengan informasi ini nasabah dapat segera mengecek akun mereka dan mengambil tindakan yang diperlukan. Notifikasi yang cepat membantu mencegah kerugian lebih lanjut. Jika ada ancaman serius, Bank Mandiri melakukan blokir sementara pada akun atau transaksi yang mencurigakan, respon ini akan memberikan perlindungan tambahan bagi nasabah sampai masalahnya teridentifikasi dan diselesaikan. Tindakan ini

²³¹ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 184.

menunjukkan bahwa Bank mengambil langkah proaktif untuk melindungi nasabah. Setelah ancaman terdeteksi, Bank juga perlu memberikan panduan pemulihan kepada nasabah. Ini bisa berupa langkah-langkah untuk mengamankan akun mereka, mengubah kata sandi, atau cara untuk melaporkan masalah lebih lanjut. Panduan yang jelas membantu nasabah merasa lebih tenang dan percaya bahwa mereka dapat mengatasi situasi tersebut.

Respon cepat perbankan terhadap ancaman, seperti pembekuan akun atau penolakan transaksi mencurigakan secara instan, merupakan sebuah kemaslahatan yang vital dan mendesak. Hal ini memenuhi syarat pertama *As - Syathibi*, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Dalam ekosistem digital, ancaman seperti pencurian identitas atau peretasan dapat terjadi dalam hitungan detik, oleh karena itu respon yang cepat adalah solusi yang paling logis dan relevan untuk mencegah kerugian finansial yang besar. Lambatnya respon dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperbaiki, sehingga tindakan cepat adalah suatu keharusan baik dari sisi teknologi maupun hukum.

Respon ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu tujuan utama syariat (*maqashid syariah*) adalah menjaga harta (*hifzh al-mal*). Respon cepat terhadap ancaman adalah wujud nyata dari pemeliharaan harta nasabah. Dengan adanya sistem yang dapat mendeteksi dan merespon ancaman secara instan, potensi kerugian finansial nasabah

dapat dihindari atau diminimalkan secara drastis, sehingga menghilangkan kesulitan dan kekhawatiran yang timbul akibat serangan *cyber*.

Kemudian respon cepat terhadap ancaman sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an. Syariat Islam menekankan pentingnya melindungi diri dan harta benda dari segala bentuk bahaya. Tindakan proaktif perbankan untuk melindungi aset nasabah sejalan dengan prinsip ini. Al-Qur'an dan hadis tidak melarang, bahkan menganjurkan umatnya untuk mengambil langkah-langkah pencegahan untuk menjaga diri dari kerugian. Dengan demikian, respon cepat ini adalah sebuah inovasi yang Islami karena bertujuan untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan finansial umat, yang merupakan salah satu dari lima tujuan utama syariat.

Hasil penelitian ini mendukung temuan dari Hasil penelitian dari Yeni anita dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Bisnis *Online Shop*: *Shopee*, *Tokopedia*, *Bukalapak*, dan *Lazada* di Kota Pekanbaru”. Bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *online shop* (*shopee*, *tokopedia*, *bukalapak*, dan *lazada*).²³²Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

²³² Yeni Anita, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan,10.

Kesimpulannya dari penelitian ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri, dalam perspektif *masalah mursalah*, sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan respon cepat terhadap ancaman yang muncul. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih nyaman dan terlindungi ketika bank dapat dengan sigap mengatasi potensi risiko, seperti tindakan penipuan atau pelanggaran keamanan. Respon yang cepat tidak hanya memastikan keamanan transaksi nasabah, tetapi juga menunjukkan komitmen Bank Mandiri untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, pengembangan sistem yang mampu mendeteksi dan merespons ancaman secara efisien menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat, sehingga menciptakan lingkungan perbankan yang lebih aman dan bermanfaat bagi nasabah.

4. Transparansi Dalam Perlindungan Keamanan

Transparansi dalam perlindungan keamanan merupakan salah satu dari pengukuran kualitas pelayanan menurut Veitzal Rivai Zainal yaitu dimensi *assurance* berarti bank harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang langkah-langkah keamanan yang diterapkan. Transparansi dapat melindungi data dan dana nasabah, ini membantu membangun kepercayaan. Nasabah saat ini sangat menginginkan terjaminnya keamanan atas transaksi-transaksi perbankan yang dilakukannya. Untuk

memenuhinya, Bank telah menawarkan solusi inovatif yang didasarkan pada pendekatan biometrik yang mampu melakukan otentifikasi dan validasi atas karakteristik fisik dan perilaku nasabah yang unik. Keduanya sangat esensial bagi keamanan data nasabah, mengingat kejahatan di bidang keuangan dan perbankan juga telah semakin bervariasi dan canggih.²³³

Transparansi dalam memberikan informasi tentang teknologi keamanan dan tindakan perlindungan, adalah aspek penting dalam kualitas pelayanan. Dengan menjelaskan langkah-langkah keamanan dan tindakan proaktif, bank dapat membangun kepercayaan nasabah dan menciptakan pengalaman yang lebih positif. Ini mencerminkan komitmen Bank untuk memberikan pelayanan yang aman dan sesuai dengan nilai-nilai islami.

Berdasarkan fakta dan teori terkait Bank Mandiri harus memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang langkah-langkah keamanan yang diterapkan dengan transparansi, nasabah dapat memahami bagaimana Bank melindungi data dan dana mereka, keputusan ini dapat membantu membangun kepercayaan nasabah tindakan yang harus dilakukan Bank Mandiri yaitu perlu menjelaskan teknologi keamanan yang mereka gunakan, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan sistem deteksi peretasan akun dengan menjelaskan teknologi ini, nasabah akan lebih yakin bahwa Bank Mandiri memiliki sistem yang

²³³ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital*, 28.

kuat untuk melindungi informasi nasabah. Selain menjelaskan teknologi Bank juga harus menunjukkan tindakan perlindungan yang diambil secara proaktif misalnya, Bank Mandiri dapat memberikan informasi tentang pemantauan akun secara terus-menerus dan langkah-langkah yang diambil untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri tidak hanya reaktif tetapi juga berusaha mencegah masalah sebelum terjadi dengan memberikan informasi yang transparan dan menunjukkan tindakan proaktif, Bank Mandiri dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah. Nasabah yang merasa aman cenderung lebih loyal dan nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking*. Bank Mandiri menunjukkan empati dan jaminan yang kuat dalam menjaga keamanan dan privasi data nasabah. Meskipun anda merasa aman dengan teknologi yang ada, adanya permintaan untuk informasi yang lebih transparan mencerminkan pentingnya komunikasi yang baik antara Bank Mandiri dan nasabah. Menjelaskan langkah-langkah keamanan dan tindakan proaktif, Bank Mandiri dapat membangun kepercayaan nasabah dan menciptakan pengalaman yang lebih positif.

Transparansi dalam perlindungan keamanan, seperti penjelasan yang jelas mengenai kebijakan privasi, penggunaan data, dan langkah-langkah keamanan yang diambil, adalah sebuah *kemaslahatan* yang vital. Hal ini memenuhi syarat pertama As-Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Di era digital, di mana data pribadi menjadi aset berharga dan rentan, transparansi adalah

hal yang logis dan krusial. Transparansi membantu nasabah memahami risiko yang ada dan hak-hak mereka, yang sangat relevan dengan kasus-kasus hukum terkait perlindungan data dan privasi. Ini menciptakan hubungan yang adil dan seimbang antara penyedia layanan dan nasabah.

Kemudian, transparansi ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Kebutuhan mendasar setiap individu adalah rasa aman, termasuk dalam hal data pribadi. Transparansi dalam perlindungan keamanan memelihara kebutuhan ini dengan membangun kepercayaan dan memberikan jaminan kepada nasabah bahwa data mereka aman. Tanpa transparansi, nasabah akan merasa khawatir dan ragu untuk menggunakan layanan, yang dapat menjadi kesulitan besar. Dengan informasi yang jelas, nasabah dapat mengambil keputusan yang tepat dan merasa lebih tenang dalam bertransaksi.

Transparansi sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an. Syariat Islam sangat menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, dan amanah (kepercayaan). Transparansi adalah wujud nyata dari prinsip-prinsip ini. Menyembunyikan informasi penting mengenai perlindungan data akan bertentangan dengan prinsip kejujuran. Sebaliknya, dengan bersikap transparan, institusi keuangan menunjukkan bahwa mereka adalah pihak yang amanah. Praktik ini tidak hanya tidak bertentangan dengan nash Al-Qur'an, tetapi juga mendukungnya, karena

tujuan syariat adalah untuk melindungi hak-hak individu, termasuk hak atas keamanan dan privasi.

Hasil penelitian mendukung ini Penelitian yang dilakukan oleh anang asari dengan judul “Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi” menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nsabah pada UGT BMT Sidogiri cabang Glenmore. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaannnya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri dalam perspektif *masalah mursalah*, sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan respon cepat terhadap ancaman yang muncul. Nasabah merasa lebih nyaman dan terlindungi ketika bank dapat dengan sigap mengatasi potensi risiko, seperti tindakan penipuan atau pelanggaran keamanan. Pengembangan sistem yang mampu mendeteksi dan merespons ancaman secara efisien menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan perlindungan terhadap kepentingan nasabah, sehingga menciptakan lingkungan perbankan yang lebih aman dan bermanfaat bagi nasabah.

5. Memahami Kebutuhan Keamanan Nasabah

Memahami kebutuhan keamanan nasabah dipahami merupakan salah satu dari pengukuran kualitas pelayanan menurut Veitzal Rivai Zainal yaitu dimensi *empathy* berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena telah dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, dan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan. Terdapat sebuah hadis yang berkenaan dengan empati sebagai berikut.²³⁴ *Empathy* berarti bahwa Bank perlu memahami dan merespon kebutuhan unik dari setiap nasabah. Setiap pengguna memiliki kekhawatiran dan kebutuhan yang berbeda terkait keamanan akun, sehingga Bank harus mampu menawarkan solusi yang sesuai.

Dengan memahami kebutuhan spesifik pengguna dan menyediakan solusi yang relevan, Bank dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Nasabah yang merasa dipahami dan diperhatikan akan lebih loyal dan cenderung merekomendasikan Bank kepada orang lain. Pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pengguna, adalah aspek penting dalam kualitas pelayanan. Dengan menawarkan fitur keamanan yang

²³⁴ Veitzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, 186.

fleksibel dan panduan perlindungan tambahan, Bank Mandiri tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun hubungan yang kuat. Ini mencerminkan komitmen Bank Mandiri untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islami dan memenuhi kebutuhan nasabah.

Berdasarkan fakta dan teori terkait Bank Mandiri memahami dan merespon kebutuhan unik dari setiap nasabah yang memiliki kekhawatiran dan kebutuhan berbeda-beda terkait keamanan akun sehingga Bank Mandiri harus mampu menawarkan solusi yang sesuai. Fitur keamanan yang fleksibel memungkinkan nasabah untuk menyesuaikan pengaturan keamanan sesuai dengan preferensi mereka misalnya nasabah dapat memilih metode autentikasi, seperti menggunakan kode WA. Ini memberikan rasa kontrol dan keamanan tambahan bagi pengguna selain fitur keamanan, Bank Mandiri juga harus menyediakan panduan perlindungan tambahan berupa panduan keamanan. Panduan ini bisa berupa tips tentang cara mengamankan akun, mengenali penipuan, dan langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi masalah dengan informasi ini nasabah merasa lebih siap dan terlindungi. Dengan memahami kebutuhan spesifik pengguna dan menyediakan solusi yang relevan Bank Mandiri dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Setiap kali ada Pembaharuan aplikasi, Bank Mandiri selalu meningkatkan fitur keamanan. Ini adalah respon yang baik terhadap ancaman *cyber* yang terus berkembang, sehingga nasabah merasa lebih terlindungi.

Meskipun Bank Mandiri melakukan banyak upaya, masih banyak nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi. Misalnya, penggunaan kata sandi yang kuat dan menghindari login di perangkat yang tidak aman. Ini menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut untuk nasabah.

Memahami kebutuhan keamanan nasabah, seperti kekhawatiran mereka terhadap penipuan daring atau kebocoran data, adalah sebuah *kemaslahatan* yang vital. Hal ini memenuhi syarat pertama As-Syathibi, yaitu bersifat logis (*ma'qulat*) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi. Di era digital, di mana ancaman *cyber* terus berkembang, memahami kekhawatiran nasabah dan meresponnya dengan solusi keamanan yang efektif adalah tindakan yang sangat logis. Ini relevan dengan kasus-kasus hukum terkait kejahatan *cyber* dan pelanggaran data. Dengan memahami kebutuhan nasabah, Bank dapat menciptakan layanan yang tidak hanya canggih, tetapi juga aman dan dipercaya.

Kemudian, pemahaman kebutuhan keamanan ini juga memenuhi syarat kedua, yaitu memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan. Salah satu kebutuhan mendasar manusia adalah rasa aman. Bank Mandiri yang memahami kebutuhan ini dapat mengembangkan fitur-fitur keamanan yang efektif, sehingga memelihara rasa aman nasabah dalam bertransaksi. Dengan menyediakan rasa aman, Bank Mandiri dapat menghilangkan kesulitan yang timbul dari kekhawatiran dan ketakutan akan kehilangan harta. Hal ini memungkinkan

nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan tenang dan nyaman.

Terakhir, memahami kebutuhan keamanan nasabah sejalan dengan ruh syariat dan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an. Syariat Islam sangat menjunjung tinggi prinsip menjaga harta (*hifzh al-mal*) dan menghindari kerusakan. Dengan mendengarkan dan merespon kebutuhan keamanan nasabah, Bank Mandiri menunjukkan bahwa mereka memegang amanah untuk melindungi harta yang dititipkan.

Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian dari Yeni anita dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Bisnis Online Shop: *Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada* di Kota Pekanbaru”. Menunjukkan bahwa Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis *online shop (shopee, tokopedia, bukalapak, dan lazada)*.²³⁵ Perbedaan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Kesimpulannya, strategi peningkatan kualitas pelayanan pada *mobile banking* di Bank Mandiri dari perspektif *masalah mursalah*, ketika Bank Mandiri secara proaktif mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan spesifik nasabah terkait keamanan, seperti perlindungan data pribadi dan transaksi yang aman, nasabah merasa lebih dihargai dan terlindungi. Bank Mandiri tidak hanya meningkatkan kepercayaan nasabah, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan. Hal

²³⁵ Yeni Anita, “Pengaruh Harga, Kualitas ...,10.

ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, fokus pada pemahaman dan pengembangan solusi keamanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah akan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Mandiri.

C. Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Penggunaan *Mobile Banking* Perspektif *Masalah Mursalah* Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, and Threat*) merupakan metode perencanaan terstruktur yang mengevaluasi keempat elemen organisasi/perusahaan, proyek atau usaha bisnis. Analisis SWOT akan membantu untuk memahami posisi perusahaan yang akan mendorong ide dan pengambilan keputusan membangun kekuatan, memanfaatkan peluang, meminimalkan kelemahan dan melindungi dari ancaman.²³⁶

Menurut Kaplan dan Norton, penyebab *gap* dan kegagalan tersebut dapat diuraikan dalam empat klasifikasi sebagai berikut:

1. Visi dan strategi tidak dapat dijalankan. Boleh jadi karena visi dan strateginya terlalu melambung tinggi sehingga sulit untuk membumi dalam tataran praktis
2. Strategi tidak terhubung dengan sasaran-sasaran divisi, tim dan individu. Hal ini karena tidak dilakukannya perencanaan strategi SDM yang selaras dengan visi, misi dan tujuan hingga ke tingkatan individu organisasi (misalnya yang berkaitan dengan insentif)

²³⁶ Slamet Riyanto, dkk, *Analisis SWOT*, 25.

3. Strategi tidak terhubung dengan alokasi sumber daya. Alokasi sumber daya umumnya lebih mengacu pada keuntungan jangka pendek yang terpisah dengan prioritas strategi jangka panjang.
4. Umpan balik yang diperoleh umumnya bersifat taktis bukan strategis.

Perlu diingat bahwa analisis SWOT dilakukan untuk mempertahankan, membangun dan memanfaatkan kekuatan perusahaan, dengan memperbaiki dan menghentikan kelemahan organisasi, untuk memprioritaskan dan mengoptimalkan peluang serta dan melawan dan menimalisir ancaman yang dihadapi perusahaan. Oleh karena itu, sudah menjadi suatu keniscayaan bahwa setiap usaha/perusahaan dalam menjalankan kegiatan pengembangan ekonomi lokal dan kebijakan-kebijakan yang telah dirumuskan pastilah tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan.

Faktor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam tubuh suatu organisasi termasuk satuan bisnis tertentu, sedangkan peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan atau satuan bisnis yang bersangkutan. Jika dikatakan bahwa analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategik, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk minimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi. Analisis ini menunjukkan bahwa penerapan strategi kualitas pelayanan berperan penting pada penggunaan dan

keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. Namun, *mobile banking* juga menghadapi kelemahan dan ancaman yang memerlukan perhatian dan strategi yang tepat untuk memastikan penggunaan dan keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. Jika para penentu strategi perusahaan mampu melakukan kedua faktor tersebut dengan tepat, biasanya upaya untuk memilih dan menentukan strategi yang efektif membuahkan hasil yang diharapkan.

1. Kekuatan

Kekuatan merupakan sumber daya/kapabilitas yang dikendalikan oleh perusahaan atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul yang merujuk pada faktor-faktor internal yang memberikan keunggulan atau keuntungan bagi suatu organisasi, kelompok, atau individu dalam mencapai tujuan mereka. Kekuatan muncul dari dukungan internal dan eksternal sebagai sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dan pemasok dan faktor-faktor lain. Faktor-faktor kekuatan yang dimiliki perusahaan atau organisasi adalah dukungan internal dan eksternal yang menggali kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada keunggulan komparatif oleh unit usaha yang dikembangkan. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih

kuat untuk semangat gotong royong yang tinggi dalam mendapatkan dukungan baik dari anggota internal maupun pihak eksternal pada prinsip-prinsip perusahaan untuk memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan ekonomi lokal oleh satuan usaha yang bersangkutan.²³⁷

Dalam membangun suatu bisnis, kekuatan akan keberhasilan dalam bertahan dan berkembang di suatu kompetisi merupakan hal yang mutlak dimiliki. Kemampuan bisnis untuk bertahan dalam suatu kompetisi dengan memiliki keunggulan atau keunikan itulah yang dikenal dengan sebutan *competitive advantage*. Bisnis yang baik akan memiliki daya tahan dan keberlangsungan dalam menjalankan. Pentingnya kekuatan strategi sebagai suatu cara atau alat yang digunakan oleh para pemilik usaha dalam berkompetisi dan memastikan bisnisnya mempunyai keberlangsungan di masa depan.²³⁸

Sedangkan menurut teori yang dipaparkan di atas kekuatan dalam organisasi menekankan bahwa sumber daya dan kapabilitas yang dikuasai oleh perusahaan atau kelompok menjadi fondasi keunggulan kompetitif, memungkinkan mereka untuk bertahan dan berkembang dalam persaingan. Kekuatan ini muncul dari dukungan internal seperti keterampilan dan produk unggulan, serta dukungan eksternal seperti hubungan dengan pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks strategi kualitas pelayanan pada *mobile banking*.

²³⁷ Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategi*, 172.

²³⁸ Rika Dwi Ayu Parmitasari & Alim Syariati, *Manajemen Strategi*, 4.

Berdasarkan fakta dan teori terkait temuan penelitian pada hasil pembahasan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* di nasabah Bank Mandiri area Jember, analisis peneliti menunjukkan bahwa:

Kemudahan dan efisiensi dalam transaksi yang mencakup optimalisasi waktu respon sistem, penyederhanaan alur kerja, dan eliminasi prosedur yang tidak perlu. Efisiensi ini tidak hanya menghemat waktu pengguna, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap *platform* yang digunakan.

Sistem keamanan yang terus ditingkatkan menjadi prioritas utama dalam menjaga kepercayaan pengguna dan melindungi data sensitif. Implementasi teknologi enkripsi tingkat tinggi, autentikasi multi-faktor, dan *monitoring real-time* terhadap aktivitas mencurigakan merupakan bagian integral dari strategi keamanan komprehensif.

Ketersediaan berbagai fitur yang beragam dan relevan menjadi diferensiator kunci dalam persaingan pasar digital. *Platform* yang sukses menawarkan ekosistem layanan yang lengkap, mulai dari fitur dasar hingga layanan yang memenuhi berbagai kebutuhan pengguna.

Edukasi dan promosi yang menarik berperan penting dalam membangun kepercayaan dan literasi pengguna terhadap layanan yang tersedia. Strategi edukasi yang efektif mencakup penyediaan konten edukatif yang mudah dipahami.

2. Kelemahan

Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya/kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pengembangan keberlanjutan, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan produksi secara efektif dalam pertumbuhan ekonomi. Modal merupakan faktor yang mempunyai pengaruh kuat dalam mendapatkan produktivitas atau *output*, secara makro modal merupakan pendorong besar untuk meningkatkan investasi baik secara langsung pada proses produksi maupun dalam pemasaran produksi, sehingga mampu mendorong kenaikan produktivitas.²³⁹

Dalam praktek keterbatasan dan kelemahan-kelemahan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan produksi pada pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh konsumen atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai. Kekuatan dan kelemahan internal merupakan aktivitas terkontrol suatu organisasi yang mampu dijalankan dengan sangat baik atau buruk. Hal ini muncul dalam manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi, penelitian dan pengembangan dan sebagainya.²⁴⁰

Berdasarkan fakta dan teori terkait temuan penelitian pada hasil pembahasan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada

²³⁹Husain Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 17.

²⁴⁰ Fred R. David, *Manajemen Strategik*, 17.

penggunaan dan keamanan *mobile banking* di nasabah Bank Mandiri area Jember, analisis peneliti menunjukkan bahwa:

Kesenjangan berdasarkan kategori nasabah menjadi tantangan besar karena setiap kelompok nasabah memiliki kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Nasabah muda biasanya sudah mahir menggunakan teknologi dan menginginkan fitur-fitur canggih dalam aplikasi *mobile banking*.

Risiko gangguan sistem merupakan ancaman serius yang bisa membuat nasabah tidak bisa menggunakan *mobile banking* ketika dibutuhkan. Ketergantungan terhadap transaksi konvensional masih menjadi kenyataan yang harus dihadapi Bank Mandiri karena banyak nasabah yang belum sepenuhnya percaya atau nyaman menggunakan *mobile banking*. Keterbatasan fungsi *mobile banking* seringkali membuat nasabah kecewa karena tidak semua kebutuhan perbankan bisa diselesaikan melalui aplikasi.

3. Peluang

Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam pertumbuhan ekonomi untuk suatu bisnis. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan teknologi, pengembangan keahlian dan membaiknya hubungan dengan pembeli/pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan.²⁴¹

²⁴¹ Fathor Rakhman, *Strategi Cerdas*,38.

Berdasarkan fakta dan teori terkait temuan penelitian pada hasil pembahasan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* di nasabah Bank Mandiri area Jember, analisis peneliti menunjukkan bahwa:

Peningkatan penggunaan *mobile banking* terjadi karena semakin banyak orang yang memiliki *smartphone* dan sudah terbiasa menggunakan aplikasi untuk berbagai keperluan sehari-hari. Peningkatan keamanan *mobile banking* menjadi prioritas utama karena semakin banyaknya ancaman kejahatan *cyber* yang mengintai nasabah. Bank harus memastikan bahwa uang dan data pribadi nasabah aman dari pencurian dan penipuan *online*.²⁴²

Perubahan nasabah yang lebih adaptif terhadap *mobile banking* menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai terbuka dan mau belajar menggunakan teknologi digital untuk urusan perbankan. Dukungan pemerintah terhadap *mobile banking* sangat membantu perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia. Pemerintah mendorong program Indonesia tanpa uang tunai dan membuat berbagai kebijakan yang memudahkan Bank Mandiri untuk mengembangkan layanan digital.

4. Ancaman

Ancaman merupakan faktor eksternal yang membawa dampak negatif bagi organisasi dengan menggali dan menganalisis kemungkinan ancaman yang di hadapi organisasi akan memudahkan manajemen

²⁴² Fathor Rakhman, *Strategi Cerdas*,39.

organisasi melakukan perubahan yang diperlukan pada kebijakan organisasi dan tindakan yang diperlukan.²⁴³ Ancaman adalah situasi utama yang tidak menguntungkan untuk pertumbuhan ekonomi dalam suatu perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Keterbatasan SDM (sumber daya manusia), *fluktuasi* harga bahan baku, meningkatnya kekuatan tawar menawar dari pembeli/pemasok utama, perubahan teknologi, dan direvisinya atau pembaharuan peraturan, dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan perusahaan. Faktor kekuatan dan kelemahan dalam suatu perusahaan, sedang peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan. Analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh perusahaan dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.²⁴⁴

Berdasarkan fakta dan teori terkait temuan penelitian pada hasil pembahasan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan dan keamanan *mobile banking* di nasabah Bank Mandiri area Jember, analisis peneliti menunjukkan bahwa:

²⁴³ Slamet Riyanto, dkk, *Analisis SWOT*, 27.

²⁴⁴ Pearce Robinson, *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi* 231.

Ancaman keamananan *cyber* menjadi masalah paling serius yang dihadapi layanan *mobile banking* saat ini. Para penjahat *cyber* terus mengembangkan cara-cara baru untuk menyerang sistem perbankan, seperti mencuri data nasabah, meretas rekening, atau menyebarkan virus berbahaya.

Ketergantungan terhadap transaksi konvensional, banyak nasabah masih bergantung pada cara transaksi lama seperti datang ke Bank Mandiri atau menggunakan ATM untuk urusan perbankan mereka. Hal ini terjadi karena sebagian orang belum terbiasa dengan teknologi atau masih khawatir menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Keterbatasan jaringan internet dan teknologi di berbagai daerah menjadi hambatan besar dalam memberikan layanan *mobile banking* yang merata. Di daerah terpencil atau pedesaan, sinyal internet seringkali lemah atau tidak stabil, sehingga aplikasi *mobile banking* sulit digunakan atau sering *error*. Persaingan dengan perusahaan *digital banking* lainnya semakin ketat dan mengancam posisi bank tradisional. Perusahaan-perusahaan baru seperti aplikasi dompet digital, *platform* pinjaman *online*, dan bank digital murni bergerak lebih cepat dalam mengembangkan fitur baru dan menarik nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Arifin dengan Judul penelitian “Pengaruh *Islamic Compliance* dan Kualitas Pelayanan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan, Komitmen Serta Loyalitas Penggunaan *E-Banking* (Studi Pada Nasabah

Bank BNI syariah di provinsi Jawa Timur)”.²⁴⁵ Menunjukkan kualitas pelayanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Koefisiensi bertanda positif mengidentifikasikan jika variabel kualitas pelayanan *e-banking* akan mengakibatkan semakin tinggi pula nilai kepercayaan nasabah. Pada organisasi perbankan baik konvensional maupun syariah, dibangun atas dasar kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan *e-banking* menjadi faktor penting yang akan menentukan keberhasilan suatu usaha. Dengan fakta empiris menunjukkan bahwa pihak bank senantiasa berupaya melakukan peningkatan kualitas layanan *mobile banking* yang terkait dengan jaminan resiko nasabah maupun kemudahan pelayanan *mobile banking* serta fitur yang terdapat dalam sistem *mobile banking* menciptakan kenyamanan nasabah.

Perbedaannya penelitian ini lebih menyoroti strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember, sedangkan teori Veitzal Rivai Zainal lebih umum membahas kualitas pelayanan secara luas. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rahel di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso aktif memberikan sosialisasi pentingnya kebutuhan nasabah, pengetahuan tabungan syariah, *brand image* dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti: sosialisasi

²⁴⁵ Mochamad Arifin, “*Pengaruh Islamic*”, 15.

pengetahuan mengenai tabungan dan pengetahuan produk pembiayaan syariah. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, dengan hasil bahwa bahwa hubungan pengaruh motivasi kebutuhan terhadap keputusan menjadi nasabah berpengaruh signifikan dan positif. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan promosi yang menarik juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Bank Mandiri terhadap nasabah.²⁴⁶ Upaya Bank Mandiri dalam mengedukasi nasabah melalui email dan menyediakan panduan keamanan menunjukkan komitmen mereka untuk memenuhi kebutuhan dan kekhawatiran nasabah. Dengan pendekatan proaktif ini, Bank Mandiri tidak hanya menjaga keamanan tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah. Ini adalah contoh nyata dari strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemasaran Islam. Perbedaan penelitian ini lebih menyoroti strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di Bank Mandiri area Jember.

²⁴⁶ Muhammad Rahel. *Pengaruh Motivasi Kebutuhan*, 5.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian, analisa data dan temuan penelitian dan pembahasan maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas layanan pada *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember dengan cara kemudahan *mobile banking* yang moderen, biaya yang murah, biaya yang murah saat menggunakan *mobile banking*, kecepatan *mobile banking* dan kecepatan respon perbankan, sistem transparansi pencatatan dan perlindungan data transaksi, fitur laporan keuangan. Bank Mandiri dapat mengimplementasikan pendekatan berbasis nilai yang berfokus pada kepuasan nasabah, dengan memastikan bahwa semua aspek layanan *mobile banking* tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi nasabah, sejalan dengan prinsip-prinsip syariat yang menekankan pentingnya kemaslahatan.
2. Strategi peningkatan kualitas layanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area dengan cara fitur keamanan akun, sistem deteksi ancaman, respon cepat terhadap ancaman, transparansi dalam perlindungan keamanan, memahami kebutuhan keamanan nasabah merupakan bagian pada keamanan *mobile banking*. penggunaan konsep *masalah mursalah* menjadi kerangka kerja yang efektif untuk menjawab tantangan moderen seperti keamanan *cyber*, sehingga memastikan layanan perbankan tetap aman.

3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* prespektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember. perusahaan memiliki kekuatan dan peluang, maka ia berada dalam posisi yang menguntungkan. Dalam kondisi ini, strategi yang dianjurkan adalah strategi pertumbuhan yang agresif. Hal ini berarti perusahaan harus memanfaatkan kekuatan yang ada untuk menangkap peluang. Strategi ini mencakup inovasi produk, ekspansi pasar, peningkatan pemasaran, dan kemitraan strategis. Dengan menerapkan strategi ini, perusahaan dapat memaksimalkan potensi, meningkatkan pangsa pasar, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih besar.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data, temuan serta Kesimpulan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang akan menjadi implikasi bagi penelitian selanjutnya dan bagi Bank Mandiri:

1. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya:
 - a. Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, strategi peningkatan kualitas layanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* yang fokus di nasabah Bank Mandiri area Jember. Disarankan untuk melakukan studi komparatif yang membandingkan implementasi strategi penggunaan dan keamanan *mobile banking* berbasis *masalah mursalah* antara Bank Mandiri dan Bank lainnya, guna mengidentifikasi perbedaan pendekatan dan efektivitasnya.

- b. Penelitian ini dapat diarahkan pada pengembangan model implementasi yang lebih terperinci tentang bagaimana fitur aplikasi *Livin' by Mandiri* serta protokol layanan pelanggan digitalnya pada penelitian selanjutnya. Selain itu, melakukan studi komparatif dengan *platform mobile banking* kompetitor, baik dari Bank syariah maupun konvensional, dapat memberikan wawasan yang lebih luas, terkait strategi yang dapat diaplikasikan secara umum untuk mewujudkan keunggulan layanan perbankan digital yang berlandaskan kemaslahatan.
- c. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengukur secara spesifik persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap fitur-fitur penggunaan dan keamanan yang ada, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi loyalitas mereka. Pengembangan riset juga bisa berfokus pada perumusan model atau standar operasional prosedur *mobile banking*.

2. Saran Untuk Bank Mandiri

- a. Bank Mandiri sebaiknya memperkuat program edukasi dan pelatihan bagi nasabah mengenai penggunaan *mobile banking* dan keamanan *cyber*. Mengingat meningkatnya ancaman terhadap keamanan digital, penting bagi Bank untuk menyediakan sumber daya yang mudah diakses, seperti video tutorial dan webinar interaktif. Dengan meningkatkan pemahaman nasabah tentang praktik terbaik dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, Bank Mandiri dapat

memberdayakan mereka untuk melindungi informasi pribadi dan finansial, sesuai dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan perlindungan terhadap harta dan hak individu.

- b. Bank Mandiri perlu terus mengembangkan dan memperbarui fitur keamanan dalam aplikasi *mobile banking* untuk menghadapi tantangan perbankan yang semakin kompleks. Implementasi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan untuk mendeteksi transaksi mencurigakan dan penggunaan biometrik untuk otentikasi dapat meningkatkan tingkat keamanan. Dengan menyediakan sistem yang lebih aman, Bank Mandiri tidak hanya melindungi nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih besar, mencerminkan komitmen terhadap prinsip *masalah mursalah* dalam menjaga kesejahteraan nasabah.

- c. Bank Mandiri harus aktif mendengarkan umpan balik dari nasabah mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan *mobile banking*. Membangun saluran komunikasi yang efektif, seperti forum *online* atau aplikasi umpan balik, dapat membantu Bank dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan respon cepat terhadap masukan tersebut, Bank Mandiri dapat mengadaptasi layanan dan fitur sesuai dengan perkembangan zaman, meningkatkan kepuasan nasabah, dan menciptakan nilai tambah yang sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang mengutamakan kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat.

3. Bagi Nasabah Bank Mandiri

- a. Nasabah diharapkan untuk aktif mengikuti edukasi dan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri. Melalui pelatihan dan workshop, nasabah dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan *mobile banking* serta cara melindungi informasi pribadi. Peningkatan literasi digital ini tidak hanya membantu nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga mendukung prinsip *masalah mursalah* dengan memberdayakan individu untuk membuat keputusan keuangan yang lebih baik.
- b. Nasabah sebaiknya memanfaatkan fitur keamanan yang disediakan dalam aplikasi *mobile banking*, seperti otentikasi dua faktor dan pengaturan notifikasi transaksi. Dengan mengaktifkan fitur-fitur ini, nasabah dapat secara proaktif melindungi akun mereka dari potensi ancaman keamanan. Ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan perlunya menjaga harta dan hak individu, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan lebih aman dan nyaman.
- c. Nasabah juga disarankan untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dalam menggunakan *mobile banking*. Melalui saran dan kritik yang konstruktif, nasabah dapat membantu Bank Mandiri dalam meningkatkan kualitas layanan dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan berpartisipasi dalam proses pengembangan layanan, nasabah tidak hanya memperoleh manfaat langsung, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan layanan perbankan secara keseluruhan, sesuai dengan nilai-nilai *masalah mursalah* yang mengedepankan kesejahteraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M.W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*. Vol 2 No (1).
- Adiyanti, Arsita Ika. 2015. “Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Money (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Brawijaya).” *Jurnal Ilmiah* 2 (1):4–6.
- Alfatihah, P., & Sundari, B. (2021). Pengaruh Transaksi PerBankan Elektronik (Elektronic Banking) Terhadap Kinerja Keuangan Entitas Publik PerBankan. *Journal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. 26(1), 30-40.
- Aliannuarry, M. S. (2018). Pengaruh Bank Size (Ukuran Bank), ROA dan Financing to Deposit Ratio Terhadap Tingkat Non Performing Financing Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Indonesia (Periode Januari 2012 – Juni 2017). Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Departemen Agama.
- Al-Smadi, M. O., & Al-Wabel, S. A. (2015). The Impact of E-Banking on the Performance of Jordanian Banks. *The Journal of Internet Banking and Commerce*. 16(2), 1-10.
- Al-Zuhaili, Wahab. 2004. *Al-Fiqh Al-Islamy wa Adillatuhu*, Juz V. Damsyiq: dar al-Fikri al-Ma'ashirah, Cet- IV. Penerjemah. Abdul Hayyie Al-Kaffani, dkk, Cet X. Jakarta: Gema Insani.
- Amalia, L. M., & Selvi. (2021). Pengaruh E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan PerBankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review (MANOR)*. 3(1), 36-47.
- Anam, Choiril, M.EI. 2018. *E-money (uang elektronik) dalam perspektif hukum Syari'ah* issn: 2598-3156 vol.2 (Kediri: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Kediri , 97.
- Arif, M., & Masdupi, E. (2020). Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kinerja PerBankan. *Jurnal Ecogen*. 3(4), 598-614. Arisantii, O. R
- Bahri, Asep Saiful. 2016. *Konsep Uang Elektronik dan Peluan Implementasinya pada PerBankan Syariah (Studi Kasus pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik)*. Jakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah.

- Baihaqi, Ahmad. 2016. *Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Pembayaran Elektronik Menggunakan Teknologi Acceptance Model (TAM)*. Universitas Gunadarma: Jurnal Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi.
- Bank Indonesia. (2006). Dampak pembayaran non tunai terhadap perekonomian dan kebijakan moneter. Jakarta: Bank Indonesia
- Bank Indonesia. (2009b). Uang Elektronik (Elektronik Money), (11), 1–55.
- Bank Indonesia. 2009a. Peraturan Bank Indonesia No.11/12/PBI/2009 – Uang Elektronik (Electronic money). Bank Indonesia. Retrieved from http://www.bi.go.id/id/peraturan/sistempembayaran/Pages/pbi_111209.aspx
- Buyung Nova Tri Anggono dkk, 2020. *persepsi kemudahan, resiko dan kepercayaan Terhadap keputusan penggunaan GoPay* Vol. 15 No.1 (Jurnal Ilmiah Ekonomi:) 146.
- Cania, Silva Cita. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan GoPay Pada Pelanggan Maupun Pengemudi Go-Jek*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Chew, Aa. 2006. “The Adoption of M-Commerce in the United States.” *Unpublished Honors Thesis, California State* no. August. https://chemistry.csulb.edu/colleges/cba/honors/thesis/documents/Anthony_A_C_hew_Thesis.pdf.
- Dari, Aulia Wulan, 2018. “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Dan Manfaat Aplikasi Berbasis Financial Technology Pada Layanan GoPay”, Yogyakarta: skripsi fakultas ekonomi universitas Islam Indonesia yogyakarta.
- Dindin Solahudin, dkk. 2020. “Analisis Kepemimpinan Di Indonesia Dalam Kerangka Tanggap-Darurat Covid-19”. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 54/DSNMUI/ X/2006. Tentang Syariah Card. Ditetapkan di Jakarta tertanggal 11 Oktober 2006.
- Habsari Candraditya. 2013. *analisis penggunaan uang elektronik*, Volume 2, Nomor 3. Semarang: Diponegoro journal of management, 2013. 4.
- Hidayanti, Siti, dkk. (2006). *Operasional E-money*. Jakarta: Bank Indonesia, 23.
- Huwaydi, T., Hakim, M, S., & Persada, S. F. (2018). Analisis Deskriptif Pengguna GoPay di Surabaya. Jurnal Teknik. Vol 7. No. 1

- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI, Edisi Revisi.
- KBBI. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online* - definisi kata. *Potensi*. Retrieved from <http://kbbi.web.id/>
- Maghfira. 2018. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Pembayaran elektronik*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 1.
- Masrohatin. 2023. Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember, (Jurnal Ekonomi Islam Dan PerBankan Syariah Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh)
- Munir, Misbahul. 2020. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada Pasien Kelas III Jaminan Kepuasan Kepuasan Di RS Mitra Bondowoso, (Jurnal Internasional Kesehatan, Pendidikan dan Sosial, Maret)
- Misno BP, Abdurrahman, dkk. 2020. *Covid-19: Wabah, Fitnah dan Hikmah*. Bogor: Pustaka Amma Alamia.
- Peraturan Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran. Ditetapkan di Jakarta oleh Bank Indonesia tertanggal 9 November 2016.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Tentang Uang Elektronik (*Electronic money*). Ditetapkan di Jakarta tertanggal 13 April 2009.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014. Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009. Tentang uang Elektronik (*Emoney*). Ditetapkan di Jakarta oleh Bank Indonesia pada tahun 2014.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/PBI/2016. Tentang Elektronik Money.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018. Tentang Uang Elektronik Peraturan Terbaru
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005. Tentang Akad penghimpunan dan Penyaluran Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah. Ditetapkan di Jakarta tertanggal 14 November 2015.

- Piero, Malvin. 2018. *Promosi Penjualan, Pembayaran Non Tunai, Lingkungan Sosial, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Compulsive Buying: Kasus Pada Mahasiswa Di Surabaya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Priambodo, Singgih, and Bulan Prabawani. 2016. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (2).
- Priyono, A. 2017. "Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik." *Jurnal Siasat Bisnis* 21(1): 88–106.
- Priyono, Anjar. 2017. *Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik* Vol. 21 No. 1. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2020. *financial technology*. PT. Filda Fikrindo.
- Rahma, Tri inda F. 2018. *Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech)*. *Jurnal At-Tawwasuth* Vol.3. No. 1, 641-642.
- Rifa'i. Khamdan. 2020. *BRI Syariah Banyuwangi: Strength And Strategy To Improve Rifa'i, K. BRI Syariah di Banyumas: Kekuatan dan Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. (Jurnal Internasional Ilmu Lingkungan, Keberlanjutan, dan Sosial).
- Rifa'i. Khamdan. 2022. *Analisis Biaya Transaksi PerBankan Di Indonesia Zaman Digital*, (Jurnal Psikologi Sekolah Positif)
- Remy , Sutan. 2005. *PerBankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum PerBankan Indonesia*. Jakarta: PT Pustaka utama Grafiti. 87.
- Sari, Pita Kumala. 2019. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Resiko Pada Pembayaran Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Ulang GoPay*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. 33.
- Shomad, Andrie Cesario, and Bambang Purnomosidhi. 2012. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce*. Malang: *Jurnal Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 1 (2):1–20.
- Sugiono. 2014. *Metode Peddnelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tazkiyaturrohmah, Rifqy. 2016. *Transaksi Uang Elektronik di Tinjau dari Hukum Syariah*. Tesis Hukum Bisnis Syariah. Yogyakarta: Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Usman, Rachmadi. 2017. *karakteristik uang elektronik Dalam sistem pembayara* Volume 32 No. 1. Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Januari. 134.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda,
NIM : 233206060007
Prodi : Ekonomi Syariah
Program : Magister (S2)
Institut : Pascasarjana UIN KHAS Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi Tesis berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Penggunaan dan Keamanan Mobile Banking Perspektif Masalah Mursalah di Nasabah Bank Mandiri Area Jember”** secara adalah hasil penelitian atau karya saya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 November 2025



Lutfia Farhatul Mahmuda,
NIM. 233206060007

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk menjadi acuan dalam peneliti dalam melakukan wawancara terhadap informan yang telah ditentukan, maka pedoman wawancara ini berbentuk sesuai kebutuhan informasi data yang terkait.

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Bagaimana sejarah berdirinya *Mobile banking* Bank Mandiri?
2. Apa Visi dan Misi Bank Mandiri?
3. Bagaimana struktur organisasi Bank Mandiri?

B. Penyajian Data

1. strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember
 - a. Seberapa sering Anda menggunakan *mobile Banking*, lalu fitur *mobile banking* apa saja yang paling sering Anda gunakan, untuk tampilan aplikasi sudah mudah untuk digunakan menurut Anda dan fitur apa yang menurut anda paling mudah digunakan?
 - b. Apakah proses registrasi dan aktivasi akun *mobile banking* mudah dilakukan, lalu apakah mudah jika anda melakukan update aplikasi dan fitur-fitur baru?
 - c. Apakah aplikasi *mobile banking* Anda sudah terintegrasi dengan layanan digital lainnya (e-wallet, *marketplace*, dll)?
 - d. Jika dandingkan kemudahan *mobile banking* dengan cara transaksi perBankan tradisional (ATM, teller) mana yang lebih mudah?
 - e. Bagaimana menurut Anda biaya administrasi *mobile banking* dibandingkan dengan layanan perBankan konvensional. Apakah transaksi *mobile banking* livin by Mandiri terjangkau biayanya?
 - f. Bagaimana perbandingan biaya transfer antar Bank melalui *mobile banking* vs ATM. Apakah biaya *mobile banking* mempengaruhi keputusan Anda dalam memilih jenis transaksi?
 - g. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan proses transaksi *mobile Banking*? Pernahkah Anda mengalami gangguan atau

lambatnya aplikasi *mobile Banking*? Seberapa cepat proses transfer uang melalui *mobile Banking*? (real time/berapa menit/jam)

- h. Bagaimana kecepatan loading saat membuka berbagai menu di aplikasi dan apakah pernah mengalami timeout atau aplikasi yang hang? Seberapa sering?
 - i. Bagaimana kecepatan konfirmasi transaksi (SMS/notifikasi push) dan apakah cepat update saldo rekening setelah melakukan transaksi?
 - j. Pernahkah Anda menghubungi *Customer Service mobile Banking*. Lalu berapa lama waktu tunggu untuk mendapat respon dari *Customer Service* dalam menangani keluhan atau masalah teknis?
 - k. Seberapa penting aspek keamanan dan privasi data dalam penggunaan *mobile banking* bagi Anda. Apakah Anda merasa data transaksi Anda aman di *mobile Banking*?
 - l. Seberapa detail informasi transaksi yang ditampilkan di aplikasi *mobile Banking*. Apakah mudah untuk melihat riwayat transaksi dan bagaimana kemudahan dalam mengunduh atau mencetak bukti transaksi?
 - m. Apakah ada notifikasi yang jelas untuk setiap transaksi yang dilakukan dan Apakah informasi biaya transaksi ditampilkan dengan jelas sebelum konfirmasi?
2. strategi peningkatan kualitas pelayanan pada keamanan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember?
- a. Seberapa penting aspek keamanan bagi Anda dalam memilih *mobile Banking*. Fitur keamanan apa saja yang Anda ketahui ada di aplikasi *mobile banking* Anda?
 - b. Metode login apa yang Anda gunakan (PIN, password, fingerprint, face ID, pattern), apakah mudah dan aman menurut Anda sistem login yang ada?
 - c. Seberapa sering aplikasi meminta Anda untuk login ulang, apakah ini mengganggu atau justru memberikan rasa aman?

- d. Apakah ada fitur untuk memblokir akun sendiri jika terjadi hal yang mencurigakan, lalu bagaimana pengalaman Anda dengan fitur pemulihan akun jika lupa password/PIN?
- e. Fitur keamanan akun apa yang menurut Anda masih kurang, lalu bagaimana keseimbangan antara kemudahan akses dan tingkat keamanan menurut Anda?
- f. Apakah Anda pernah mengalami atau mendengar tentang ancaman keamanan di *mobile Banking*. Seberapa yakin Anda bahwa sistem *mobile banking* dapat mendeteksi aktivitas mencurigakan?
- g. Pernahkah Anda menerima notifikasi tentang aktivitas mencurigakan di akun Anda. Jika ya, bagaimana respon Anda dan apakah sistem memberikan panduan yang jelas?
- h. Apakah dari Bank Mandiri memberikan edukasi tentang jenis-jenis ancaman yang mungkin dihadapi?
- i. Apakah ada deteksi jika aplikasi palsu atau tidak resmi mencoba mengakses data Anda. Seberapa sensitif sistem dalam mendeteksi pola transaksi yang tidak biasa?
- j. Jika terdeteksi aktivitas mencurigakan, seberapa cepat sistem memberikan notifikasi kepada Anda. Bagaimana kecepatan sistem dalam memblokir transaksi yang mencurigakan dan apakah ada fitur emergency untuk langsung memblokir akun dalam situasi darurat?
- k. Seberapa cepat Anda bisa menghubungi *Customer Service* untuk masalah keamanan darurat. Bagaimana proses pelaporan jika Anda merasa akun Anda diretas atau disalahgunakan. Seberapa cepat Bank merespon laporan ancaman keamanan dari nasabah?
- l. Seberapa penting bagi Anda untuk mengetahui bagaimana Bank melindungi data dan transaksi Anda. Apakah Anda merasa mendapat informasi yang cukup tentang sistem keamanan *mobile Banking*?
- m. Seberapa jelas informasi tentang kebijakan keamanan dan privasi yang diberikan Bank. Apakah mudah mengakses informasi tentang langkah-langkah keamanan yang diterapkan Bank?

- n. Seberapa penting kemampuan untuk menyesuaikan tingkat keamanan sesuai kebutuhan pribadi. Apakah Anda membutuhkan edukasi keamanan yang lebih komprehensif dari Bank? Apa rekomendasi utama Anda untuk meningkatkan keamanan *mobile Banking*?
3. Bagaimana faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember
- a. Apa pengalaman Anda menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri? Apakah Anda merasa puas dengan layanan yang diberikan?
 - b. Menurut Anda, apa saja yang membuat Anda lebih mudah menggunakan *mobile Banking*? Misalnya, fitur-fitur apa yang Anda sukai dan mengapa. Serta apakah ada hal-hal yang membuat Anda kesulitan saat menggunakan *mobile Banking*?
 - c. Apakah Anda merasa cukup mendapatkan informasi atau edukasi tentang cara menggunakan *mobile Banking*? Jika tidak, informasi apa yang Anda butuhkan?
 - d. Bagaimana penggunaan *mobile banking* mempengaruhi kehidupan sehari-hari Anda? Apakah Anda merasa lebih mudah atau sebaliknya?
 - e. Apa saran Anda untuk Bank Mandiri agar *mobile banking* dapat lebih baik lagi? Fitur apa yang menurut Anda perlu ditambahkan atau diperbaiki?
 - f. Menurut Anda, bagaimana penggunaan *mobile banking* dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di sekitar Anda?
 - g. Menurut anda apa keuntungan utama menggunakan *mobile banking* dibandingkan datang langsung ke Bank dan fitur apa saja di *mobile banking* yang paling membantu kegiatan sehari-hari anda?
 - h. Menurut anda, apakah *mobile banking* mudah diakses kapan saja dan dimana saja?
 - i. Kendala teknis apa yang pernah anda alami saat menggunakan *mobile Banking*. Apakah pernah mengalami gangguan jaringan atau aplikasi *error* saat bertransaksi?

- j. Apakah anda merasa kesulitan dalam mempelajari cara menggunakan *mobile banking* dan Informasi atau panduan apa yang anda butuhkan untuk menggunakan *mobile banking* dengan lebih baik?
- k. Menurut anda, apa saja risiko yang mungkin terjadi jika menggunakan *mobile Banking*. Kekhawatiran apa yang anda miliki dalam menggunakan *mobile Banking*. Apakah pernah mengalami kerugian atau masalah saat menggunakan *mobile Banking*?
- l. Bagaimana pendapat anda tentang biaya administrasi transaksi di *mobile Banking*. Apakah ada biaya tambahan yang membuat anda ragu menggunakan layanan ini?
- m. Secara keseluruhan, apakah menurut anda *mobile banking* lebih banyak memberikan manfaat atau justru menimbulkan kerugian?
- n. Apakah *mobile banking* membantu atau malah menyulitkan dalam mengontrol pengeluaran. Apakah penggunaan *mobile banking* mempengaruhi interaksi anda dengan petugas Bank atau masyarakat sekitar?

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

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Ibu Anis Prahistiningrum
 Jabatan : Kepala cabang Bank Prioritas Jember
 Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

Strategi utama kami adalah memastikan bahwa *livin* dapat diakses dengan mudah oleh semua nasabah, baik yang berada di pusat kota maupun di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital. Kami berfokus pada tiga aspek utama: kemudahan akses, keamanan transaksi, dan peningkatan literasi digital. Dengan cara ini, kami ingin memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat bagi seluruh nasabah. Tantangan utama yang kami hadapi adalah ketersediaan jaringan internet yang tidak merata di beberapa wilayah, yang dapat mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan *mobile Banking*. Selain itu, masih ada sebagian nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga memerlukan edukasi lebih lanjut. Kami juga perlu terus meningkatkan sistem keamanan agar transaksi tetap terjamin aman dari ancaman kejahatan *cyber*.

Nama : Bapak Hendra Adhi Negara
 Jabatan : Kepala cabang di Bank Mandiri Kencong
 Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Kami terus melakukan perbaikan pelayanan kepada nasabah dan pada fitur *mobile Banking*, mulai dari tampilan, bahasa, dan cara-cara dalam menggunakan *mobile banking* agar nasabah lebih mudah memahami dan menggunakan semua tampilan yang terdapat pada *mobile Banking*.

Nama : Bapak adhi Siswanto

Jabatan : Manager Mikro *Banking* kencong

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Tampilan aplikasi sekarang lebih moderen dan lebih mudah dipahami oleh nasabah. Ada panduan gambar dan warna yang menarik, sehingga memudahkan saya untuk menemukan fitur-fitur penting yang sering digunakan nasabah pada penggunaan *mobile banking* . Nasabah menyukai *mobile banking* karena aplikasi ini sudah mendukung bahasa Indonesia dengan baik sehingga mudah difahami. Tulisan dan ikon-ikon yang terdapat di aplikasi *mobile banking* juga jelas dan tidak membingungkan, sehingga nasabah dapat menggunakan *mobile banking* dengan mudah.

Nama : Ibu Sarah Hanifah

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Nasabah yang menggunakan *mobile banking* membuat operasional Bank jadi lebih efisien dengan biaya layanan yang lebih murah ini bisa diberikan karena prosesnya serba otomatis dan digital. PerBankan saat ini sengaja menekan biaya agar masyarakat makin tertarik memakai layanan ini. Namun, kami dari Bank Mandiri tetap mengingatkan pentingnya keamanan dan edukasi agar nasabah tidak hanya tergiur murah, tapi juga paham risikonya.

Nama : Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri cabang Kencong

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Mobile banking sangat membantu karena biayanya yang murah. Saya bisa transfer antarBank, bayar tagihan, atau beli pulsa dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan jika datang langsung ke Bank. Bahkan beberapa transaksi dikenakan biaya nol rupiah, seperti saat saya transfer ke sesama Bank Mandiri. Selain itu, saya tidak perlu keluar rumah, sehingga juga menghemat ongkos transportasi dan waktu.

Nama : Supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri cabang Kencong

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Saya mulai pademi covid-19 sudah sering menggunakan aplikasi *mobile banking* karena dengan aplikasi ini membuat biaya pengeluaran saya untuk transaksi di perBankan lebih murah, contohnya saja saat saya mau transfer tidak perlu mengeluarkan biaya untuk berangkat ke Bank ataupun ke ATM.

Nama : Ibu efrina

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Prioritas

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Saya mereka merasa puas dengan kecepatan *mobile Banking*. Hanya dengan beberapa sentuhan di layar ponsel, saya bisa langsung melakukan transfer, membayar tagihan, atau mengecek saldo dalam hitungan detik. Saya tidak perlu lagi mengantre lama di Bank atau ATM. Kecepatan ini sangat membantu, terutama saat ada kebutuhan mendesak seperti membayar listrik sebelum jatuh tempo atau mengirim uang ke keluarga.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Kencong

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile Banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Mobile banking memang dirancang untuk memberikan layanan yang cepat dan praktis. Mereka menyebut bahwa transaksi lewat aplikasi bisa diproses secara *real-time*, sehingga lebih efisien dibandingkan layanan manual di kantor cabang.

Selain itu, kami juga menyediakan layanan *Customer Service* yang responsif untuk membantu nasabah ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi *mobile Banking*. Strategi utama kami adalah memastikan layanan yang diberikan Bank mandiri melalui *mobile banking* ini memberikan manfaat bagi seluruh nasabah tanpa diskriminasi, selain pelayanan kami juga selalu mengupayakan memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan *mobile banking* sehingga nasabah memiliki rasa percaya diri saat menggunakan *mobile banking* dari Bank Mandiri ini. Kami juga berusaha menghadirkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menjaga keamanan data nasabah dengan standar yang keamanan yang tinggi.

Nama : Bapak supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri sangat responsif, terutama ketika saya menghadapi kendala. Ketika saya mengalami masalah, saya dapat dengan mudah menghubungi *Customer Service*, dan mereka selalu memberikan respon yang cepat. Ada satu waktu di mana saya kesulitan menggunakan aplikasi *mobile Banking*. Dalam situasi tersebut, pihak Bank langsung memberikan bantuan dengan panduan yang jelas dan mudah saya pahami. Mereka menjelaskan langkah-langkahnya dengan sederhana, sehingga

saya bisa mengikuti instruksi dengan baik. Bantuan seperti ini sangat berarti bagi saya, karena membuat proses transaksi menjadi lebih lancar dan mengurangi rasa frustrasi yang saya alami. Pengalaman positif ini membuat saya lebih yakin untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* dari Bank Mandiri

Nama : Bapak yoga

Jabatan : BOM Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Kami dari Bank Mandiri selalu ingin membuat nasabah percaya dalam menjaga dan melindungi akun nasabah karena kami menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data pribadi nasabah yang ada di Bank Mandiri. Selain itu Bank Mandiri juga terdapat kebijakan dalam mengelola privasi data nasabah yang jelas. Sehingga nasabah memiliki rasa tenang karena aplikasi *mobile banking* yang digunakan nasabah akan meminta persetujuan sebelum data digunakan. Bank Mandiri juga transparan menjelaskan terkait Tindakan dan kebijakan apa saja yang dilakukan untuk menjaga data nasabah.

Nama : Bapak Supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri di cabang Universitas Jember

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Kami membutuhkan akses *real-time* ke seluruh data transaksi perusahaan, termasuk detail waktu, nominal, dan pihak yang terlibat dalam setiap transaksi, Kami juga memahami bagaimana Bank Mandiri melindungi data sensitif perusahaan dan apakah ada jaminan kompensasi jika terjadi kebocoran data.

Nama : Ibu Sarah Hanifah

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Prioritas Jember

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Saya sangat mengandalkan aplikasi Livin untuk transaksi sehari-hari, mulai dari transfer, pembayaran tagihan, hingga belanja *online*, saya menilai bahwa fitur notifikasi transaksi sangat membantu dalam memantau aktivitas rekening, namun ia merasa bahwa informasi mengenai bagaimana data transaksinya disimpan dan dilindungi masih kurang jelas. Saya pernah mendapat SMS mencurigakan yang mengaku dari Bank Mandiri, dan saya bingung bagaimana cara memverifikasi apakah itu benar-benar dari Bank atau penipuan.

Nama : Bapak Supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Bank Mandiri benar-benar memahami kebutuhan saya dalam menggunakan *mobile Banking*. Salah satu fitur yang sangat membantu adalah laporan keuangan bulanan otomatis yang dapat saya akses dengan mudah. Fitur ini mempermudah saya dalam mengelola uang tanpa harus datang ke Bank, yang tentu saja menghemat waktu. Selain itu, saya juga merasa Bank Mandiri peduli pada kebutuhan saya sebagai pelaku usaha kecil. Mereka menyediakan fitur pembayaran dengan nominal kecil, yang sangat bermanfaat untuk usaha kecil seperti yang saya jalani. Dengan adanya kemudahan ini, saya bisa melakukan transaksi dengan lebih praktis dan efisien, sehingga saya dapat fokus pada pengembangan usaha saya.

Nama : Ibu Rina Suryani

Jabatan : Nasabah Bank Rambipuji

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember

Saya merasa ada peningkatan besar dalam fitur laporan transaksi di aplikasi *mobile Banking*. Sekarang, saya bisa mengunduh laporan dalam format PDF, dan data yang ditampilkan terstruktur dengan sangat baik. Ini sangat memudahkan saya, terutama saat saya perlu melakukan audit atau menyusun laporan keuangan. Selain itu, ada fitur yang secara otomatis mencatat setiap transaksi yang saya lakukan, jadi saya tidak perlu repot-repot mencatatnya manual. Yang lebih keren lagi, saya bisa melihat pengeluaran dan pemasukan saya dalam bentuk grafik sederhana di aplikasi. Semua kemudahan ini sangat membantu dalam mengelola usaha saya dan membuat segalanya jadi lebih teratur.

Nama : Bapak Nawardi

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri

Fokus 1

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan *mobile banking* perspektif *masalah mursalah* di nasabah Bank Mandiri area Jember.

Saya sangat puas dengan keamanan data di aplikasi *mobile banking* ini. Data saya selalu tersimpan dengan baik, dan yang paling penting, meskipun terkadang ada masalah koneksi, riwayat transaksi saya tetap aman dan tidak hilang. Ini membuat saya merasa tenang, karena saya tidak perlu khawatir kehilangan informasi penting. Saya percaya dengan sistem ini, karena sejauh ini, saya belum pernah mengalami kesalahan dalam pencatatan transaksi. Bahkan untuk pembayaran kecil sekalipun, semuanya tercatat dengan akurat. Hal ini memberikan saya kepastian dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi, sehingga saya bisa fokus pada pengelolaan keuangan tanpa merasa khawatir. Keamanan dan keandalan ini sangat penting bagi saya, terutama dalam menjalankan usaha sehari-hari.

Nama : Ibu Sarah Hanifah

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember.

Aplikasi *Livein by Mandiri* ini ada fitur keamanan yang tinggi untuk melindungi data yang ada pada aplikasi *mobile banking* seperti keamanan biometrik dan kode OTP. Ini membuat saya merasa aman, terutama untuk transaksi besar. Awalnya saya ragu yang mau mencoba menggunakan *mobile Banking*, tetapi sekarang saya percaya dan sudah terbiasa melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* karena selalu ada konfirmasi setiap transaksi jadi tidak takut uang hilang.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Kencong

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember.

Aplikasi *mobile banking* sekarang lebih moderen dengan adanya notifikasi keamanan di setiap langkah transaksi. Desainnya juga jelas menunjukkan fitur keamanan, seperti logo gembok untuk menandai keamanan. Tampilan aplikasi menunjukkan keseriusan mereka dalam keamanan, misalnya adanya opsi login dengan biometrik dan verifikasi dua langkah. Dengan keamanan ini membuat saya merasa aman saat menggunakan *mobile banking* ini. Saya merasa nyaman karena setiap kali ada transaksi mencurigakan, aplikasi langsung memberikan notifikasi. Sistemnya selalu konsisten dalam memberikan perlindungan keamanan untuk saya dan lainnya.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : BOM Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember.

Bank Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Keamanan *mobile Banking* adalah prioritas utama kami dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kami menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA). Selain itu, kami memastikan bahwa setiap Pembaharuan aplikasi mencakup peningkatan fitur keamanan untuk mengantisipasi ancaman *cyber* yang terus berkembang. langkah-langkah ini bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dan memastikan keamanan transaksi mereka tanpa hambatan. Banyak nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi, seperti menggunakan kata sandi yang kuat atau menghindari login di perangkat yang tidak aman. Tantangan lainnya adalah infrastruktur jaringan yang belum merata, sehingga beberapa nasabah mengalami kendala dalam mengakses layanan dengan optimal.

Nama : Ibu Ancilla Aurelia Herman

Jabatan : BOM Bank Mandiri cabang universitas Jember

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Bank Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan keamanan *mobile banking* secara berkelanjutan, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Keamanan *mobile banking* adalah prioritas utama kami dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kami menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor (2FA). Selain itu, kami memastikan bahwa setiap Pembaharuan aplikasi mencakup peningkatan

fitur keamanan untuk mengantisipasi ancaman *cyber* yang terus berkembang. langkah-langkah ini bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah dan memastikan keamanan transaksi mereka tanpa hambatan. Banyak nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi, seperti menggunakan kata sandi yang kuat atau menghindari login di perangkat yang tidak aman. Tantangan lainnya adalah infrastruktur jaringan yang belum merata, sehingga beberapa nasabah mengalami kendala dalam mengakses layanan dengan optimal.

Nama : Ibu R.A. Vina Wahyu Triningsih

Jabatan : Kepala Cabang Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Kami selalu berusaha memberikan layanan terbaik dan edukasi kepada nasabah Bank Mandiri. Tujuan kami adalah memastikan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* dapat berjalan dengan aman dan nyaman. Kami ingin semua nasabah merasakan manfaat dari layanan ini. Dalam setiap langkah, kami sangat menekankan pentingnya perlindungan data, keadilan dalam layanan, dan kesejahteraan bersama. Dengan memberikan informasi yang jelas dan dukungan yang memadai, kami berharap setiap nasabah dapat menggunakan aplikasi ini dengan percaya diri, tanpa rasa khawatir. Kami percaya bahwa dengan pendekatan ini, kami dapat membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dan mencapai tujuan keuangan yang diinginkan.

Nama : Bapak imannurdin

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan teknologi biometrik, seperti sidik jari dan pengenalan wajah, yang bikin saya merasa lebih aman. Selain memudahkan akses, teknologi ini memastikan hanya saya yang bisa masuk ke akun saya. Setiap kali melakukan transaksi, saya juga menerima kode OTP yang dikirim langsung ke nomor saya. Fitur ini sangat membantu, karena saya bisa memastikan bahwa setiap transaksi yang saya lakukan aman. Dengan adanya langkah-langkah keamanan ini, saya merasa lebih tenang saat menggunakan aplikasi, karena saya tahu data dan akun saya terlindungi dengan baik. Ini membuat pengalaman *berBanking* saya jadi lebih nyaman dan tanpa khawatir.

Nama : Ibu Sarah Hanifah

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Jember Prioritas

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya pernah memiliki pengalaman saat menggunakan aplikasi *mobile banking* mengalami kesalahan, waktu saya salah memasukkan password sebanyak 3 kali, aplikasi *mobile banking* saya secara otomatis langsung mengunci akun. Ketika saya menghubungi *Customer Service* ternyata diinformasikan hal tersebut terjadi dengan tujuan untuk mencegah risiko peretasan akun pada aplikasi *mobile Bankingsaya*, masalahnya aplikasi *mobile banking* saya yang terblokir langsung dapat diselesaikan dalam dengan cepat oleh *Customer Service* setelah melakukan beberapa verifikasi.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Kencong

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Keamanan yang dimiliki aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri sangat andal. Setiap kali saya menggunakan perangkat baru atau terhubung ke jaringan

yang tidak dikenal, sistem selalu meminta verifikasi tambahan. Ini benar-benar membantu menjaga akun saya tetap aman. Saya merasa tenang karena teknologi yang digunakan sangat canggih dan membuat saya percaya bahwa data saya terlindungi dengan baik. Sejauh ini, saya tidak pernah mengalami masalah seperti data bocor atau transaksi mencurigakan. Hal ini membuat saya semakin nyaman menggunakan aplikasi ini untuk berbagai transaksi keuangan sehari-hari, tanpa rasa khawatir akan keamanan data saya.

Nama : Bapak supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya merasa cukup yakin dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* karena sudah menggunakan teknologi yang canggih dan menerapkan prosedur keamanan yang ketat. Tapi, saya tetap merasa lebih tenang jika dari Bank Mandiri memberikan informasi yang lebih transparan mengenai bagaimana data saya diproses dan disimpan. Keamanan data saya sangat penting dan aplikasi *mobile banking* yang saya gunakan memberikan saya rasa percaya dengan menerapkan sistem keamanan terbaru.

Nama : Ibu rina suryani

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya sering dapat WA atau notifikasi di aplikasi kalau ada update keamanan baru, jadi saya *tahu* apa yang berubah dan fitur notifikasi *real-time* setiap kali ada transaksi di rekeningnya, baik itu penarikan tunai, transfer, atau pembayaran. Hal ini membuatnya merasa aman karena bisa langsung tahu jika ada aktivitas yang mencurigakan.

Nama : Bapak Nawardi

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Setiap kali install aplikasi atau ada update, selalu ada panduan keamanan yang mudah diikuti. Bank juga sering kirim tips keamanan lewat SMS atau email, Bank Mandiri juga kasih tahu nomor resmi Bank, ciri-ciri penipuan, dan cara melaporkan jika ada yang mencurigakan. Saya jadi lebih waspada dan tahu harus bagaimana.

Nama : Bapak imannurdin

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Rambipuji

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya sering mendapatkan email dari pihak Bank Mandiri yang berisi edukasi lewat email tentang cara melindungi akun dan menghindari penipuan. Ini membuat saya merasa diperhatikan dalam penggunaan *mobile Banking*. Bank Mandiri terus benar-benar berupaya untuk memahami kekhawatiran saya sebagai nasabah yang kadang merasa takut akan keamanan aplikasi *mobile Banking*. Terkadang ketika saya merasa ragu soal transaksi tertentu, Bank Mandiri menyediakan panduan langkah-langkah yang mudah diikuti untuk memastikan keamanan proses transaksi saya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* ini.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Kencong

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area

JemberBank Mandiri sekarang ada sidik jari sama face unlock, jadi saya merasa lebih aman karena ancaman pemobobolan *mobile banking* sudah marak dengan menggunakan cara yang aneh. Tambahan yang saya butuhkan sebenarnya itu notifikasi yang lebih detail, jika terdapat hal-hal yang mencurigakan seperti izin akses masuk di *mobile Banking*.

Nama : Bapak supriyanto

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 2

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Keamanan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Sekarang jualan *online* jadi sering terima transfer dari orang yang nggak kenal. Yang saya paling butuh itu konfirmasi yang jelas setiap ada uang masuk, agar saya bisa memastikan itu transfer dari *Customer* beneran atau bukan. Tapi untungnya *mobile banking* dari Mandiri selalu memberikan notifikasi dengan cepat jika terdapat uang masuk atau keluar di rekening saya. Hal ini memudahkan saya dalam pengecekan semua transaksi usaha yang saya miliki.

Nama : Ibu Anis Prahistiningrum

Jabatan : Kepala cabang Bank Prioritas Jember

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saat kami berkomunikasi dengan nasabah membahas terkait *mobile Banking* nasabah merasa bahwa dalam menggunakan *mobile Banking* dapat memberikan beberapa kelebihan: Kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi, aplikasi *mobile banking* juga dilengkapi dengan Keamanan yang semakin canggih, Bank Mandiri juga memberikan Edukasi dan Sosialisasi dalam penggunaan *mobile Bankig* ini, serta perbaikan infrastruktur jaringan yang sudah membaik walaupun di daerah pedesaan. Namun kami merasa kesulitan juga saat

berkomunikasi dengan nasabah yang Kurang memahmai terkait literasi keuangan digital bagi kelompok usia tertentu, Terutama nasabah lansia atau masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

Nama : Ibu efrina

Jabatan : TELCO Bank Prioritas Jember

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Layanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking* dapat mebawa manfaat besar bagi nasabah, baik dari segi kemudahan, efisiensi, dan keamanan yang dibutuhkan nasaat kemalukan aktifitas dalam keseharian, namun nasabah juga mengalami kendala dalam menggunakan *mobile banking* ini, dianataranya nasabah yang masih khawatir dengan risiko penipuan atau peretasan, meskipun kami sudah menerapkan sistem keamanan yang ketat dan nasabah masih ketergantungan pada transaksi konvensional.

Nama : Bapak Hadi Pratama

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri cabang Kencong

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya menggunakan layanan *mobile banking* karena lebih praktis dibandingkan harus datang ke kantor cabang atau ATM. Secara keseluruhan, saya merasa cukup terbantu dengan fitur-fitur yang ada, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan top-up saldo *e-wallet*. Kemudahan dan Efisiensi dalam Transaksi ini membuat saya menukai menggunakan *mobile banking* namun, ada beberapa kendala yang saya alami dalam penggunaannya. Setiap layanan keuangan seharusnya memberikan manfaat dan kemaslahatan bagi semua pihak. *Mobile banking* memang sudah memberikan manfaat besar, tetapi saya berharap ada peningkatan dari segi keadilan akses layanan. Misalnya fitur tertentu yang hanya

bisa diakses oleh nasabah dengan saldo besar sebaiknya dibuat lebih inklusif agar semua nasabah bisa menikmati layanan yang sama sesuai dengan kebutuhan mereka.

Nama : Ibu Rina Suryani

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri cabang Rambipuji

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking* Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya menggunakan *mobile banking* karena yang utama adalah praktis. Dengan aplikasi ini, saya bisa langsung melakukan berbagai transaksi, seperti transfer ke supplier, bayar tagihan, dan cek saldo hanya dari HP saya. Secara umum, aplikasi *mobile banking* ini sangat mudah digunakan, dan tampilannya juga jelas, jadi saya tidak kesulitan saat mengoperasikannya. Saya juga cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri. Meskipun kadang harus antri untuk mendapatkan pelayanan, saya merasa semua itu sepadan. Ketika saya mengalami masalah, terutama saat salah melakukan langkah, karyawan Bank selalu siap membantu dan bisa menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat. Hal ini membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah dan semakin nyaman menggunakan layanan mereka. Dengan semua kemudahan ini, saya bisa fokus pada bisnis saya tanpa harus khawatir dengan urusan perBankan.

Nama : Bapak Adhi Siswanto

Jabatan : Manager Mikro *Banking* kencong

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking*
Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Aplikasi *mobile banking* ini dapat memberikan manfaat dari sisi ekonomi dan kehidupan sehari-hari saya diantaranya hemat waktu dan tenaga saya. Buat pebisnis kayak saya ini sangat penting. Salah satu alasan saya akan lanjut menggunakan *mobile banking* ini karena Kemudahan dan keamanan yang dimiliki aplikasi ini. Juga karena Bank terus kasih *update* fitur dan edukasi untuk setiap perubahan fitur pada *Mobile banking* ini.

Nama : Bapak Nawardi

Jabatan : Nasabah Bank Mandiri Universitas Jember

Fokus 3

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan *Mobile banking*
Perspektif *Maslahah mursalah* di Nasabah Bank Mandiri Area Jember

Saya senang menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk kebutuhan transaksi saya, namun saya juga mengalami beberapa kendala saat menggunakan aplikasi ini diantaranya kadang *error* kalau jaringan di daerah rumah saya agak jelek tapi kendala ini dapat saya selsaikan arena di rumah ada jaringan WiFi. Salain itu Mungkin karena gaptek, atau takut salah pencet. Juga ada yang nggak percaya sama transaksi *online* saya agak lama saat bertransaksi sendiri dan karena ragu saya harus mengecek sebelum saya selsaikan transaksinya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PASCASARJANA

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: pascasarjana@uinkhas.ac.id, Website : <http://pasca.uinkhas.ac.id>



No : B.3931/Un.22/DPS.WD/PP.00.9/12/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian untuk Penyusunan Tugas Akhir Studi

Yth.
PT Bank Mandiri Area Jember
Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, kami mengajukan permohonan izin penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan penyusunan tugas akhir studi mahasiswa berikut ini:

Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda
NIM : 233206060007
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenjang : Magister (S2)

Waktu Penelitian : 3 Bulan (terhitung mulai tanggal diterbitkannya surat)

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada
Penggunaan dan Keamanan Mobile Banking
Prespektif Masalah Mursalah Di Nasabah Bank
Mandiri Area Jember

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jember, 30 Desember 2024
An. Direktur,
Wakil Direktur



Salhan

Tembusan :
Direktur Pascasarjana



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : 95ezzc





SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RA. Vina Arifiyanty Wahyu Triningsih
Jabatan : Kepala Cabang Bank Mandiri Rambipuji

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda
NIM : 233206060007
Prodi : Ekonomi Syariah

Universitas : Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah menyelesaikan penelitian di Bank Mandiri Rambipuji dengan judul “ **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan Mobile Banking Prespektif Masalah Mursalah Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember** ”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 April 2025

Kepala Cabang Bank Mandiri Rambipuji,

(RA. Vina Arifiyanty Wahyu Triningsih)



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendra Adhi Negara

Jabatan : Kepala Cabang Bank Mandiri Kencong

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda

NIM : 233206060007

Prodi : Ekonomi Syariah

Universitas : Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah menyelesaikan penelitian di Bank Mandiri Kencong dengan judul “ **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan Mobile Banking Prespektif Masalah Mursalah Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember** ”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 April 2025

Kepala Cabang Bank Mandiri Kencong

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

KCP Jember Kencong

(Hendra Adhi Negara)



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anis Prihatiningrum
 Jabatan : Kepala Cabang Bank Mandiri Jember Prioritas
 Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :
 Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda
 NIM : 233206060007
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Universitas : Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah menyelesaikan penelitian di Bank Mandiri Jember Prioritas dengan judul “ **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan *Mobile Banking* Prespektif Masalah Mursalah Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember** ”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 April 2025

A.n Kepala Cabang Bank Mandiri Jember Prioritas

PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
 Outlet Prioritas Jember

(Anis Prihatiningrum)



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ragil Insan Madarani

Jabatan : Kepala Cabang Bank Mandiri Bangsal

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Lutfia Farhatul Mahmuda

NIM : 233206060007

Prodi : Ekonomi Syariah

Universitas : Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah menyelesaikan penelitian di Bank Mandiri Bangsal dengan judul “ **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamanan *Mobile Banking* Prespektif Masalah Mursalah Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember** ”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 April 2025

Ax Kepala Cabang Bank Mandiri Universitas Jember


 (Ancilla Aurelia Herman)









RIWAYAT HIDUP



Lutfia Farhatul Mahmuda dilahirkan di Jember, Jawa Timur tanggal 16 April 1999, anak pertama dari dua bersaudara Pasangan Bapak Mahmud dan Ibu Fitriyah. Alamat: Dusun Pondok Waluh Desa Kencong Kecamatan Kencong Kabupaten Jember, Hp. 087755580989, Email: lutfiafarhatul2024@gmail.com. Pendidikan yang ditempuh di kampung halamannya mulai di SDN Kencong 05, SMPN 1 Kencong, MAN 3 Jember. Sekolah Dasar tamat pada tahun 2011. Sekolah Menengah Pertama tamat pada tahun 2014, dan Sekolah Menengah Atas tamat pada tahun 2017.

Pendidikan berikutnya ditempuh di S1 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2017 hingga selesai pada tahun 2021. Lalu melanjutkan studi Pascasarjana di Perguruan Tinggi yang sama Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Semasa menjadi mahasiswa penulis aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan ekstra maupun intra kampus diantaranya Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), Himpunan Mahasiswa Program Sarjana (HMPS), Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM).

Kemudian penulis bekerja di PT FIRST STATE FUTURES tahun 2021 dan mulai dari tahun 2022 sampai saat ini bekerja di MANDIRI TUNAS FINANCE. Saat ini, Penulis sedang menempuh Program Magister Strata 2 (S2) Ekonomi Syariah di Pascasarjana UIN Kyai Haji Achmad Siddiq Jember dan proses menyelesaikan tugas akhir penelitian Tesis yang berjudul *“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Penggunaan Dan Keamananan Mobile banking Di Nasabah Bank Mandiri Area Jember”*. Semoga dengan penulisan tugas akhir Tesis ini mampu memeberikan kontribusi positif bagi dunia perekonomian dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta manfaat dan berguna bagi semua.