

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

Oleh:

Wiwit Putri Utami¹
Muhammad Iqbal Fasa²

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Alamat: Jalan Letnan Kolonel H Jl. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota
Bandar Lampung, Lampung (35131).

Korespondensi Penulis: wiwitputri413@gmail.com

Abstract. *In today's digital era, companies, including banks, have been utilizing technological advances to make their products and services more accessible to the public. To make it easier for customers to conduct financial transactions without having to go to the bank in person, Bank Syariah Indonesia (BSI) has launched mobile banking services. This service not only improves the ease and efficiency of financial management, but also provides wider access to the public to enjoy Islamic banking services in accordance with Islamic sharia principles. Mobile banking allows customers to perform various transactions, such as transfers and bill payments, quickly and safely with its complete features. The purpose of this study is to identify the advantages of using mobile banking as an effective tool to facilitate BSI customers' transactions. It is expected that BSI can gain the ability to continue to innovate and improve the quality of Islamic banking services in Indonesia and strengthen its position amidst the increasingly fierce competition in the banking industry as a result of understanding the application of mobile banking.*

Keywords: *Mobile Banking, Customer, Transaction, Mobile Banking Features.*

Abstrak. Di era digital saat ini, perusahaan, termasuk perbankan, telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk membuat produk dan layanan mereka lebih mudah diakses oleh masyarakat. Untuk memudahkan pelanggan melakukan transaksi keuangan tanpa

Received November 11, 2024; Revised November 23, 2024; November 27, 2024

*Corresponding author: wiwitputri413@gmail.com

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

harus pergi ke bank secara langsung, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah meluncurkan layanan mobile banking. Layanan ini tidak hanya meningkatkan kemudahan dan efisiensi pengelolaan keuangan, tetapi juga memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk menikmati layanan perbankan syariah sesuai dengan prinsip syariah Islam. Mobile banking memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dan pembayaran tagihan, dengan cepat dan aman dengan fiturnya yang lengkap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keuntungan dari penggunaan mobile banking sebagai alat yang efektif untuk mempermudah transaksi nasabah BSI. Diharapkan BSI dapat memperoleh kemampuan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia serta memperkuat posisinya di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat sebagai hasil dari pemahaman tentang penerapan perbankan mobile.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Nasabah, Transaksi, Fitur-fitur *Mobile Banking*.

LATAR BELAKANG

Di era sekarang yang serba digital telah memberikan inovasi para lembaga bisnis untuk mengembangkan produknya agar dikenal oleh masyarakat luas. Inovasi digital digunakan untuk mengakses segala hal yang diperlukan manusia agar dapat dijangkau dengan mudah, seperti pembelian barang-barang secara online, mengakses berita dalam negeri maupun luar negeri dengan mudah, dan dapat melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun. Bank syariah sendiri telah memasuki era digital dengan mengeluarkan produknya dalam bentuk *mobile* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Salah satu perbankan syariah yang menawarkan layanan *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang ingin bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank akan semakin dimudahkan dengan tersedianya layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (Siaigan & Tambunan, 2022).

Salah satu layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank adalah mobile banking. Serupa dengan layanan *ATM* dan *SMS banking*, konsumen bank memiliki tingkat permintaan yang tinggi untuk layanan khusus ini. Ketersediaan mobile banking bermanfaat bagi nasabah yang mencari layanan yang terjangkau, cepat, aman, dan tersedia setiap saat. Layanan ini dapat diakses melalui perangkat seluler klien kapan saja dan dari lokasi mana saja (Ramadhan & Asih, 2021). Melalui *mobile banking* bank

syariah dapat mempromosikan produk-produknya dengan mudah dan semua masalah nasabah dapat dipenuhi oleh solusi *mobile banking* ini.

Dengan layanan yang dipromosikan oleh bank-bank Islam kepada nasabahnya dalam bentuk *mobile banking* dan *internet banking* merupakan hal yang penting untuk membantu nasabah melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun mereka memilih tanpa perlu mengunjungi bank, sehingga nasabah tidak perlu pergi ke bank. Ini adalah metode yang paling praktis untuk mendapatkan layanan perbankan digital dengan memanfaatkan *mobile banking* yang menawarkan beberapa keuntungan bagi nasabah, seperti penghematan waktu dan uang serta keuntungan yang mereka terima (Khumaini et al., 2022). Nasabah mungkin merasa lebih mudah sekarang karena mereka memiliki akses ke layanan *mobile banking* dan ponsel. Untuk melayani konsumen dengan lebih baik, transaksi perbankan biasanya diselesaikan secara manual tetapi seiring dengan perkembangan teknologi transaksi perbankan dapat diakses melalui ponsel. Hal ini menyiratkan bahwa tugas-tugas yang sebelumnya diselesaikan oleh nasabah dengan pergi ke bank sekarang dapat diselesaikan secara *online*.

Mobile banking merupakan salah satu komponen *e-banking* sebagai layanan informasi perbankan online modern yang ditawarkan kepada nasabah melalui layanan smartphone. *Mobile banking* memberi kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh berbagai jenis informasi keuangan dan menikmati kemudahan yang diberikan saat melakukan transaksi online (Sari et al., 2021). Teknologi *mobile banking* ini dapat menjadikan pelayanan perbankan menjadi lebih praktis dan efisien, juga dapat menghemat waktu dan melindungi nasabah dengan keamanan yang unggul.

Berdasarkan penjelasan di atas, inovasi *mobile banking* di bank syariah seperti yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara digital dengan nyaman tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Layanan ini meningkatkan aksesibilitas dan keamanan transaksi sekaligus menghemat biaya dan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana penerapan *mobile banking* berdampak pada kemudahan transaksi nasabah bank syariah di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa dengan menerapkan *mobile banking*, bank syariah tidak hanya dapat memperluas jangkauan layanannya, tetapi juga memperkuat posisi mereka dalam industri perbankan yang semakin ketat.

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

KAJIAN TEORITIS

Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga bank syariah untuk membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI). PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah adalah contohnya. BSI didirikan untuk menjadi lembaga keuangan yang berkomitmen untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa keuangan yang halal dan beretika. Untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, bank ini menyediakan berbagai jenis pembiayaan, tabungan, dan investasi. BSI mengawasi Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) untuk memastikan bahwa semua transaksi dan produk yang dijual sesuai dengan syariah. Dengan memberikan layanan perbankan syariah yang lebih luas kepada masyarakat umum, BSI juga membantu meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

Nasabah

Menurut pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No. 10 tahun 1998, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah adalah individu atau organisasi perusahaan (korporasi) yang bertransaksi deposito dan pinjaman melalui bank dan memiliki rekening di sana (Kamila, 2021). Nasabah termasuk ke dalam pemeran utama badan usaha perbankan karena bank sangat membutuhkan dana nasabah untuk melakukan aktivitas operasional bank.

Definisi nasabah menurut (Kasmir, 2003), nasabah adalah raja. Artinya, seorang nasabah harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Kebutuhan nasabah merupakan prioritas utama bagi bank syariah supaya nasabah dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman.

Berdasarkan pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah diklasifikasikan ke dalam 2 jenis (Usanti & Shomad, 2013), yaitu:

1. Nasabah penyimpanan adalah orang yang menitipkan dananya di bank dengan membuat perjanjian antara bank dan nasabah sebagai pihak yang terlibat.

2. Nasabah debitur adalah orang yang menerima kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang berkaitan dengan prinsip syariah.

Dalam menjalankan aktivitas keuangannya, bank syariah sangat membutuhkan nasabah untuk memakai jasa dan layanan bank syariah. Jasa dan layanan bank yang baik dan inovatif dapat menarik masyarakat untuk menjadi bagian dari nasabah bank syariah, seperti diluncurkannya sistem pemakaian jasa dan layanan bank dengan menggunakan *mobile banking* tentunya sangat mempermudah dan memberi kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, karena bagaimana pun kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa dan layanan bank adalah prioritas utama bagi bank syariah.

Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet dengan menggunakan aplikasi perbankan bank. Dengan menggunakan aplikasi ini, mereka dapat melakukan berbagai hal seperti mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, dan memeriksa saldo rekening mereka kapan saja dan di mana saja. Ini menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke bank. Selain itu, fitur keamanan mobile banking seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data memungkinkan pelanggan melakukan transaksi dengan lebih aman. Nasabah dapat menggunakan mobile banking untuk membayar tagihan, memeriksa saldo tabungan mereka, dan memindahkan dana ke rekening yang berbeda. Nasabah tidak perlu lagi mengunjungi kantor perbankan atau ATM untuk melakukan berbagai transaksi. Nasabah bank dapat menggunakan mobile banking untuk melakukan transaksi perbankan mereka di mana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi bank secara fisik (K. Lestari, 2022).

Transaksi

Transaksi adalah suatu proses di mana dua atau lebih orang bertukar barang, jasa, atau nilai. Dalam konteks ekonomi, transaksi dapat berupa pembelian, penjualan, atau pertukaran untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan. Setiap transaksi biasanya melibatkan kesepakatan yang jelas tentang harga, kuantitas, dan syarat lainnya. Transaksi, baik secara langsung maupun melalui media elektronik, sangat penting bagi kegiatan

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

bisnis dan perekonomian secara keseluruhan. Transaksi memungkinkan pembentukan hubungan antara produsen dan konsumen serta aliran barang dan jasa yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Transaksi dengan menggunakan *mobile banking* membuat nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan dengan *mobile banking* karena layanan luas dan cakupan global membuatnya lebih hemat biaya daripada melakukan transaksi secara langsung di bank (Lailani & Regina, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu memakai metode kualitatif dengan mengambil data sekunder dengan studi kepustakaan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti sangat berperan penting serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pentingnya makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data-data dilakukan dengan cara mencari literatur-literatur yang relevan dengan materi yang dibahas dalam penelitian dengan bersumber dari buku dan jurnal ilmiah. Analisis data yang digunakan berupa analisis deskriptif dengan mendeskripsikan data-data dan menyimpulkan data-data secara rinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Mobile Banking* sebagai Media Transaksi**

Penyetoran tunai, penarikan tunai, *transfer* dana, pembayaran tagihan, pembelian valuta asing, pembuatan rekening baru, pembelian barang keuangan, dan kegiatan lainnya termasuk dalam transaksi perbankan. Sebuah peristiwa keuangan atau ekonomi yang melibatkan setidaknya dua pihak, yang keduanya akan terlibat dalam pertukaran timbal balik, peminjaman, melibatkan perserikatan komersial, dan kegiatan lain yang didasarkan pada keinginan, didefinisikan sebagai transaksi (Pengaribuan, 2022).

Suatu kegiatan yang dilakukan oleh nasabah yang melibatkan bank dalam bentuk pertukaran uang atau layanan keuangan disebut transaksi (Hermawan, 2023). Dalam dunia bisnis, transaksi dicirikan sebagai kesepakatan yang dicapai oleh pembeli dan penjual yang mengubah aset atau status keuangan seseorang atau entitas. Sebagai hasil dari kemajuan teknologi, nasabah sekarang dapat melakukan transaksi keuangan secara online berkat layanan digital seperti internet dan *mobile banking*. Sedangkan dalam dunia

perbankan, transaksi diartikan sebagai Layanan keuangan yang dilakukan oleh nasabah atau transaksi penukaran uang yang melibatkan bank.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa transaksi adalah Pertukaran uang atau layanan yang setidaknya membutuhkan keterlibatan antara dua pihak atau lebih. Transaksi dalam dunia perbankan dapat diartikan sebagai interaksi antara bank dan nasabah yang memakai jasa dan layanan yang tersedia, baik secara langsung maupun secara *online*.

Mobile Banking sebagai media transaksi telah mengenalkan wajah baru bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan media elektronik yang mudah dibawa kemana saja. Dalam melakukan transaksi melalui *Mobile Banking*, nasabah tidak perlu khawatir akan peretasan data pribadi pengguna *mobile banking* karena nasabah telah dilindungi oleh ketentuan hukum mengenai transaksi elektronik. Ketentuan hukum tersebut tercantum dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik pasal 30 ayat (1) yang mengatur tentang jeratan hukum bagi pelaku peretasan atau *hacker*. Dengan demikian, *mobile banking* meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan nasabah fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola keuangan sehari-hari mereka. Teknologi ini semakin penting di era digital, di mana kemudahan dan kecepatan akses menjadi kunci untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Fitur-fitur yang Tersedia Pada *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Karena persaingan pasar yang semakin ketat, ekspektasi pelanggan yang meningkat, dan perubahan perilaku konsumen, sangat penting untuk memahami bagaimana pelanggan berperilaku. Untuk memuaskan para nasabahnya, bank-bank yang sudah mapan bersaing untuk menawarkan layanan terbaik. Informasi rekening, *transfer*, berbagai *Ziswaf*, layanan syariah, pembelian dan pembayaran digital, dan *e-mas* adalah beberapa fitur yang ditawarkan oleh *BSI Mobile*. Penjelasan lengkap mengenai fitur-fitur layanan *BSI Mobile*, secara spesifik sebagai berikut (N. Lestari, 2022):

1. Informasi Rekening

Pengguna dapat melihat informasi transaksi rekening, termasuk daftar transaksi terjadwal, informasi portofolio, daftar mutasi, informasi total saldo, dan registrasi notifikasi, dengan menggunakan fungsi ini.

2. Transfer

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

Transfer merupakan jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota, luar kota, maupun luar negeri (Kasmir, 2020) Menu transfer memudahkan pengguna untuk mengirim uang baik dalam satu bank maupun antar bank secara *online*.

3. Berbagi Ziswaf

Nasabah Bank Syariah Indonesia memiliki pilihan untuk berdonasi dengan berbagai cara, termasuk zakat, infak, fidyah, dan wakaf. Metode transaksi lain yang tersedia melalui BSI *Mobile* adalah Warteg *Mobile*, *JadiBerkah.id*, Kalkulator Zakat, Dompot Dhuafa, dan Kitabisa.

4. Layanan Syariah

Menu Layanan syariah BSI *Mobile* menawarkan pilihan-pilihan sebagai berikut: Kalkulator Kurban, Asmaul Husna, Juz Amma, dan Hikmah.

5. Pembelian dan Pembayaran digital

Pengguna dapat melakukan pembelian beberapa jenis *voucher* pulsa, token listrik, *E-money*, paket data, isi ulang pulsa, layanan *streaming video* dan musik, serta fasilitas transaksi lainnya melalui menu pembelian. Dalam fitur pembayaran, pengguna dapat melakukan banyak jenis transaksi seperti membayar UKT, Berlangganan, e-commerce, haji dan umrah, dan lain sebagainya. Metode pembayaran digital dianggap lebih menguntungkan jika penyedia layanan menawarkan diskon untuk pembayaran tertentu, serta lebih mudah dan sederhana serta penghematan waktu untuk bertransaksi (Rahmayanti, 2023).

6. *E-emas*

Selain itu fitur-fitur di atas, BSI *Mobile* telah mengintegrasikan fitur ini di dalam aplikasinya bagi nasabah BSI yang tertarik untuk melakukan investasi emas secara online melalui *e-mas*. Oleh karena itu, dengan aplikasi perbankan ini, pengguna bisa langsung membeli, menjual, dan menggadaikan emas.

Penggunaan *Mobile Banking*

M-Banking, yang juga disebut sebagai *mobile banking*, adalah penggunaan ponsel atau perangkat komunikasi bergerak lainnya untuk tujuan perbankan. Dengan tersedianya fitur-fitur untuk transaksi perbankan melalui aplikasi *mobile*, maka perangkat komunikasi bergerak seperti handphone dapat mempermudah transaksi perbankan (Khumaini et al., 2022). *Mobile banking* yang diluncurkan oleh bank syariah indonesia diberi nama BSI *Mobile* yang sudah ada sejak februari 2021. Dengan diadakannya penggunaan BSI *Mobile* bagi nasabah, tentunya hal tersebut sangat membantu pengguna BSI *Mobile* dalam melakukan transaksi. Penerapan *mobile banking* sangat memberikan kontribusi yang positif terhadap penggunaannya dalam melakukan transaksi, karena pada dasarnya pengguna akan merasa nyaman saat melakukan transaksi melalui *mobile banking* (Alida et al., 2022).

Transaksi dengan *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja. Beberapa keuntungan dari *mobile banking* adalah Nasabah dapat menggunakan ponsel mereka untuk mengelola rekening dan melakukan aktivitas perbankan, sehingga dapat menghemat waktu. Nasabah tidak perlu repot-repot membawa komputer untuk melakukan transaksi perbankan, cukup dengan menggunakan telepon genggam (Junaedi & Neneng, 2023). Penggunaan BSI *Mobile* sangat bermanfaat bagi nasabah, karena nasabah dapat mengakses jasa dan layanan bank tanpa harus mengunjungi dan mengantre di bank. Nasabah yang ingin melakukan aktivitas seperti transfer, tarik tunai, setor tunai, pembayaran kredit, dan lain sebagainya akan merasa terbantu dengan adanya BSI *Mobile*. Selain layanan perbankan, *mobile banking* Bank Syariah Indonesia juga menawarkan fitur-fitur sosial, seperti kemampuan untuk menyalurkan dana untuk kegiatan amal dan keagamaan (Joni et al., 2022).

Data dari Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa per Juni 2024, terdapat 7,12 juta pengguna BSI *Mobile*, dengan pertumbuhan 33,9% per tahun. Hal ini menunjukkan kebutuhan dan kesesuaian BSI *Mobile* bagi sebagian besar nasabahnya (Bank Syariah Indonesia, 2024). Tentu saja, Bank Syariah Indonesia tidak pernah berhenti memikirkan cara-cara inovatif untuk menjadikan BSI *Mobile* sebagai yang terdepan dalam layanan transaksi bagi setiap nasabahnya. Berpacuan dengan data tersebut dapat dilihat bahwa *mobile banking* adalah elemen penting bagi penggunaannya. Dengan mengikuti arus modern bank syariah telah memudahkan nasabahnya dalam mengakses

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

jasa dan layanan bank tersebut dan dengan fitur-fitur aplikasi yang lengkap, penggunaanya dapat melakukan layanan perbankan dengan cepat dan murah (Rachmalia et al., 2022).

Penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tentunya memiliki paduan agar dapat menjalankan transaksi di aplikasi BSI *Mobile*. Cara penggunaan BSI *mobile* yaitu:

1. Calon pengguna harus *mendownload* BSI *Mobile* yang terdapat pada aplikasi pengunduhan di *smartphone*.
2. Setelah aplikasi ter-*instal*, jika calon pengguna sudah memiliki rekening BSI calon pengguna dapat langsung *login* menggunakan nomor HP, NIK, tanggal lahir, serta nomor rekening. Tetapi jika calon pengguna belum mempunyai rekening BSI, calon pengguna harus lebih dulu membuka rekening BSI.
3. Aktivasi akun BSI. Setelah calon pengguna login ke aplikasi BSI akan ada notifikasi yang muncul untuk memberikan kode OTP. Selanjutnya, calon pengguna dapat mengonfirmasi kode aktivasi dan membuat PIN dan kata sandi untuk dapat menjalankan aplikasi.
4. Setelah tahap-tahap di atas dilakukan, calon pengguna sudah dapat menikmati berbagai fitur dari BSI *mobile*, seperti *transfer*, tarik tunai, pembayaran *e-commerce*, tagihan maupun pembayaran *Q-RIS*, dan lain sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Perbankan mobile yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengubah cara konsumen melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan donasi, dengan layanan ini dengan mudah, cepat, dan aman tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Mobil bank tidak hanya meningkatkan kinerja dan kemudahan pelanggan tetapi juga membuat layanan perbankan syariah lebih mudah diakses, yang sejalan dengan prinsip syariah Islam. Data menunjukkan peningkatan pengguna BSI Mobile, yang menunjukkan bahwa layanan ini sangat disukai oleh masyarakat. Selain itu, penerapan perbankan mobile mendukung upaya inklusi keuangan di Indonesia dan memperkuat posisi BSI dalam

industri perbankan yang semakin kompetitif. Mobile banking menjadi bagian penting dari strategi BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka dengan fitur yang lengkap dan mudah digunakan. Oleh karena itu, inovasi ini akan menguntungkan bukan hanya nasabah tetapi juga perkembangan perbankan syariah di Indonesia secara keseluruhan.

Saran

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam, Bank Syariah Indonesia (BSI) harus terus meningkatkan inovasi dan fitur layanan perbankan mobile, seperti BSI Mobile. BSI harus berkonsentrasi pada peningkatan keamanan aplikasi, termasuk penerapan teknologi terbaru untuk melindungi data pelanggan. Selain itu, penting untuk melakukan lebih banyak kampanye pendidikan dan sosialisasi tentang penggunaan mobile banking, sehingga pelanggan dapat memanfaatkan sepenuhnya fitur yang tersedia. BSI juga harus aktif mengumpulkan umpan balik pelanggan untuk lebih memahami pengalaman pelanggan dan memutuskan apa yang perlu diperbaiki. Langkah-langkah ini akan memberi BSI kesempatan untuk memperkuat posisinya dalam industri perbankan syariah, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Alida, P., Endro, S., Murdjani, K., Ade, W., & Putri, R. (2022). ENHANCEMENT OF E-SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH, AND CORPORATE IMAGE TOWARDS THE USE OF MOBILE BANKING IN INDONESIAN SHARIA BANK KENDARI BRANCH, INDONESIA. *RJOAS*, 12(132), 73–332. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2022-12.10>
- Bank Syariah Indonesia. (2024, August 5). *BSI Mobile Ujung Tombak untuk Tingkatkan Penetrasi Digital & Layanan Keuangan Terintegrasi*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-mobile-ujung-tombak-untuk-tingkatkan-penetrasi-digital-layanan-keuangan-terintegrasi>
- Hermawan, S. S. (2023). *Mekanisme Transaksi Real Gross Settlement (RTGS) Berbasis Webform pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut* [Thesis]. <http://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/9533>

BANK SYARIAH INDONESIA: MEMUDAHKAN TRANSAKSI NASABAH MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING*

- Joni, J., Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan mobile banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh). *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 56–63.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA DI TANGERANG. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Kamila, R. (2021). *PERANAN FRONTLINER DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (PERSERO)*, Tbk. *KANTOR CABANG PEMBANTU INDIHIANG* [Thesis, Universitas Siliwangi]. <http://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/2914>
- Kasmir. (2003). *Manajemen Perbankan*. PTRajaGrafindo.
- Kasmir. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. RajawaliPers.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan mobile banking sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. *Kompleksitas*, 10(01), 24–33.
- Lestari, K. (2022). LITERATURE REVIEW DETERMINASI VOLUME TRANSAKSI DI MASA PANDEMI COVID 19: STRATEGI, TEKNOLOGI DAN MOBILE BANKING. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 361–369.
- Lestari, N. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 219–242.
- Pengaribuan, H. (2022). *Buku Ajar: Pengantar Akuntansi*. CiptaMediaNusantara.

- Rachmalia, G., Zunaidi, A., & Lailatul Maghfiroh, F. (2022). *Analysis Of Sharia Banking's Strategy In Facing Technology In The Digital Era*. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Rahmayanti, N. P. (2023). Pengaruh Marketplace dan Pembayaran Digital Terhadap Tingkat Penjualan UMKM Di Kota Banjarmasin. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 10(1), 28. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v10i1.9095>
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3), 578–583. <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). MANFAAT DAN RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Siaigan, S. B., & Tambunan, K. (2022). Faktor-fakor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan . *JKEM:JurnalIlmuKomputer,EkonomidanManajemen*, 2(1), 1051–1060. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/3345/1154>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Pasal 1 Ayat 16 Tentang Perbankan
- Usanti, T. P., & Shomad, A. (2013). *Transaksi bank syariah* (R. Damayanti, Ed.). BumiAksara.