

PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA PERBANKAN SYARIAH: KETERBATASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING

Alfa Khair^{1*}, Naila Haya Fauziah², Nuraisah³, Reydina Pasya Amanda⁴, Nurbaiti⁵

^{1,2,3,4} Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

⁵ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

E-Mail:

¹ alfakhair06@gmail.com

² fauziahnailahaia@gmail.com

³ nuraisah0004@gmail.com

⁴ reydinaamanda@gmail.com

⁵ nurbaiti@uinsu.ac.id

ABSTRACT

Bank menawarkan layanan yang disebut m-banking, yang memudahkan transaksi karena kemajuan teknologi informasi. Meskipun demikian, sedikit nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking karena berbagai alasan dan hambatan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan representasi solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kurangnya ketertarikan nasabah dalam memanfaatkan layanan sistem informasi seperti mobile banking serta mendorong masyarakat agar menggunakan aplikasi mobile banking. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan penelitian literatur atau kepustakaan. Data dan informasi dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku referensi, temuan penelitian terdahulu yang serupa, dan berbagai jurnal yang membahas masalah yang dibahas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perbankan syariah telah menerapkan sistem informasi modern, masih terdapat hambatan yang signifikan dalam adopsi m-banking oleh masyarakat. Kurangnya literasi digital, persepsi keamanan data, dan kurangnya ketersediaan jaringan yang stabil adalah beberapa dari keterbatasan tersebut. Perbankan syariah harus meningkatkan edukasi masyarakat, memperkuat keamanan siber, dan memperluas infrastruktur digital untuk membuat m-banking lebih diterima oleh berbagai kelompok masyarakat. Penelitian ini diharapkan akan membantu perbankan syariah dalam mengembangkan strategi yang lebih inklusif dan efisien untuk mendorong penggunaan m-banking.

ARTICLE INFO

Keywords:
Sistem Informasi;
Perbankan Syariah;
Mobile Banking

Article History

Submitted:
01-01-2024
Accepted:
20-12-2024
Published:
02-01-2025

Corresponding Author:

Alfa Khair, alfakhair06@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pertumbuhan industri media massa merupakan komponen utama komunikasi, didorong oleh pesatnya kemajuan teknologi informasi. Kemajuan ini ditandai dengan hadirnya perangkat komunikasi masa kini seperti ponsel pintar, yang memberdayakan setiap orang untuk mengelola, memproduksi, mengirim, dan menerima segala jenis pesan tanpa adanya batasan waktu dan lokasi. Sistem informasi perbankan beroperasi untuk menangani informasi keuangan dan menawarkan layanan perbankan melalui teknologi komputer. Sistem informasi manajemen adalah sistem kohesif yang memanfaatkan informasi untuk mendukung pengendalian aktivitas operasional dan Keputusan yang diambil oleh perusahaan. Sistem Informasi manajemen juga dapat diartikan sebagai sistem informasi yang memanfaatkan masukan dan proses untuk menghasilkan keluaran (output) dan mencapai tujuan manajemen tertentu. Dengan kemajuan teknologi dalam sistem transaksi, bank kini mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Proses awal yang mewajibkan nasabah untuk bertemu langsung di cabang bank untuk menabung atau berinvestasi telah disederhanakan karena bank kini memanfaatkan teknologi berbasis komputer, sehingga lebih memudahkan nasabah. (Arista & Julianto, 2023)

Bank saat ini memberikan kemudahan bagi nasabah dengan diperkenalkannya layanan m- banking, yang dimungkinkan berkat kemajuan teknologi informasi. M-Banking merupakan layanan perbankan modern yang memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan nyaman menggunakan ponsel pintarnya. M-Banking merujuk pada layanan perbankan yang nyaman dengan memanfaatkan perangkat, khususnya telepon seluler, yang dapat memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi canggih di telepon nasabah. Tersedianya telepon seluler dan layanan m-Banking, transaksi perbankan yang biasanya memerlukan penanganan manual kini dapat dengan mudah diproses melalui telepon. Jadi nasabah dapat menghemat waktu dan uang dengan memanfaatkan ponsel mereka. Layanan mobile banking bertujuan untuk memastikan nasabah tetap mendapat informasi melalui media elektronik modern dan memfasilitasi transaksi tanpa perlu mengunjungi bank secara fisik (Ningsih & Nasution, 2023). Untuk menyukseskan transaksi mobile banking di BSI, pelayanan prima harus diberikan untuk menjamin kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian terdahulu yang menggunakan berbagai metode penelitian menunjukkan bahwa layanan mobile banking berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Di sisi lain, penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa layanan mobile banking masih perlu diperbaiki. Beberapa penelitian berfokus pada eksplorasi kemudahan penggunaan mobile banking (Fi Amanillah et al., 2024). Per Agustus 2021, ada 2,7 juta pengguna BSI Mobile, sementara jumlah rekening nasabah Bank Syariah Indonesia mencapai 15 juta. Kekurangan yang signifikan ini mungkin disebabkan oleh pemahaman yang buruk tentang layanan BSI Mobile oleh masyarakat, yang menyebabkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia belum optimal (Maryamah et al., 2023). Jumlah nasabah telah melewati 20,5 juta pada semester 1 tahun 2024. Namun, per Juni 2024, masih sebesar 7,12 juta nasabah yang menggunakan BSI Mobile, yang secara tahunan tumbuh sebesar 33,9%. BSI Mobile mulai diminati dan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah (www.bankbsi.co.id, 2024).

Penelitian terdahulu yang dikutip dari (Ningsih & Nasution, 2023), yang memberikan hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI yang menyatakan bahwa aplikasi mobile banking akan memudahkan nasabah untuk mentransfer uang tanpa harus pergi ke ATM, banyak nasabah masih belum menggunakannya dan tidak memilikinya. Dan ada juga seorang nasabah BSI yang memiliki <https://e.journal.titannusa.org/index.php/economist>

aplikasi mobile banking, tetapi tidak menggunakannya karena mereka tidak memahami cara penggunaannya.

Dapat dilihat bahwa banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi mobile banking. Nasabah biasanya tidak menggunakan mobile banking karena mereka tidak paham, tidak bisa melakukan transaksi, atau tidak memiliki kuota yang cukup saat mengunduh aplikasinya. Bank memiliki kesempatan untuk menunjukkan penggunaan mobile banking yang benar. Setelah masyarakat terbiasa dengan mobile banking, diharapkan nasabah dapat melakukan transaksi melalui ponsel mereka tanpa harus mengunjungi bank. Masalah utama dengan m-banking ini adalah masyarakat umum yang tidak memahami atau tidak tertarik dengan kemudahan m-banking, yang menyebabkan perkembangan m-banking di Indonesia tertinggal. (Manurung et al., 2023)

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan representasi terkait solusi- solusi yang dapat dilakukan atas kurangnya minat nasabah dalam menggunakan layanan produk sistem informasi, yaitu mobile banking, agar membuat masyarakat tertarik dan menggunakan aplikasi mobile banking. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi para pembaca, pastinya masyarakat terkait bagaimana sistem informasi yang disediakan perbankan syariah khususnya produk m-banking begitu sangat mudah dan praktis untuk digunakan. Dan bagi para pegawai serta pemangku kepentingan lainnya yang berada di perbankan syariah agar menjadi bahan evaluasi agar lebih menggiatkan edukasi digital bagi nasabah yang tidak paham terkait m- banking dan layanan-layanan digital lainnya.

1.1 Sistem Informasi

Suatu sistem melibatkan sekelompok dua atau lebih komponen yang berkolaborasi secara seimbang untuk mencapai tujuan bersama. Biasanya, suatu sistem dipecah menjadi subsistem yang lebih kecil yang membantu sistem yang lebih besar (Gani et al., 2023). Suatu sistem dapat dianggap sebagai jaringan berbagai komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Emalia et al., 2023). Berdasarkan pengertian sistem dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Data diubah menjadi informasi agar lebih bermakna dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan, baik untuk masa kini maupun masa depan (Gani et al., 2023). Informasi adalah data yang diubah menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi para penerimanya untuk mengambil keputusan (Surya & Kurniawan, 2024). Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah kumpulan fakta atau data yang disusun dan diolah sedemikian rupa sehingga dapat dimengerti dan berguna bagi yang menerimanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, seperti mengatur data dan mengubahnya menjadi informasi penting. Menurut Laudon, sistem informasi terdiri dari komponen- komponen yang saling bergantung dan bekerja sama untuk mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, dan berbagi informasi, membantu dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian, dan menawarkan pandangan komprehensif tentang operasi organisasi. McKeown menjelaskan bahwa sistem informasi melibatkan komputer dan pengguna yang bekerja sama untuk mengatur dan menyimpan data guna menciptakan informasi yang berguna (Viani & Choiriyah, 2021). Sementara itu, seperti yang dijelaskan Little, sistem informasi digambarkan sebagai kombinasi data, sistem, alat, dan teknik yang bekerja sama dengan perangkat lunak dan perangkat keras pendukung. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi sebagai landasan untuk keputusan manajerial (Keszey, 2017).

1.2 Perbankan Syariah

Bank syariah berpegang teguh pada prinsip Islam, berpedoman pada ajaran Al-Qur'an dan Hadits yang berfungsi sebagai lembaga keuangan untuk kegiatan perbankan seperti simpanan, pinjaman, dan berbagai transaksi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) disebut bank syariah. Prinsip-prinsip tersebut meliputi universalisme, keadilan dan keseimbangan, serta kesejahteraan. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, antara lain Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Bank tradisional dan bank syariah berbeda satu sama lain. Sebagai bagian dari konsep untuk membantu umat Islam, perbedaan ini dapat dilihat dari komitmen bank syariah terhadap prinsip moral, kemajuan sosial dan ekonomi, serta keharmonisan antar manusia. Meskipun nilai keuntungan tetap ada, margin keuntungan akan digunakan untuk menginformasikan hasil kepada investor dan pengembangan operasional bank. (Fi Amanillah et al., 2024).

1.3 Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan nyaman yang ditawarkan oleh lembaga keuangan seperti bank, yang memberi kesempatan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat seluler mereka, seperti ponsel pintar (D. M. Sari et al., 2021). Mobile Banking adalah saluran pengiriman layanan mandiri yang menyediakan produk dan layanan yang dapat memberikan akses ke transaksi finansial atau non-finansial dari mana saja melalui perangkat seluler. Mobile banking adalah cara inovatif untuk mengakses layanan perbankan melalui saluran yang terhubung langsung dengan nasabah (Situmorang, 2024). Tam dan Oliveira mendefinisikan m-banking sebagai "layanan atau produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang dapat digunakan dengan teknologi" (Komulainen & Saraniemi, 2019). Layanan mobile banking tersedia melalui aplikasi yang diunduh dengan menggunakan menu yang tersedia (Tsania & Solekah, 2023). Mobile banking sangat bermanfaat bagi bank dan nasabah. Setiap transaksi menjadi lebih sukses, produktif, dan bermakna (Syahira et al., 2024). Mobile banking merupakan layanan perbankan modern yang menggabungkan teknologi dan komunikasi. Layanannya, seperti pembayaran, transfer uang, dan riwayat, diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses bank tanpa harus mendatangi bank secara langsung (Ulfanazirah et al., 2022).

Menurut Wulandari dan Moeliono, mobile banking terdiri dari tiga bagian:

- a. Informasi: sistem yang berisi semua informasi tentang produk dan layanan bank.
- b. Komunikasi: sistem yang memungkinkan nasabah berkomunikasi dengan sistem perbankan yang ada.
- c. Transaksi: sistem yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara langsung, seperti mengakses informasi rekening bank nasabah. (Sukmawati et al., 2021).

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang menekankan observasi individual. Dengan menyajikan temuan penelitian secara akurat dan sistematis, maka diperoleh gambaran yang jelas (Tartila & Asmuni, 2022). Menurut Mulyana, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode akademis untuk menjelaskan suatu peristiwa secara menyeluruh dengan memberikan semua data dan fakta yang relevan kepada subjek penelitian dengan cara yang mudah dipahami. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peristiwa spesifik yang diteliti. Fenomena yang dapat mencakup berbagai subjek seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan ini dapat dijelaskan secara menyeluruh melalui penjelasan verbal (Fiantika et al., 2022). Secara khusus, penelitian kualitatif menggali esensi subjek penelitian, mengeksplorasi aspek- aspek seperti signifikansi, interpretasi, beragam perspektif,

dan kepentingan sejarah, serta faktor- faktor lainnya. Istilah “kualitatif” berasal dari konsep “kualitas”, yang sering dipahami oleh masyarakat sebagai lawan dari kuantitas. (Abdussamad, 2021)

Penelitian deskriptif termasuk ke dalam salah satu jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, peneliti menyelidiki pengalaman individu, mengamati kejadian pribadi, dan memerintahkan individu atau kelompok untuk menceritakan kehidupan mereka. Peneliti menggunakan metode deskriptif kronologis untuk memeriksa ulang informasi ini. Intinya, penelitian deskriptif berupaya menjelaskan dan memberikan penjelasan terhadap fenomena. Penelitian deskriptif melibatkan pengamatan dan penggambaran fenomena alam atau buatan manusia sebagaimana adanya. Fenomena-fenomena tersebut mempunyai kemampuan untuk menggambarkan berbagai aspek seperti bentuk, aktivitas, ciri-ciri, perubahan, hubungan, serta persamaan dan perbedaan antar peristiwa tertentu. (Rusandi & Rusli, 2021)

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan melakukan tinjauan terhadap literatur atau penelitian kepustakaan yang ada. Proses penelitian kepustakaan meliputi pengumpulan data dan informasi dari buku referensi, menganalisis temuan penelitian, dan mempelajari jurnal yang relevan sehubungan dengan topik penelitian yang ada. Melakukan kegiatan secara sistematis melibatkan pengumpulan, analisis, dan berbagi informasi melalui teknik yang sesuai untuk menemukan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya (Sari & Asmendri, 2020). Tujuan menggabungkan tinjauan literatur adalah untuk mengidentifikasi teori-teori yang sesuai dan relevan yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan menganalisis informasi tentang kemudahan penggunaan mobile banking pada perbankan syariah.

3. RESULT AND DISCUSSION

PT. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu merger tiga bank syariah milik negara, yaitu PT. BRI Syariah, PT. BNI Syariah dan PT. Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini memberi kesempatan kepada Bank Syariah Indonesia untuk menjadi lebih inovatif, tangguh, dan bernilai sekaligus memberikan kontribusi signifikan bagi pembangunan Indonesia. Pada 25 April 2021, PT. Bank Syariah Indonesia memperoleh Rp 40,85 triliun volume transaksi digital, dengan kontribusi signifikan dari transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile mencapai 82,53% dan total volume transaksi sebesar Rp17,3 triliun. Penggunaan BSI Mobile bukan satu-satunya metode transaksi digital, terdapat 17% transaksi dilakukan oleh nasabah yang menggunakan kartu debit /kredit, diikuti oleh Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebesar 14% dan Internet Banking sebesar 24%. Pada Juli 2021, disebutkan bahwa pandemi COVID-19 telah menyebabkan banyaknya aktivitas dan transaksi di bank nasabah, termasuk BSI. Hingga Juli 2021, jumlah transaksi digital yang menggunakan mobile banking meningkat sebesar 97,4% atau 46,4 juta transaksi dalam kurun waktu setahun.

Dibandingkan awal tahun 2021, jumlah pengguna BSI Mobile per 17 Agustus 2021 sebanyak 2,7 juta orang atau terjadi peningkatan sebesar 79,4%, sedangkan pengguna aktifnya lebih dari 1,1 juta orang atau meningkat 92,5%. Pada 1 November 2021, tercatat 74,24 juta transaksi (133%) dilakukan melalui BSI Mobile. Sebaliknya, jumlah pengguna BSI Mobile mencapai 3,47 juta orang (127%) pada bulan Desember, sedangkan jumlah transaksinya terus mengalami peningkatan hingga mencapai 124,24 juta (169%). (Ulfanazirah et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, pemanfaatan aplikasi mobile banking oleh nasabah dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi bank secara langsung. Karena banyaknya fitur yang dimilikinya, seperti informasi rekening, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran listrik dan pajak, serta berbagai transaksi lainnya, aplikasi mobile banking juga cukup diminati oleh masyarakat umum. Oleh karena itu, tersedianya layanan mobile banking cukup membantu

dalam menjalankan berbagai transaksi perbankan. Setiap nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking dapat melihat riwayat transaksi apakah transaksi tersebut sukses atau gagal.

Layanan m-banking juga memiliki kekurangan, yakni sangat bergantung pada internet atau jaringan. Akibatnya, jika internet atau jaringan tidak stabil, pengguna layanan mobile banking akan kesulitan menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi mobile banking juga memiliki beberapa kendala, yaitu hanya dapat diakses oleh pelanggan XL dan Telkomsel. Karena hanya tersedia data Telkomsel dan XL pada layanan mobile banking, maka tidak dapat memenuhi kebutuhan nasabah saat menggunakan data TRI (Malfiandri, 2023). Selain itu, mobile banking juga mempunyai kekurangan, termasuk prosedur transaksi manual yang diikuti oleh banyak bank, yang dapat menjadi rumit dan membingungkan bagi nasabah yang mencoba memahami berbagai fitur mobile banking. Akibatnya, nasabah kurang puas dalam menggunakan layanan m-banking dikarenakan ketidaksesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Salah satu komponen penting dalam keberhasilan suatu bank adalah kepuasan nasabah (Diva et al., 2022).

Masalah jaringan saat menggunakan m-banking syariah dapat menjadi perhatian yang signifikan bagi nasabah. Tantangan terbesarnya terletak pada memastikan jaringan yang konsisten dan dapat diandalkan serta meminimalkan gangguan apa pun saat memanfaatkan layanan ini. Sinyal yang tidak konsisten juga dapat mengganggu transaksi dan ketidaknyamanan nasabah.

Kesulitan dalam mengaplikasikan layanan dan mengakses jaringan yang di bawah standar menjadi kendala dalam pemanfaatan m-banking syariah karena menurunnya ketersediaan dan keandalan layanan. Nasabah dapat mengalami kendala dalam proses transaksi atau memperoleh informasi di aplikasi m-banking Syariah, sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah (Yusnidar et al., 2023).

Meningkatkan infrastruktur dan memastikan keandalan jaringan adalah tahap penting dalam mengatasi tantangan tersebut. Peningkatan infrastruktur teknologi juga sangat penting untuk memperluas aksesibilitas layanan mobile banking yang mematuhi prinsip-prinsip syariah, baik melalui peningkatan perangkat keras atau peningkatan kemampuan jaringan. Adanya penyempurnaan dalam peningkatan jaringan, layanan m-banking syariah bisa semakin meluas penggunaannya, aksesnya lebih aman, dan kepuasan nasabah dapat meningkat saat menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi.

Meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan keamanan m-banking syariah, penting untuk memperkenalkan sistem keamanan yang lebih unggul serta program pendidikan bagi masyarakat. Untuk meningkatkan pemahaman nasabah mengenai keunggulan dan fungsionalitas m-banking syariah, disarankan untuk menerapkan inisiatif edukasi yang lebih mendalam. Sementara itu, kemajuan aplikasi yang mudah diaplikasikan dapat meringankan tantangan terkait terbatasnya aksesibilitas teknologi. Dengan diterapkannya solusi tersebut, diharapkan pemanfaatan m-banking syariah akan meningkat sehingga dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat dan memperluas jangkauan layanan perbankan inklusif (Yusnidar et al., 2023).

Selain itu, edukasi harus dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat luas mengenai berbagai cara aman dalam bertransaksi dan cara mengaplikasikan berbagai macam produk perbankan digital, adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat diminta untuk melindungi informasi pribadi seperti ID Pengguna, OTP (kata sandi satu kali), PIN, dan informasi kartu kredit atau debit pribadi.
2. Masyarakat diminta untuk memeriksa keamanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sebelum bertransaksi.
3. Masyarakat diminta untuk tidak memberikan APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) kepada orang lain mencakup kartu kredit, kartu debit, dan ATM.
4. Menggunakan PIN secara pribadi untuk mengamankan transaksi. Selain itu, tetapkan PIN minimal tiga bulan setiap tahun.

5. Masyarakat perlu melakukan pemutakhiran jumlah perangkat atau device yang dipakai sehingga sesuai dengan jumlah persangkat atau device yang tercantum pada data nasabah masing-masing rekening.
6. Masyarakat diwajibkan mengaktifkan fitur notifikasi SMS yang berfungsi untuk mengetahui perubahan pada rekening nasabah (Shodiqin & Arifin, 2021).

Berikut ini strategi peningkatan minat nasabah menggunakan internet m-banking, antara lain yaitu:

1. Melakukan Promosi

Dilakukan untuk mempromosikan layanan dan memperkuat nasabah. Promosi dapat dilakukan melalui pembuatan iklan dan penjualan personal. Pemasaran melibatkan penyebaran informasi tentang layanan perbankan online saat mereka berkomunikasi antar nasabah. Bagi karyawan atau customer services, terutama perwakilan layanan nasabah, layanan mobile banking tersedia saat nasabah membuat akun baru. Selain itu saat karyawan membantu nasabah, mereka harus memperhatikan dan memberi semangat agar nasabah merasa puas dengan produk yang kami tawarkan.

2. Memberikan/menggunakan Tarif (*Price*)

Biaya yang dibebankan oleh Bank Syariah dari Bank Syariah Pusat untuk layanan mobile banking berkisar antara Rp 500 sampai Rp 25.000, dan ada pula biaya gratis yang bergantung pada kebutuhan nasabah saat mengaplikasikan layanan m-banking online. Beban administrasi dalam seluruh transaksi yang dilakukan menggunakan internet m-banking ini membahas pemotongan biaya di rekening nasabah.

3. Proses Pelayanan yang Fleksibel

Dalam pengaplikasian layanan m-banking, nasabah harus registrasi terlebih dahulu. Penggunaan internet banking mulai dari proses registrasi hingga penggunaan akhir sangat mudah dan tidak memerlukan pengetahuan tentang internet m-banking dikarenakan penggunaan layanan tersebut sangat mirip dengan penggunaan telepon (Hamdiah & Likdanawati, 2021).

4. CONCLUSION

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa penerapan sistem informasi dalam perbankan syariah telah meningkatkan efisiensi layanan keuangan secara signifikan. Namun, masyarakat masih menghadapi beberapa tantangan saat menggunakan m-banking. Kekhawatiran tentang keamanan data pribadi, kurangnya literasi digital dikalangan pengguna, dan pembatasan akses ke perangkat teknologi dan internet adalah beberapa hambatan. Perbankan syariah perlu meningkatkan upaya edukasi lebih intensif, memperkuat sistem keamanan siber, dan bekerja sama dengan pihak terkait untuk meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mengatasi kendala-kendala ini. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan dan pertumbuhan sektor perbankan syariah secara keseluruhan.

Peneliti menghadapi beberapa kendala saat menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini. Keterbatasan utama adalah kekurangan sumber informasi yang tersedia. Penelitian kualitatif sering kali bergantung pada observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data utama, jadi sangat penting untuk memiliki akses ke narasumber dan partisipan yang tepat. Namun, pengumpulan data secara komprehensif dapat tertunda karena terbatasnya jumlah peserta atau kesulitan menemukan informan yang bersedia berpartisipasi. Selain itu, banyaknya data yang dapat dikumpulkan juga dipengaruhi oleh keterbatasan waktu dan sumber daya. Akibatnya, hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan kompleksitas masalah yang diteliti. Hal ini dapat membuat hasil penelitian kurang umum dan bergantung pada konteks tertentu, sehingga sulit untuk digunakan secara luas.

Beberapa tindakan dapat diambil untuk mengatasi keterbatasan metode kualitatif. Pertama, untuk mempermudah akses terhadap narasumber dan partisipan, peneliti harus

memperluas jaringan mereka dan bekerja sama dengan komunitas atau organisasi yang relevan. Ini dapat meningkatkan jumlah peserta dan kualitas data. Kedua, menggabungkan data dari observasi, analisis dokumen, dan wawancara dengan data sekunder dapat membantu mengurangi ketergantungan pada satu sumber informasi. Ketiga, peneliti harus merencanakan waktu dan sumber daya dengan lebih efisien, misalnya dengan menentukan jenis data mana yang paling penting untuk dikumpulkan, agar pengumpulan data tetap efektif meskipun ada batasan. Terakhir, untuk mengatasi masalah generalisasi, peneliti dapat memberikan penjelasan yang jelas tentang batasan penelitian dan merekomendasikan penelitian tambahan yang dapat memperluas cakupan dan konteks hasil penelitian.

REFERENCE

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Arista, T., & Julianto. (2023). Menganalisis Sistem Informasi Manajemen dan Manfaatnya dalam Perbankan Syariah. *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 47–62. <https://doi.org/10.59636/saujana.v5i01.115>
- Diva, I., Ashal, F. F., & Tarigan, I. R. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 198–214. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2080>
- Emalia, L., Yanuar, Y., & Maryam. (2023). Perancangan Sistem Informasi Registrasi KK Dan KTP Berbasis Web Di Kecamatan Kiaracondong Bandung. *JURASIK: Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 8(1), 9–17. <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik/article/view/536>
- Fi Amanillah, I. M., Ghofur, A., & Maulidiyah, N. N. (2024). Evaluation Of The Financial Performance Of Bank Syariah Indonesia Using The Camel Method. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 38–54. <https://doi.org/10.46367/jps.v5i1.1743>
- Fiantika, F. R., dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin. PT. Global Eksekutif Teknologi. Gani, A. G., Dewi, P. F., & Sugiharto, A. (2023). Sistem Informasi Point of Sale Berbasis Web Pada Dapur Caringin Tilu Bandung. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 10(2). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i2.1072>
- Hamdiah, & Likdanawati. (2021). Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(1), 1–8. <https://ojs.unimal.ac.id/visi/article/view/4813>
- Keszey, T. (2017). Information Systems in Transition Economies: Does Ownership Matter? *Information Systems Management*, 34(1), 64–84. <https://doi.org/10.1080/10580530.2017.1254456>
- Komulainen, H., & Saraniemi, S. (2019). Customer Centricity in Mobile Banking: a Customer Experience Perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1082–1102. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2017-0245>
- Malfiandri. (2023). Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking Kalbar Syariah. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(1), 158–163. <https://journal-nusantara.com/index.php/EKOMA/article/view/2240>
- Manurung, I. S., Ritonga, M. A. P., Alicia, F., & Sirait, N. (2023). Kemudahan Sistem E-Banking terhadap Masyarakat Mengakses Sistem Informasi Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(4), 879–886. <https://doi.org/10.47476/dawatuna.v3i4.2877>

- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Keunis*, 11(1), 58–72. <https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3788>
- Ningsih, N. A., & Nasution, M. I. P. (2023). Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah. *Sci-Tech Journal*, 2(1), 90–95. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i1.68>
- Rusandi, R., & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170–182. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41–53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Shodiqin, D. H., & Arifin, S. R. (2021). Optimalisasi Penerapan Akad-Akad dalam Produk Digital Perbankan Syariah. *At-Tasharruf: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 3(2), 64–71. <https://doi.org/10.32528/at.v3i2.6356>
- Situmorang, J. R. (2024). Comparing Mobile Banking and Internet Banking in Indonesia Based on Technology Acceptance Mobile & Security Factor. *Jurnal Ekonomi*, 13(1), 856–872. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Sukmawati, H., Farizal Rasyid, A., & Kurniaputri, M. R. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1845–1857. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>
- Surya, M. P. I. S., & Kurniawan, H. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Sekolah Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Agile Pada Sdn 056001 Karang Rejo. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 1248–1258. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/view/14017>
- Syahira, T., Indra, A. P., & Anggraini, T. (2024). Pengaruh Pengalaman Nasabah dalam Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Sei Mencirim). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 1216–1220. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v10i1.13347>
- Tartila, M., & Asmuni. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310–3316. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>
- Tsania, R., & Solekah, N. A. (2023). Understanding Students' Intention to Use Mobile Banking: Impacted By Ease of Use, Security, Trust, and Lifestyle. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 467–484. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Ulfanazirah, Ashal, F. F., & Riza, A. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 215–233. <https://doi.org/10.22373/jose.v3i2.2105>
- Viani, D. O., & Choiriyah. (2021). Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Di Kantor Camat Kecamatan Babat Toman. *JIMPA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 1(1), 49–60. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i1.7>
- www.bankbsi.co.id. (2024). Torehkan Kinerja Impresif Sepanjang 2023, BSI Raih Penghargaan Prominent Award 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news->

[update/berita/torehkan-kinerja-impresif-sepanjang-2023-bsi-raih-penghargaan-prominent-award-2024](#)

Yusnidar, Lubis, S. Z., & Nurbaiti. (2023). Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah: Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 32-44.
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2240>