



KEMUDAHAN DAN EFISIENSI M-BANKING SEBAGAI SOLUSI PRAKTIS DI ERA DIGITAL

CONVENIENCE AND EFFICIENCY OF M-BANKING AS A PRACTICAL SOLUTION IN THE DIGITAL ERA

Annisa Septri Ananda, Muhammad Iqbal Fasa²

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Email: anissaseptri@gmail.com¹, miqbalfasa@radenintan.ac.id²

Article history :

Abstract

Received : 29-10-2024

Revised : 31-10-2024

Accepted : 04-11-2024

Published: 05-11-2024

The presence of mobile banking can have a positive impact because the main purpose of Mobile Banking is to facilitate customers in conducting every transaction they wish to make. The aim of this research is to determine the ease and efficiency of customers' interest in transacting using mobile banking in the digital era. This research is a qualitative study that collects secondary data through a literature review. The existence of mobile banking technology certainly aids the efficiency of its users, as it makes things easier for them. Mobile banking technology can be used at any time with peace of mind, without worrying about the privacy of personal data, thanks to a good service system that also maintains its image.

Keywords: Mobile banking; Ease of use; Efficiency; Digital era; Data privacy

Abstrak

Hadirnya mobile banking juga dapat memberikan dampak yang positif dikarenakan tujuan utama dari Mobile Banking yaitu untuk mempermudah nasabah dalam melakukan setiap transaksi yang ingin dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemudahan dan efisiensi nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking di era digital. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan mengambil data sekunder melalui studi kepustakaan. Adanya teknologi mobile banking tentunya membantu efisiensi penggunaannya, karena dapat mempermudah penggunaannya. Penggunaan teknologi mobile banking tentunya dapat digunakan setiap saat dengan tenang tanpa rasa khawatir mengenai privasi data-data pribadi, karena sistem layanan yang bagus dan juga menjaga image.

Kata kunci: Mobile banking; Kemudahan; Efisiensi; Era digital; Privasi data

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman memicu adanya kemajuan dalam teknologi diberbagai aspek kehidupan termasuk didunia perbankan. Masih banyak masyarakat yang belum mengerti menggunakan teknologi sehingga sistem informasi yang dihadirkan belum terealisasikan manfaatnya secara merata dan juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang manfaat dari teknologi dari perbankan yaitu m-banking (Gunawan et al., 2022).

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 m-banking juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (handphone). Dengan 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 efisiensi waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi (Mukhtisar et al., 2021).

Hadirnya mobile banking, nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat menggunakan ponsel yang terhubung pada jaringan internet, tanpa harus mendatangi ATM ataupun kantor cabang. Demikian proses transaksi non-cash juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Perkembangan mobile banking ini telah menjawab nasabah di era digital saat ini (Maulani et al., 2022).

Kemudahan penggunaan (*Usability*) adalah perasaan bahwa teknologi memiliki keunggulan karena mudah digunakan dalam melakukan aktivitas yang diharapkan, interaktif dan tidak memerlukan banyak usaha (Muzdalipah & Mahmudi, 2023). Manusia selalu berupaya untuk melakukan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan. Sehingga efisiensi sangat di perlukan dalam melakukan transaksi mobile banking (Mukhtisar et al., 2021). Minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking menunjukkan bahwa efisiensi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking (Gunawan et al., 2022).

Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan efisiensi memberikan kepuasan transaksi nasabah Pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan teknologi. Mobile Banking menjadi salah satu solusi yang Dikembangkan oleh bank di era digital.

Kajian Pustaka

Kemudahan

Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah suatu derajat atau keadaan bahwa seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha (*no effort*). Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem teknis mudah digunakan. Dari kedua definisi tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa suatu sistem teknis dapat digunakan dengan mudah atau mudah. Teknologi mempengaruhi persepsi masyarakat tentang betapa mudahnya menggunakannya dengan menggunakan perintah yang mudah ditemukan dan dipahami (Muzdalipah & Mahmudi, 2023).

Kemudahan penggunaan mobile banking adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya begitupun dengan mobile banking jika sistemnya mudah akan membuat orang percaya dan akan menggunakannya (Mukhtisar et al., 2021).

Indikator-indikator dari kemudahan penggunaan adalah praktis dan mudah dipelajari, mempermudah untuk bertransaksi, mudah dioperasikan, serta akan memudahkan pekerjaan dan tidak membutuhkan banyak usaha. Jadi, apabila para nasabah beranggapan bahwa mobile banking mudah untuk dioperasikan, maka mobile banking akan lebih sering digunakan (Maulani et al., 2022).

Efisiensi



Selain memberikan kemudahan penggunaan mobile banking juga dapat menghemat waktu penggunaannya. Karena pengguna mobile banking tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor-kantor cabang bank terdekat atau harus ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatannya yang lain (Maulani et al., 2022).

Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan.” Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya mobile banking menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien (Mukhtisar et al., 2021).

Mobile Banking

M-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 m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Layanan m-banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pembayaran, lokasi kantor cabang dan atm contact, waktu shalat dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja (Mukhtisar et al., 2021).

Mobile Banking tidak akan berfungsi apabila perangkat media smartphone tidak di dukung. Hal Ini bertujuan untuk memudahkan siapa saja yang memiliki ponsel untuk berdagang kapan saja, di mana saja. Tidak seperti layanan e-banking lainnya, mobile banking adalah yang paling cepat berkembang. Bahkan, evolusi ini disebabkan adanya layanan mobile banking yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan mobilitas (Muzdalipah & Mahmudi, 2023).

Kemudian mobile banking juga bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Adanya layanan ini menjadi sebuah peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada nasabahnya. Layanan perbankan ini dihadirkan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Layanan mobile banking ini didukung dengan adanya smartphone dan jaringan seluler, jika tidak demikian maka keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi mobile banking tidak akan berjalan. Setiap orang yang memiliki telepon seluler dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah (Maulani et al., 2022).

METODE PENELITIAN



Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan mengambil data sekunder melalui studi kepustakaan. Dimana sumber-sumber teori dari buku, jurnal, artikel serta data dan informasi dari data sekunder lainnya dianalisa oleh peneliti untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang terdapat di penelitian ini. Melalui data yang diperoleh, akan dikaji sesuai dengan batang pengetahuan tubuh dalam buku atau karya ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. Mobile banking dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan saranatelpun seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Mobile Banking dapat menghemat waktu nasabah agar tidak menghabiskan waktu seharian hanya untuk menyelesaikan berbagai macam kewajibannya di bank (Gunawan et al., 2022).

Dimana dengan adanya mobile banking dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat nasabah menggunakan mobile banking. Dengan demikian Kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan mobile banking dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu mobile banking dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam mobile banking apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan mobile banking dalam bertransaksi (Mukhtisar et al., 2021).

Kemudahan penggunaan mobile banking memiliki makna bahwa layanan mobile banking akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan mobile banking. Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Efisiensi waktu adalah cepat dan efisien, dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, frekuensi jarak tidak menjadi kendala (Maulani et al., 2022).

KESIMPULAN

Mobile banking merupakan fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam melakukan transaksi finansial secara *real-time* melalui ponsel dengan teknologi GPRS. Dengan perkembangan teknologi informasi, mobile banking tidak hanya menghemat waktu nasabah tetapi juga meningkatkan minat mereka untuk menggunakan layanan ini. Kemudahan penggunaan dan aksesibilitas mobile banking menjadi faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi, karena memungkinkan mereka melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa kesulitan. Selain itu, kemudahan penggunaan mobile banking berkontribusi pada penerimaan sistem tersebut oleh pengguna, yang percaya bahwa layanan ini efisien dan praktis.



DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, G., Irwan, M., Nasution, P., Suci, S., & Sundari, A. (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(4), 61–69.
- Maulani, D., Thantawi, T. R., & Anwar, M. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH TERHADAP LAYANAN MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) BOGOR DRAMAGA. *Sahid Banking Journal*, II(1), 67–82.
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021). PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI ULEE KARENG BANDA ACEH). *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56–72.
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). DIGITALISASI PERBANKAN SYARIAH : PENGGUNAAN BSI MOBILE DI ERA GENERASI MILENIAL DI KOTA YOGYAKARTA. *Equilibrium*, 12(1), 12–21.