



PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK SYARIAH INDONESIA

TECHNOLOGICAL INNOVATION IN NATURAL RESOURCE MANAGEMENT TO IMPROVE ENVIRONMENTAL QUALITY

Agnes Kurnia¹, Muhammad Iqbal Fasa², Is Susanto³

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Email: agneskurnia17@gmail.com¹, miqbalfasa@radenintan.ac.id²,
issusanto@radenintan.ac.id³

Article history :

Abstract

Received : 01-11-2024

Revised : 02-11-2024

Accepted : 05-11-2024

Published: 06-11-2024

The development of digitalization technology in the banking sector, including sharia banking in Indonesia, has undergone changes. One innovation that is developing rapidly is mobile banking (m-banking). This allows customers to access banking services quickly and efficiently via their mobile devices. The purpose of this research is to find out how the implementation of mobile banking at PT Bank Syariah Indonesia can improve company service and services. This research uses a document study and literature study approach. The data analysis method used is a qualitative method as a research method that describes descriptively the application of M-banking in improving services at PT Bank Syariah Indonesia. The research results show that using M-banking can simplify financial and non-financial transactions, and make customers interested in using it. However, there are still challenges in terms of technical capacity and infrastructure reliability that need to be improved as a whole. The introduction of m-banking at Bank Syariah Indonesia has great potential to increase competitiveness and strengthen the role of Sharia Banking in supporting financial inclusion in Indonesia.

Keywords: M-banking, Services, Services, Sharia Banking

Abstrak

Perkembangan teknologi digitalisasi di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia, telah mengalami perubahan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah mobile banking (*m-banking*). Hal ini memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan dengan cepat dan efisien melalui perangkat selulernya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan mobile banking di PT Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan jasa dan pelayanan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi dokumen dan studi literatur. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif penerapan M-banking dalam meningkatkan layanan di PT Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan M-banking dapat mempermudah transaksi finansial dan non finansial, serta membuat nasabah tertarik untuk menggunakannya, Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal kapasitas teknis dan keandalan infrastruktur yang perlu ditingkatkan secara keseluruhan, pengenalan m-banking di Bank Syariah Indonesia mempunyai potensi besar untuk meningkatkan daya saing dan memperkuat peran Perbankan Syariah dalam mendukung inklusi keuangan di Indonesia

Kata kunci : M-banking, Jasa, Layanan, Perbankan syariah.

PENDAHULUAN

Tidak dapat disangkal bahwa teknologi informasi terus berkembang, memberikan



kemampuan baru yang memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Perkembangan ini mencakup kemajuan infrastruktur teknologi informasi, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), penyimpanan data (*storage*), teknologi komunikasi, dan kemampuan tenaga ahlinya. Kemajuan teknologi yang tak terbatas telah menghasilkan cara baru bagaimana manusia berperilaku, dan teknologi informasi sekarang menjadi bagian dari gaya hidup manusia di seluruh dunia. Banyak aspek kehidupan, termasuk sosial, budaya, ekonomi, dan bisnis, dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, bank adalah suatu badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Yasman & Afriyeni, 2019). Menurut A. Abdurrachman bank dapat didefinisikan sebagai berikut: Bank adalah lembaga keuangan yang menyediakan berbagai macam layanan, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan uang, menjaga uang, menyimpan barang berharga, dan membiayai bisnis (Ummah, 2019). Ada dua kategori perbankan di Indonesia. Yang pertama adalah perbankan konvensional, yang memiliki sistem yang didasarkan pada Undang-Undang Dasar, dan yang kedua adalah perbankan syariah, yang memiliki sistem yang didasarkan pada prinsip Islam. Bank syariah secara umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya menyediakan jasa penyimpanan, peminjaman, dan pembayaran. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, dengan mengacu pada ketentuan Al-Quran dan Hadits. Oleh karena itu, operasional perbankan syariah harus mampu menghindari unsur riba dan kegiatan yang bertentangan dengan syariah Islam. (Agustin, 2021)

Menurut Hutabarat (2010), Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash (Purba et al., 2023). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), M-banking adalah aplikasi yang diluncurkan perbankan mobile untuk memberikan inovasi pelayanan kepada pelanggannya dengan memungkinkan berbagai transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui ponsel (Sihotang & Hudi, 2023). Dengan menggunakan mobile banking, pelanggan dalam hal ini tidak hanya dapat menyimpan dan mengirim uang; mereka juga dapat setor dan tarik tunai, membayar tagihan, transfer, membeli pulsa dan data, meningkatkan dompet digital, membeli token listrik, dan menggunakan fitur. lain-lain.

Berdasarkan lembaga survei Populix (goodstats.id), layanan mobile banking terpopuler di Indonesia per Mei 2024, Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai mobile banking paling diminati, baik dari segi *interface* dan fitur-fitur yang tersedia. Mobile banking terpopuler kedua dipegang oleh BRImo, dengan perolehan 27%. BRImo merupakan layanan perbankan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) yang pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 lalu. Posisi ketiga dipegang oleh Livin by Mandiri, dengan total 15%, disusul oleh BNI Mobile Banking dengan 10%, BSI Mobile dengan 5% 7,1 juta pengguna, Octo Mobile dengan 2%, dan BTN Mobile dengan 1%. Dan hingga saat ini setiap perbankan meningkatkan layanan pada mobile banking dengan tujuan mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi. Terdapat beberapa faktor alasan yang melatar belakangi nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk aktifitas keuangan di era digital terdiri dari penggunaan M-banking yang praktis 86%, efisien waktu 85%, mudah digunakan 82%, mudah melacak transaksi finansial 76%, lebih nyaman 70%,



banyak fitur 57%, terintegrasi dengan ecommerce 77%, terintegrasi dengan e-wallet 81%, lebih nyaman 60%, direkomendasikan keluarga atau teman 25% (Yonata, 2024).

Perkembangan teknologi informasi yang terus meningkat telah memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas. Oleh karena itu, bank Syariah Indonesia adalah salah satu perusahaan perbankan yang juga menawarkan layanan perbankan mobile dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Bank Syariah Indonesia merilis BSI Mobile Banking pada 1 Februari 2021 dan hingga saat ini telah terdapat fitur layanan buka rekening tabungan baru, transfer, pencairan mutasi rekening, pembelian Pulsa, Token Listrik, melakukan pembayaran e-commerce pembayaran tagihan, setor dan tarik tunai, Top up dompet digital, cek saldo tabungan, cek transaksi, QR Pedagang, dan fitur layanan lainnya.

Berdasarkan CNBC Indonesia tahun 2024 tercatat bahwa pembiayaan perbankan syariah telah berkembang lebih cepat daripada bank konvensional. Menurut data Bank Indonesia, pembiayaan perbankan meningkat secara tahunan menjadi 14,7% pada Mei 2024. Pasar perbankan syariah di Indonesia meningkat menjadi 7,38% pada Maret 2024, dengan pertumbuhan aset mencapai 9,71%, atau sekitar Rp. 900 triliun. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), indeks literasi dan inklusi keuangan syariah telah meningkat menjadi 39,11% pada tahun lalu, dan indeks literasi dan inklusi keuangan syariah juga meningkat menjadi 12,88%. Hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan 2023 menunjukkan masih ada gap yang besar antara indeks literasi dan inklusi keuangan nasional dan syariah dengan kisaran sekitar 30% dan 60% (Puspadini, 2024).

Mengakui pentingnya manfaat dan kemudahan bertransaksi melalui fasilitas mobile banking, Bank Syariah Indonesia, berusaha untuk mengurangi masalah dan hambatan yang terjadi selama proses perbankan secara manual. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian tentang “PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK SYARIAH INDONESIA”

Literatur Review

Pengertian Bank

Menurut A, Abdurrachman (2014:6) “ Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda- benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan” (Ummah, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Yasman & Afriyeni, 2019). Menurut G.M Velyn “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral” (Adolph, 2016).

Pengertian Jasa

Menurut Kolter dalam Lupiyadi “Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain; pada dasarnya tidak berwujud dan tidak



mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Arianto, 2003). Selanjutnya, (Zethaml dan Bitner 1996) dalam Lupioyadi (2014:7) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut "*Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health)*". Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen) (Sianipar, 2020).

Pengertian Layanan

Menurut Kenedi, dkk pelayanan adalah Penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa terdiri dari kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Alkalah, 2016). Menurut Fandy Tjiptono pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*) (Lintang, 2018).

Pengertian Mobile Banking

Menurut Riswadi, dkk Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui smartphone (OJK, 2005) Menurut Bank Indonesia (BI) Mobile banking, juga disebut sebagai "M- banking", adalah kegiatan perbankan online yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile pribadi, biasanya ponsel atau smartphone, yang dananya berasal dari tabungan nasabah di bank (Amanda & Hidayat, 2023).

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara, Penelitian Perpustakaan (*Library Research*) yaitu dengan pengumpulan data melalui cara mempelajari teori-teori dari buku yang ada hubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas. Metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif dimana merincikan data secara sistematis dari informasi yang didapat kemudian dihubungkan dengan penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat perbankan semakin meningkatkan layanannya dengan mendirikan *mobile banking*. M-banking telah menjadi sebuah inovasi yang mendukung perkembangan modern, tidak hanya dari segi kemudahan, namun juga membawa dampak baik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia mengikuti perkembangan zaman dengan mengeluarkan *mobile banking* yang diberi nama BSI Mobile dengan tujuan, memudahkan masyarakat dalam memperbaiki keuangan pribadinya dan lebih berhati-hati dalam membelanjakan uangnya. Berbagai macam fitur BSI Mobile yang disediakan untuk meningkatkan jasa dan layanan pada nasabah sebagai berikut ini :



1. Informasi Rekening

Melalui fitur ini, Pengguna dapat melihat informasi transaksi rekening seperti jumlah saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi, dan registrasi E-Statement.

2. Transfer

Menurut Malayu Hasibuan “Transfer adalah pengiriman uang antar kota atau antar negara yang dilakukan melalui bank” Menu transfer memfasilitasi pengguna untuk mengirim uang antar rekening BSI atau rekening bank lain baik transfer online maupun transfer Sistem Kliring Nasional (SKN). Selain itu, BSI juga mendukung transaksi via QRIS.

3. Pembayaran

Menurut Handayani, pembayaran adalah suatu tindakan menukarkan sesuatu (uang/barang) dengan maksud dan tujuan yang sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (Patebong et al., 2024). Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi pembayaran seperti: PLN Postpaid, PLN Taglis, Layanan internet dan TV kabel, seperti Indihome, MNC/Indo/Oke Vision, Transvision, MNC Play, CBN, Net1, dan My Republic, Biaya akademik/Pendidikan, Tiket, Asuransi, E-commerce, Berbagi Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, Halal Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Thru Bills.

4. Pembelian

Menu pembelian menawarkan berbagai fasilitas transaksi bagi nasabahnya, yakni meliputi jenis pembelian Voucher HP, PLN Prepaid, E-money, Paket Data, TOP UP, Streaming Video & Musik, Aqiqah, SBN, Kartu Debit OTP, dan Voucher Google Play.

5. Layanan Islami

Menu layanan islami menyediakan pada BSI *Mobile* menyediakan beberapa pilihan, yaitu : Juz Amma, Juz Amma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Dan Kalkulator Qurban.

6. Berbagi- Ziswaf

Bank Syariah Indonesia memberikan sarana bagi nasabahnya yang ingin melakukan berbagai jenis donasi seperti Zakat, Infaq, Wakaf, Donasi Anak Yatim, Donasi Peduli Palestina, Sedekah Makan Gratis (Jum'at Berkah), Bantuan Kemanusiaan, Sedekah Qur'an Untuk Teman Tuli, Sedekah Air Untuk Indonesia Timur, Bantuan Pendidikan Hafidz Quran, Gerakan Infaq Beras, Bantuan Untuk Da'i Tangguh Pelosok Nusantara, Sedekah Quran Untuk Orang Tua, Peduli Pendidikan Dhuafa, Fidyah, Rumah Zakat, Human Initiative, dan Kalkulator Zakat.

7. E-mas

Bagi nasabah BSI yang tertarik untuk berinvestasi emas *online* melalui *e-mas*, BSI *Mobile* juga telah menambahkan fitur ini pada aplikasinya. Sehingga pengguna dapat Membeli Emas, Menggadai Emas, dan Menjual Emas.



8. Favorit

Walaupun bentuk transaksi pada BSI Mobile sangat beragam, dilihat dari beberapa fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi BSI Mobile, tetapi tidak semua fitur yang ada selalu digunakan oleh para nasabah pengguna BSI Mobile, ada beberapa fitur yang sering digunakan oleh nasabah ada pula yang jarang mereka akses.

9. Tarik Tunai

Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki BSI Mobile yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.

Untuk membuka Rekening di *BSI Mobile* atau aktivasi terdapat dua cara, yakni datang ke kantor cabang BSI terdekat dan juga secara *online* dengan mendownload aplikasi *BSI Mobile* di *Playstore* dan *Appstore*. Setelah mendownload buka aplikasi *BSI Mobile* dan pilih “Buka Rekening” tetapi syarat untuk membuka rekening secara online, sebelumnya tidak pernah membuat rekening syariah baik BRI Syariah, BNI Syariah maupun Mandiri Syariah.

Prosedur Registrasi Aplikasi BSI Mobile Secara Online

Berikut cara aktivasi atau pendaftaran pembukaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile:

1. Unduh aplikasi BSI Mobile di Playstore atau Appstore Lalu "klik" pembukaan rekening
2. Calon nasabah akan diberikan pilihan antara tabungan Haji Indonesia, tabungan Easy Mudharabah, tabungan Wadi'ah, tabungan Autosave, atau Deposito. "Klik" salah satu pilihan tersebut.
3. Kemudian siapkan data diantaranya KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan NPWP (jika ada).
4. Kemudian isi data diri dengan lengkap dan benar
5. Unggah foto KTP, foto diri sendiri sembari memegang KTP dan foto kartu NPWP.
6. Setelah itu tinggal verifikasi lewat layanan video call dengan petugas Bank SyariahIndonesia
7. Setoran pertama minimal Rp. 100.000
8. Setelah itu tunggu sampai pembukaan rekening disetujui

Kendala Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile

Permasalahan mengenai aplikasi BSI Mobile, walaupun aplikasi menyediakan kemudahan dalam transaksi secara online. Tapi pengguna masih banyak yang menemukan masalah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1. Gagal Login

Contoh masalah yang sering terjadi diantaranya Selalu gagal Login di *BSI Mobile* meskipun *user* dan *password* yang dimasukkan sudah benar, Aplikasi M-banking BSI tiba-tiba menutup sendiri, Transaksi online selalu gagal, Aplikasi BSI tidak bisa dibuka dan permasalahan lainnya.



2. Jaringan Internet Yang Kurang Bagus

Banyak daerah di Indonesia yang sulit mengakses jaringan seperti Orang-orang yang tinggal di daerah-daerah terpencil atau pedesaan di Indonesia sering mengalami kesulitan mengakses internet, yang membuat aplikasi BSI Mobile tidak digunakan.

3. Kurangnya Pemahaman Penggunaan Teknologi

Banyak orang di Indonesia masih tidak tahu cara menggunakan teknologi seperti smartphone canggih. BSI menghadapi tantangan untuk mengajarkan pelanggan secara langsung bagaimana menggunakan aplikasi BSI Mobile pada smartphone karena orang tua hanya menggunakan telepon dan SMS. Dengan tujuan untuk mencegah kesalahan penggunaan dan penipuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Transaksi melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) hampir sama dengan yang dilakukan oleh bank umum lainnya. Transaksi seperti mengetahui saldo, transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu ATM, dan fitur islam lainnya, yang membedakan bank BSI Mobile dari bank konvensional adalah fitur dan layanan islami yang ada di aplikasinya. Nasabah biasa menggunakan fitur dan layanan seperti transfer, cek saldo, pembelian, dan pembayaran.
2. Untuk saat ini, ada beberapa masalah yang menghalangi penggunaan aplikasi BSI Mobile: jaringan internet yang buruk di daerah pedesaan, ketidakmampuan orang tua untuk memahami teknologi, smartphone pelanggan yang tidak mendukung penggunaan aplikasi, dan tindakan oknum yang menipu pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *PENGERTIAN BANK*. 1–23.
- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>
- Alkalah, C. (2016). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Institut Bisnis Daninformatika*, 19(5), 1–23.
- Amanda, N., & Hidayat, H. (2023). Pengaruh Faktor Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Generasi Millennial Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 5(1), 31–44. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.59>
- Arianto, N. (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 21(8), 24–30.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- OJK, P. P. R. I. N. 19 Tahun. (2005). Pengertian Bank. *PANDUAN KONSELING BEHAVIORAL*



DENGAN TEKNIK SELF MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KERJA KERAS SISWA Pengantar, 2, 1–7.

Patebong, D. B., Paranoan, N., Beloan, B., Arwinda, F. F., Manfaat, P., & Pembayaran, T. (2024). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP TRANSAKSI PEMBAYARAN BERBASIS E-WALLET SHOPEEPAY. 1(2).*

Purba, G. F. B., Sir, F. K., & Ikrom, M. (2023). *PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH*

BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BCA MOBILE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika FMIPA UNIMED). Inovasi Dan Kreativitas Dalam Ekonomi, 6(4), 165–175.

Puspadini, M. (2024). *No Title Pembiayaan Bank Syariah Tumbuh 14,7 %, Lebih Dari Bank Konvensional.* CNBC Indonesia.

Sianipar, G. J. . (2020). *Consumer Perception On Service Of Grab Car In Medan. Jurnal Ilmiah Simantek, 4(2), 2013–2015.*

Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. Jurnal Akuntansi AKTIVA, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/Akuntansi.V4i2.4831>*

Ummah, M. S. (2019). *PENGERTIAN BANK.* In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Nomor 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2018.06.005>

08.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Yasman, R., & Afriyeni, A. (2019). *Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pekreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampung Tengah (Jkt) Pariaman Cabang Padang. Jurnal Eksis, 7, 1–9.*

Yonata, A. Z. (2024). *No Title Mobile Banking Terpopuler Di Indonesia.* Goodstats. <https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-> Mdfqb