



**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING SYARIAH
UNTUK MENINGKATKAN AKSES NASABAH**

***ANALYSIS OF THE USE OF SHARIA MOBILE BANKING APPLICATIONS
TO IMPROVE CUSTOMER ACCESS***

Dea Riyanti Paramitha¹, Muhammad Iqbal Fasa²

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Email: deariyantiparamitha@gmail.com¹, miqbalfasa@gmail.ac.id²

Article history :

Received : 02-11-2024

Revised : 04-11-2024

Accepted : 06-11-2024

Published: 08-11-2024

Abstract

This research aims to analyze the use of Sharia mobile banking applications as a means to enhance customer access to banking services. Sharia mobile banking offers banking solutions that comply with Sharia principles while facilitating customers in conducting financial transactions more efficiently and practically. By analyzing customer behavior and the factors influencing the adoption of this technology, this research seeks to understand the extent to which Sharia mobile banking applications can expand access to banking services, particularly among communities underserved by conventional banking systems. This study employs a library research-based analysis method. The results are expected to provide insights into optimal strategies to increase the utilization of Sharia mobile banking technology in order to achieve broader financial inclusion.

Keywords: *Syariah mobile banking; Customer access; Banking services; Technology; Financial inclusion*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi mobile banking syariah sebagai sarana untuk meningkatkan akses nasabah terhadap layanan perbankan. Mobile banking syariah menawarkan solusi perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sekaligus memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial secara lebih efisien dan praktis. Dengan menganalisis perilaku nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana aplikasi mobile banking syariah dapat memperluas akses layanan perbankan, khususnya di kalangan masyarakat yang belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional. Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (*library research*) berbasis analisis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai strategi optimal untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi mobile banking syariah dalam rangka inklusi keuangan yang lebih luas.

Kata kunci: *Mobile banking syariah; Akses nasabah; Layanan perbankan; Teknologi; Inklusi keuangan*

PENDAHULUAN

Dalam evolusi teknologi yang terus berkembang, peran mobile banking menjadi krusial dalam mengubah lanskap sektor perbankan. Kehadirannya telah memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang luar biasa bagi nasabah dalam berinteraksi dengan layanan keuangan. Mobile banking merupakan sarana elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa tunai melalui aplikasi perbankan. Dengan mobile banking, nasabah dapat



melakukan transaksi kapan pun dengan mudah melalui akses menggunakan ponsel. Penggunaan layanan perbankan melalui internet diharapkan dapat menurunkan biaya transaksi dan mengurangi antrian di bank (Yusnidar, dkk. 2024).

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak besar bagi industri perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak perubahan signifikan terjadi di bidang teknologi informasi dan telekomunikasi, dipicu oleh kompetisi yang semakin ketat di sektor perbankan. Bank-bank kini harus beradaptasi dengan cepat terhadap inovasi teknologi untuk tetap kompetitif, mengingat perubahan teknologi yang terus berlangsung. Teknologi informasi memungkinkan perbankan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat transaksi, serta menawarkan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Dengan terus berkembangnya teknologi, perbankan harus terus berinovasi dan mengintegrasikan teknologi terbaru untuk memenuhi tuntutan pasar dan menjaga relevansi di era digital (Fatmawati, dkk. 2024).

Mobile Banking adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat mobile dimana pada umumnya berupa ponsel atau smartphone yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Layanan Mobile Banking kini menjadi trend yang sangat terkenal karena memberikan kemudahan bagi para nasabah bank. Banyak masyarakat Indonesia yang sudah menggunakan Mobile Banking sebagai penunjang kemudahan bertransaksi itu yang mendorong masyarakat berperilaku konsumtif yang cenderung kepada sifat boros yang dimana perilaku boros sangat dilarang dalam Islam. Penggunaan Mobile Banking adalah salah satu bukti bahwa penggunaan teknologi digital di dunia ini bank-bank tidak hanya berlomba-lomba untuk memberikan layanan mobile banking yang terdepan dengan mempertimbangkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan Mobile Banking (Aziz, dkk. 2022).

Bank Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa perbankan yang tentunya menyediakan fasilitas layanan mobile banking bagi para nasabahnya. Layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia terus mengalami peningkatan. Bank Syariah Indonesia terus mengoptimalkan sistem pada layanan mobile banking dengan menambahkan lebih banyak fitur-fitur yang membuatnya lebih mudah bagi nasabah untuk bertransaksi (Destriana, dkk. 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian yang menggunakan metode kajian pustaka (*library research*) berbasis analisis adalah penelitian yang mengandalkan sumber-sumber literatur atau referensi yang sudah ada untuk mengumpulkan data. Dalam metode ini, peneliti tidak melakukan eksperimen langsung atau observasi di lapangan, melainkan mempelajari dan menganalisis berbagai karya tulis, buku, jurnal, laporan, dan dokumen lainnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Analisis dilakukan terhadap informasi yang diperoleh dari pustaka tersebut untuk menarik kesimpulan atau menjawab pertanyaan penelitian.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Mobile Banking merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Bank Syariah juga menyediakan aplikasi Mobile Banking. Mobile adalah suatu fasilitas Mobile Banking Bank Syariah bagi para nasabahnya, Mobile banking memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online (Aziz, dkk. 2022).

Mobile banking Syariah telah menunjukkan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan, khususnya dalam konteks layanan finansial berbasis teknologi. Fasilitas mobile banking di bank syariah cukup baik sehingga meningkatkan niat nasabah bank syariah untuk menggunakan mobile banking. Fasilitas mobile banking yang dimaksud adalah ketersediaan jaringan internet yang lancar, ketersediaan fitur-fitur yang diperlukan oleh nasabah dan jaminan keamanan penggunaan mobile banking. Fasilitas ini yang menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan mobile banking serta bertahan untuk konsisten menggunakan mobile banking tersebut (Yusnidar, dkk. 2024).

Dalam era sekarang ini yang serba digital, dengan adanya Mobile Banking di Hp maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor. Mobile Banking di rancang sedemikian rupa agar memudahkan nasabah dalam menggunakannya dengan harapan dapat di pahami dan di pelajari dengan mudah oleh berbagai kalangan. Tidak jarang banyak masyarakat yang tidak membawa uang tunai saat bepergian melainkan hanya dengan membawa smartphone karena lebih praktis (Aziz, dkk. 2022).

Peningkatan kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah secara langsung berdampak pada kepuasan nasabah. Dengan memberikan layanan yang lebih baik, bank dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat berpotensi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna layanan mobile banking mereka. Ini menegaskan pentingnya fokus pada perbaikan terus-menerus dalam aspek-aspek kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Yusnidar, dkk. 2024).

Faktor-faktor untuk meningkatkan akses nasabah menggunakan aplikasi mobile banking, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor kemudahan penggunaan, 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.
2. Faktor keamanan, Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat (agent of trust), bank memerlukan sistem keamanan yang andal untuk menjaga kerahasiaan data atau keuangan nasabah, serta mencegah penyalahgunaan data atau keuangan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab (Destriana, dkk. 2022) .
3. Faktor efisiensi, Mobile banking dapat mengoptimalkan waktu nasabah untuk kebutuhan sehari-hari, pekerjaan, bahkan pada saat waktu mendesak sekalipun. Meningkatkan efisiensi nasabah terhadap aplikasi Mobile banking ini menjadi salah satu faktor juga nasabah selalu ingin bertransaksi menggunakan Mobile Banking (Aziz, dkk. 2022).



Adapun tantangan yang dihadapi bank syariah di era digital yaitu sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia, tantangan utama yang dihadapi bank syariah di era digital adalah sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan faktor krusial dalam pelaksanaan inovasi keuangan digital.
2. Perlindungan konsumen, inovasi keuangan digital meningkatkan risiko bagi bank dan nasabahnya. Perlindungan terhadap nasabah dalam layanan digital adalah upaya pencegahan terhadap potensi kerugian dan hal-hal yang tidak diinginkan.
3. *Cyber security*, dalam menghadapi era digital, perbankan syariah harus siap menghadapi tantangan terkait keamanan siber (Yusnidar, dkk. 2024).
4. Minimnya tingkat literasi keuangan masyarakat, era digital saat ini menunjukkan kesenjangan antara inklusi keuangan dan literasi keuangan di kalangan masyarakat, yang menjadi tantangan bagi perbankan syariah (Fatmawati, dkk. 2024). Pelatihan dan pendidikan terkait penggunaan teknologi perlu ditingkatkan agar nasabah dapat memahami manfaat, cara penggunaan, dan risiko yang terkait dengan layanan tersebut. (Yusnidar)

KESIMPULAN

Layanan Mobile Banking Syariah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara online. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah dengan menyediakan fitur yang mudah digunakan, keamanan yang terjamin, serta akses yang cepat. Faktor-faktor utama yang memengaruhi penggunaan mobile banking meliputi kemudahan penggunaan, keamanan data dan transaksi, serta efisiensi waktu. Meskipun menawarkan banyak keuntungan, bank syariah menghadapi tantangan di era digital, seperti keamanan siber, perlindungan konsumen, sumber daya manusia, dan literasi keuangan masyarakat. Literasi digital dan pelatihan penggunaan teknologi menjadi kunci peningkatan adopsi mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, Askari Zakariah, & Novita. 2024. Tantangan Dan Peluang Bank Syariah Dalam Menghadapi Perkembangan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 142-149.
- Destriana Maulani, Tubagus Rifqy Thantawi, & M. Anwar. 2022. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Bogor Dramaga. *Sahid Banking Journal*, li(1), 67-82.
- M. Al Aziz, Mukhsinun, & Dan Niken Lestari. 2022. Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombang Kebumen. *Journal Of Management, Economics, And Interpreuner*, 1(2), 219-242.
- Yusnidar, Sofiana Zahara Lubis, & Nurbaiti. 2024. Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah: Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi. *Cemerlang : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 32-44.