



Peran Mobile Banking Syariah Indonesia (BSI) terhadap Kemudahan Transaksi Nasabah

Amita Azli Marpaung¹, Karina Efendi², Muliana³, Nike Nurhidayana⁴, Hilmiatus Sahla⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Asahan, Program Studi Manajemen Keuangan

karinaefendi762@gmail.com

Abstract

The development of digital technology has significantly transformed banking service systems, including Islamic banking. One of the innovations developed by Islamic banks is Islamic mobile banking, which provides convenience and efficiency in financial transactions. This study aims to analyze the role of Islamic mobile banking in facilitating customer transactions in the digital era. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data were collected through library research using secondary data sources such as books, scientific journals, articles, and previous studies related to Islamic mobile banking and transaction convenience. The results show that Islamic mobile banking plays an important role in facilitating customer transactions through easy access, time efficiency, flexible services, and user-friendly application features. In addition, Islamic mobile banking also improves banking service efficiency and expands public access to Islamic financial services. However, several challenges remain, including limited technological understanding among some users, cybersecurity risks, and unstable internet networks in certain areas. The novelty of this study lies in its discussion of the role of Islamic mobile banking not only as a digital banking service but also as a means of improving transaction convenience and banking service efficiency based on Islamic principles.

Keywords: Islamic Mobile Banking; Transaction Convenience; Digital Banking; Customer Services; Financial Technology.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan perbankan, termasuk pada perbankan syariah. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh bank syariah adalah layanan mobile banking syariah yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mobile banking syariah terhadap kemudahan transaksi nasabah di era digital. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan menggunakan sumber data sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan mobile banking syariah dan kemudahan transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mobile banking syariah memiliki peran penting dalam memudahkan transaksi nasabah melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, serta fitur aplikasi yang mudah digunakan. Selain itu, mobile banking syariah juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan seperti rendahnya pemahaman teknologi sebagian masyarakat, risiko keamanan siber, dan keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah.

Kata Kunci: Mobile Banking Syariah; Kemudahan Transaksi; Perbankan Digital; Pelayanan Nasabah; Teknologi Keuangan.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang sangat besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang ekonomi dan perbankan. Teknologi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong perubahan sistem pelayanan di sektor keuangan. Perbankan sebagai lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital membuat bank harus terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang praktis dan mudah diakses oleh nasabah. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat dalam dunia perbankan adalah layanan mobile banking.

Perbankan merupakan lembaga yang beroperasi di sektor keuangan dengan tugas utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan (Wibowo, 2022). Kegiatan perbankan pada dasarnya dibangun di atas fondasi kepercayaan, dimana unsur kepercayaan menjadi faktor penting dalam seluruh kegiatannya. Dalam konteks ini, bank syariah hadir sebagai institusi keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai prinsip-prinsip syariah, menghindari praktik bunga, dan berlandaskan ketentuan syariah dalam setiap transaksi keuangan yang dilakukan (Markonah, 2019). Prinsip-prinsip ini tidak hanya sekadar aturan teknis keuangan, melainkan sebuah kerangka filosofis yang mengatur hubungan antara institusi dengan nasabahnya berdasarkan keadilan, keterbukaan informasi (*transparency*), dan semangat kemitraan yang saling menguntungkan.

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 menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi (Mukhtisar dan Tarigan, 2021).

Bank Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana Indonesia merupakan negara yang mayoritas Muslim terbesar di dunia. Masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah melihat pemanfaatan teknologi memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan jasa, aspek keamanan dan kemudahan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank syariah yaitu dengan mobile banking. Dengan adanya mobile banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (Ramadhan, 2017). BSI Mobile merupakan layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara online sesuai dengan prinsip syariah. Melalui aplikasi BSI Mobile, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembayaran zakat, infak, sedekah, serta berbagai transaksi lainnya secara praktis dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwandi dan Abin (2023) mengenai peran penggunaan BSI Mobile Banking dalam kemudahan bertransaksi di era Society 5.0 menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat terhadap BSI Mobile tergolong baik, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia untuk mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Fitur yang paling banyak digunakan adalah transfer dan pembayaran karena dianggap praktis, aman, mudah diakses, serta mampu menghemat waktu pengguna.

Selain itu, penelitian tersebut juga menemukan bahwa kehadiran BSI Mobile memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses layanan selama 24 jam, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan digital perbankan syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan kemudahan transaksi dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penelitian mengenai peran mobile banking syariah terhadap kemudahan transaksi nasabah masih relevan untuk dilakukan guna memperkuat kajian mengenai pemanfaatan layanan digital perbankan syariah di Indonesia (Suwandi & Abin, 2023)

Kemudahan transaksi menjadi salah satu alasan utama masyarakat menggunakan layanan mobile banking syariah. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat membutuhkan layanan yang dapat membantu aktivitas keuangan menjadi lebih cepat dan mudah. Mobile banking telah membuka peluang bagi masyarakat untuk mengakses layanan perbankan secara efisien dan mudah, serta meningkatkan inklusi keuangan melalui akses informasi dan transaksi keuangan yang lebih luas (Niffilayani, 2020). Nasabah tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang ke kantor cabang atau mengantre di ATM hanya untuk melakukan transaksi sederhana. Dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet, seluruh aktivitas perbankan dapat dilakukan dalam waktu singkat. Hal ini tentu sangat membantu masyarakat yang memiliki aktivitas padat dan membutuhkan pelayanan yang fleksibel.

Selain memberikan kemudahan, mobile banking syariah juga berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan. Dari sisi bank, layanan digital membantu mengurangi antrean di kantor cabang sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Bank juga dapat menghemat biaya operasional karena sebagian besar transaksi dilakukan secara online. Dari sisi nasabah, penggunaan mobile banking syariah dapat menghemat waktu dan biaya transportasi karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang langsung ke bank. Oleh karena itu, perbankan syariah harus memastikan bahwa sistem keuangan yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang tinggi, berlapis dan privasi data nasabah yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap mobile banking, juga memastikan terdapatnya infrastruktur yang memadai untuk dapat menggunakan mobile banking (Sulmi, 2021). Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa mobile banking syariah memiliki peran penting dalam memudahkan transaksi nasabah. Kehadiran layanan ini memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, serta peningkatan kualitas pelayanan perbankan. Namun, di balik berbagai

kemudahan tersebut masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, terutama terkait kemampuan penggunaan teknologi dan keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, penelitian mengenai peran mobile banking syariah terhadap kemudahan transaksi nasabah menjadi penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana layanan digital tersebut membantu aktivitas keuangan masyarakat serta kendala yang dihadapi dalam penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka (library research) dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan mobile banking syariah dan kemudahan transaksi nasabah. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan peran mobile banking syariah dalam mempermudah transaksi nasabah serta mengidentifikasi berbagai manfaat dan tantangan dalam penggunaannya di era digital.

2. Kajian Literatur

Mobile Banking Syariah

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia turut mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah melalui berbagai fitur perbankan, pembayaran, transfer dana, layanan sosial Islam, serta fitur pendukung lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran BSI Mobile menunjukkan komitmen BSI dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Mobile banking merupakan suatu bentuk pelayanan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui telepon pintar (smartphone). Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh atau diinstal oleh nasabah. Mobile banking lebih banyak menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking (Shinhan Bank, 2024).

Fungsi dan manfaat yang paling krusial dari layanan mbanking yaitu kemudahan transaksi yang dilakukan nasabah dimana saja dan kapan saja. Apalagi di tengah tren cashless saat ini, dimana kita tidak perlu repot membawa uang tunai dalam jumlah banyak. Ada banyak merchant yang menyediakan layanan pembayaran non tunai melalui QRIS atau Quick Response Code Indonesian Standard, ada juga fitur tarik tunai tanpa kartu yang bisa dimanfaatkan, cara kerjanya hanya tinggal mengikuti langkah-langkah melalui m-banking tersebut, lalu cari mesin ATM terdekat untuk melanjutkan proses tarik tunai menggunakan kode khusus yang dapat diakses melalui aplikasi. Tidak ketinggalan dengan transaksi pembayaran tagihan, memeriksa saldo rekening hingga riwayat transaksi atau mutasi rekening, juga bisa mendapat laporan aktivitas keuangan untuk nasabah kartu debit maupun kartu kredit (Adawiyah, 2025).

Selain memberikan kemudahan, mobile banking syariah juga berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan. Dari sisi bank, penggunaan layanan digital membantu mengurangi antrean di kantor cabang sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Dari sisi nasabah, mobile banking membantu menghemat waktu dan biaya karena transaksi dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke bank. Kemudahan tersebut menjadikan mobile banking syariah sebagai salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern.

Kemudahan Transaksi Nasabah

Persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Kemudahan dalam penggunaan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pembeli online. Perceived ease of use didefinisikan oleh Chin dan Todd (Setyarko, 2016) sebagai seberapa besar perkembangan teknologi komputer saat ini dapat dengan mudah dipahami, dipelajari, dan digunakan. Persepsi konsumen mengenai kemudahan dalam penggunaan berkaitan dengan sejauh mana konsumen memiliki ekspektasi sebuah teknologi informasi tidak akan memberikan kesulitan adaptasi baik secara fisik maupun mental. Suatu sistem yang sulit untuk digunakan akan dihindari oleh konsumen (Setyarko, 2016).

Kemudahan transaksi merupakan salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan. Dalam dunia perbankan modern, masyarakat menginginkan layanan yang dapat membantu aktivitas keuangan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Kemudahan transaksi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu layanan dalam membantu pengguna melakukan aktivitas keuangan tanpa mengalami kesulitan. Semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk memanfaatkannya.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat dari sistem manual menuju sistem elektronik. Jika sebelumnya transaksi dilakukan dengan datang langsung ke kantor bank atau ATM, kini masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan hanya melalui smartphone. Kehadiran mobile banking memberikan perubahan besar dalam sistem pelayanan perbankan karena seluruh transaksi dapat dilakukan secara online dalam waktu singkat.

Kemudahan transaksi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kemudahan akses, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas layanan. Kemudahan akses berarti nasabah dapat menggunakan layanan kapan

saja dan di mana saja selama memiliki koneksi internet. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Efisiensi waktu menunjukkan bahwa transaksi dapat dilakukan dengan cepat tanpa proses yang rumit. Sementara itu, fleksibilitas layanan berarti nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi dalam satu aplikasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Davis dalam pengembangan teori Technology Acceptance Model yang kemudian didukung oleh penelitian Novi Yushita (2018), persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking karena sistem yang mudah dipahami akan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dalam kehidupan modern, masyarakat memiliki aktivitas yang padat sehingga membutuhkan layanan yang praktis dan efisien. Mobile banking syariah hadir sebagai solusi yang membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah. Nasabah tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang ke bank atau mengantre di ATM hanya untuk melakukan transfer atau pembayaran tagihan. Seluruh transaksi dapat dilakukan hanya dalam beberapa menit melalui smartphone. Penelitian Aulia Rahmawati dan Muhammad Iqbal Fasa (2021) menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan efisiensi layanan mobile banking syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan dan minat penggunaan nasabah karena layanan dapat diakses kapan saja secara cepat dan praktis.

Kemudahan transaksi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Ketika layanan yang digunakan mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan, maka nasabah akan merasa puas dan cenderung terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika layanan sulit digunakan atau sering mengalami gangguan, maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa layanan mobile banking dapat berjalan dengan baik agar kebutuhan nasabah dapat terpenuhi secara optimal.

Selain memberikan manfaat bagi nasabah, kemudahan transaksi juga memberikan keuntungan bagi pihak bank. Penggunaan layanan digital membantu mengurangi biaya operasional karena sebagian besar transaksi dilakukan secara online. Bank juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena antrean di kantor cabang menjadi lebih sedikit. Dengan demikian, kemudahan transaksi melalui mobile banking memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, yaitu bank dan nasabah.

3. Metode Penelitian

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan mobile banking syariah dan kemudahan transaksi nasabah. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendukung pembahasan penelitian secara ilmiah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka (library research). Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan memahami berbagai literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti memperoleh informasi mengenai konsep mobile banking syariah, manfaat layanan digital, serta peran mobile banking dalam memudahkan transaksi nasabah.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena penggunaan mobile banking syariah tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan peran mobile banking syariah terhadap kemudahan transaksi nasabah secara sistematis.

Melalui metode ini, peneliti menjelaskan berbagai manfaat penggunaan mobile banking syariah, seperti kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas transaksi. Selain itu, penelitian ini juga membahas kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah di era digital.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara mengumpulkan, memahami, dan mengkaji berbagai data yang diperoleh dari sumber literatur. Data yang telah dikumpulkan kemudian dipilih dan disusun sesuai dengan fokus penelitian agar pembahasan menjadi lebih terarah.

Setelah data disusun, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif untuk menjelaskan peran mobile banking syariah terhadap kemudahan transaksi nasabah. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dari berbagai sumber penelitian.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Perkembangan Mobile Banking Syariah di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perbankan. Perbankan saat ini tidak lagi hanya berfokus pada pelayanan secara langsung di kantor cabang, tetapi mulai beralih pada pelayanan berbasis teknologi digital yang lebih praktis dan efisien.

Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah hadirnya layanan mobile banking yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan melalui smartphone. Perubahan ini terjadi karena masyarakat modern cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke bank.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan layanan mobile banking di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut dipengaruhi oleh semakin luasnya penggunaan internet dan smartphone di kalangan masyarakat. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital membuat layanan mobile banking menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai aktivitas seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran belanja online, hingga pengecekan saldo kini dapat dilakukan hanya melalui satu aplikasi pada smartphone. Kehadiran layanan digital tersebut memberikan kemudahan besar bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan secara cepat dan efisien (Hidayah, 2020). Perkembangan digitalisasi juga terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia. BSI terus mengembangkan layanan BSI Mobile sebagai bagian dari transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi bagi nasabah. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang menjalankan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam harus mampu mengikuti perkembangan teknologi agar tetap dapat bersaing dengan bank konvensional. Persaingan dalam industri perbankan yang semakin ketat membuat bank syariah perlu melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan layanan mobile banking syariah yang memberikan kemudahan transaksi berbasis digital sesuai dengan prinsip Islam (Muhammad Syafii Antonio, 2019).

Mobile banking syariah hadir sebagai solusi yang membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis dan efisien. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pembayaran zakat dan infak tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kehadiran layanan mobile banking syariah memberikan manfaat besar bagi masyarakat karena seluruh aktivitas keuangan dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui smartphone yang terhubung dengan jaringan internet (Rahmawati, 2021).

Selain memberikan kemudahan transaksi, mobile banking syariah juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dapat berjalan seiring dengan penerapan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah tidak hanya berupaya memberikan pelayanan yang modern dan inovatif, tetapi juga tetap menjaga nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas operasionalnya. Hal tersebut menjadi salah satu alasan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan perbankan syariah berbasis digital.

Perkembangan mobile banking syariah juga dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat modern cenderung memilih layanan yang praktis dan tidak memerlukan banyak waktu. Kehadiran mobile banking membantu masyarakat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus terikat jam operasional bank. Kondisi tersebut membuat layanan mobile banking menjadi salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan pada era digital saat ini.

Selain itu, perkembangan mobile banking syariah memberikan dampak positif terhadap peningkatan inklusi keuangan syariah di Indonesia. Layanan digital memungkinkan masyarakat di berbagai daerah untuk lebih mudah mengakses layanan perbankan syariah. Nasabah yang berada jauh dari kantor cabang bank tetap dapat melakukan transaksi hanya melalui smartphone. Dengan demikian, perkembangan mobile banking syariah membantu memperluas jangkauan pelayanan perbankan syariah kepada masyarakat secara lebih luas.

Namun demikian, perkembangan mobile banking syariah juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kemampuan masyarakat dalam memahami penggunaan teknologi digital. Tidak semua nasabah memiliki tingkat pemahaman teknologi yang sama, terutama masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Selain itu, masalah keamanan data dan risiko kejahatan siber juga menjadi perhatian penting dalam penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas sistem keamanan aplikasi serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan mobile banking yang aman dan benar.

Secara keseluruhan, perkembangan mobile banking syariah di era digital menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Kehadiran layanan ini memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas transaksi. Dengan terus berkembangnya teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital, mobile banking syariah diperkirakan akan terus berkembang dan menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan perbankan di masa mendatang.

Kemudahan Transaksi Nasabah melalui Mobile Banking Syariah

Kemudahan transaksi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat menggunakan layanan mobile banking syariah. Pada era digital saat ini, masyarakat cenderung memilih layanan yang praktis, cepat, dan mudah digunakan dalam melakukan aktivitas keuangan. Kehadiran mobile banking syariah memberikan solusi bagi

nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank atau menggunakan mesin ATM. Melalui smartphone yang terhubung dengan jaringan internet, berbagai transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja secara lebih fleksibel.

Pada layanan BSI Mobile, nasabah dapat memanfaatkan berbagai fitur transaksi seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran menggunakan QRIS, serta layanan sosial keislaman seperti pembayaran zakat dan sedekah. Keberagaman fitur tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah karena berbagai kebutuhan transaksi dapat dilakukan melalui satu aplikasi secara cepat dan efisien.

Mobile banking syariah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan listrik dan air, pembelian pulsa, pembayaran belanja online, hingga pembayaran zakat dan infak hanya melalui satu aplikasi. Seluruh layanan tersebut dapat diakses dengan mudah sehingga membantu masyarakat menghemat waktu dan tenaga. Kemudahan ini menjadi salah satu alasan utama meningkatnya penggunaan layanan mobile banking syariah di kalangan masyarakat.

Selain itu, mobile banking syariah juga memberikan kemudahan dari segi akses layanan. Jika sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor bank dan mengantre untuk melakukan transaksi, kini seluruh aktivitas perbankan dapat dilakukan secara online. Hal tersebut tentu sangat membantu masyarakat yang memiliki aktivitas padat dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke bank. Dengan adanya mobile banking syariah, nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam tanpa dibatasi jam operasional bank.

Kemudahan transaksi melalui mobile banking syariah juga terlihat dari tampilan aplikasi yang dirancang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Sebagian besar aplikasi mobile banking syariah saat ini telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Proses penggunaan aplikasi dibuat lebih praktis agar dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Tampilan menu yang jelas dan sistem navigasi yang mudah membantu nasabah memahami cara penggunaan aplikasi dengan lebih cepat (Aryani, 2022).

Penggunaan mobile banking syariah juga membantu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi nasabah. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke bank atau ATM karena seluruh transaksi dapat dilakukan dari rumah maupun tempat kerja. Selain itu, proses transaksi yang cepat membuat nasabah dapat menyelesaikan berbagai aktivitas keuangan hanya dalam beberapa menit. Efisiensi tersebut memberikan manfaat besar bagi masyarakat modern yang memiliki mobilitas tinggi (Maulana, 2021).

Kemudahan transaksi yang diberikan oleh mobile banking syariah juga berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan. Ketika layanan yang digunakan mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan, maka nasabah akan merasa puas dan cenderung terus menggunakan layanan tersebut. Kepuasan nasabah menjadi hal penting bagi bank syariah karena dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital (Fauzi, 2023).

Di sisi lain, mobile banking syariah juga membantu masyarakat menjadi lebih mandiri dalam melakukan aktivitas perbankan. Nasabah dapat mengatur sendiri berbagai kebutuhan transaksi tanpa harus bergantung pada bantuan pegawai bank. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah pola pelayanan perbankan menjadi lebih praktis dan efisien. Kehadiran mobile banking memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan mobile banking syariah. Sebagian masyarakat, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi mobile banking. Selain itu, masalah jaringan internet yang kurang stabil juga dapat menghambat proses transaksi. Risiko keamanan seperti penipuan online dan pencurian data menjadi tantangan lain yang perlu diperhatikan dalam penggunaan layanan digital perbankan.

Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada nasabah. Peningkatan sistem keamanan, penyederhanaan tampilan aplikasi, serta edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan mobile banking menjadi langkah penting yang harus dilakukan. Dengan pelayanan yang baik dan sistem yang aman, mobile banking syariah akan semakin membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien di era digital saat ini.

Peran Mobile Banking Syariah dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Perbankan

Mobile banking syariah tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, tetapi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan. Perkembangan teknologi digital membuat sistem pelayanan bank mengalami perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis elektronik. Kehadiran mobile banking membantu bank memberikan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan efektif kepada masyarakat. Melalui layanan digital tersebut, sebagian besar aktivitas transaksi dapat dilakukan secara online tanpa harus melalui proses pelayanan langsung di kantor cabang.

Sebelum adanya mobile banking, nasabah harus datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pengecekan saldo rekening. Kondisi tersebut sering menyebabkan antrean panjang di kantor bank, terutama pada jam-jam sibuk. Namun, setelah hadirnya mobile banking syariah,

sebagian besar transaksi dapat dilakukan melalui smartphone sehingga jumlah nasabah yang datang ke kantor cabang menjadi berkurang. Hal ini membantu bank meningkatkan efisiensi pelayanan karena pegawai bank dapat lebih fokus menangani kebutuhan pelayanan lainnya.

Penggunaan mobile banking syariah juga membantu mempercepat proses transaksi keuangan. Nasabah tidak perlu lagi menunggu lama untuk melakukan aktivitas perbankan karena seluruh layanan dapat diakses secara langsung melalui aplikasi. Proses transfer dana, pembayaran tagihan, maupun pembelian produk digital dapat dilakukan hanya dalam beberapa menit. Kecepatan layanan tersebut memberikan manfaat besar bagi masyarakat yang memiliki aktivitas padat dan membutuhkan pelayanan yang efisien (Kurniawan, 2023).

Selain meningkatkan efisiensi waktu, mobile banking syariah juga membantu mengurangi biaya operasional bank. Dengan adanya layanan digital, bank tidak perlu menyediakan banyak pelayanan manual untuk transaksi sederhana. Pengurangan penggunaan kertas, formulir, dan biaya administrasi lainnya menjadi salah satu bentuk efisiensi yang diperoleh dari penggunaan layanan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi tidak hanya memberikan keuntungan bagi nasabah, tetapi juga bagi pihak perbankan (Wijaya, 2022).

Mobile banking syariah juga membantu bank dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Melalui layanan digital, masyarakat yang berada jauh dari kantor cabang tetap dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah. Hal ini sangat penting terutama bagi masyarakat di daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan. Dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet, masyarakat tetap dapat melakukan berbagai aktivitas transaksi tanpa harus datang ke kota atau pusat layanan bank.

Di era digital saat ini, masyarakat cenderung menginginkan layanan yang cepat dan fleksibel. Mobile banking syariah mampu menjawab kebutuhan tersebut dengan menyediakan pelayanan selama 24 jam tanpa batasan waktu operasional. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Fleksibilitas tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat layanan mobile banking semakin diminati oleh masyarakat.

Selain itu, mobile banking syariah juga membantu meningkatkan kualitas hubungan antara bank dan nasabah. Pelayanan yang cepat dan mudah akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna sehingga meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah. Kepuasan tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah. Dengan demikian, mobile banking menjadi salah satu sarana penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Namun demikian, peningkatan efisiensi pelayanan melalui mobile banking syariah juga memerlukan dukungan sistem teknologi yang baik. Gangguan jaringan, error pada aplikasi, serta masalah keamanan data dapat menghambat kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus melakukan pengembangan teknologi dan meningkatkan sistem keamanan aplikasi agar pelayanan digital dapat berjalan secara optimal dan aman digunakan oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, mobile banking syariah memiliki peran besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan di era digital. Kehadiran layanan ini membantu mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean di kantor bank, menghemat biaya operasional, serta memperluas akses pelayanan kepada masyarakat. Dengan berbagai manfaat tersebut, mobile banking syariah menjadi salah satu inovasi penting dalam mendukung perkembangan sistem pelayanan perbankan modern berbasis syariah.

Tantangan dan Upaya Pengembangan Mobile Banking Syariah

Mobile banking syariah memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas transaksi keuangan, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi mobile banking sehingga lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor bank atau melalui ATM. Selain itu, penggunaan mobile banking juga sangat bergantung pada kualitas jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, sehingga dapat menghambat kelancaran transaksi bagi nasabah di daerah tertentu (Yushita, 2018).

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah aspek keamanan transaksi digital. Risiko pencurian data pribadi, penipuan daring, peretasan akun, dan penyalahgunaan informasi nasabah menjadi ancaman yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan mobile banking syariah. Di sisi lain, persaingan antarbank dalam menghadirkan layanan digital yang inovatif juga menuntut perbankan syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis (Sulmi et al., 2021).

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, bank syariah perlu melakukan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Peningkatan sistem keamanan melalui penggunaan PIN, kode OTP, autentikasi biometrik, serta teknologi keamanan lainnya menjadi langkah penting dalam melindungi data dan transaksi nasabah. Selain itu, edukasi mengenai penggunaan mobile banking yang aman dan mudah juga perlu ditingkatkan melalui berbagai media agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap layanan digital perbankan.

Pengembangan tampilan aplikasi yang lebih sederhana, mudah digunakan, dan didukung fitur yang inovatif juga perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Dengan dukungan keamanan yang kuat, edukasi

yang berkelanjutan, serta inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mobile banking syariah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perbankan sekaligus memperluas pemanfaatan layanan keuangan syariah di era digital.

Selain faktor keamanan dan literasi digital, tingkat kepercayaan nasabah juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi mobile banking syariah. Kepercayaan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam menjaga keamanan transaksi, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Apabila aplikasi mobile banking mampu beroperasi secara stabil, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman transaksi yang nyaman, maka tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, gangguan sistem yang sering terjadi dapat menurunkan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital perbankan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah dalam mendukung penggunaan mobile banking secara berkelanjutan

5. Kesimpulan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan perbankan, termasuk pada perbankan syariah. Kehadiran mobile banking syariah menjadi salah satu bentuk inovasi layanan digital yang membantu masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Melalui layanan mobile banking syariah, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pembayaran zakat dan infak hanya melalui smartphone yang terhubung dengan jaringan internet. Kemudahan akses tersebut menjadikan mobile banking syariah sebagai layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern di era digital saat ini.

BSI Mobile sebagai layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran penting dalam meningkatkan kemudahan transaksi nasabah melalui kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, dan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan masyarakat di era digital.

Namun demikian, penggunaan mobile banking syariah masih menghadapi beberapa tantangan, seperti rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap teknologi digital, masalah keamanan transaksi, serta keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus melakukan pengembangan layanan melalui peningkatan sistem keamanan aplikasi, penyederhanaan fitur dan tampilan aplikasi, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan mobile banking yang aman dan mudah.

Referensi

- Adawiyah, R. (2025) *Peran Mobile Banking Syariah Dalam Mendorong Pengembangan Inklusi Keuangan Di Desa Mompang Julu*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
- Antonio, M.S. (2019) *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Aryani, D. And Handayani, F. (2022) 'Pengaruh Tampilan Aplikasi Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Syariah Terhadap Minat Nasabah', *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 12(1), Pp. 45–53.
- Davis, F.D. (1989) 'Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology', *Mis Quarterly*, 13(3), Pp. 319–340.
- Fauzi, A. And Marlina, L. (2023) 'Pengaruh Kemudahan Transaksi Mobile Banking Syariah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah', *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Islam*, 9(1), Pp. 101–112.
- Hidayah, N. And Sari, R. (2020) 'Pengaruh Perkembangan Teknologi Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 5(2), Pp. 120–128.
- Kurniawan, A. And Safitri, M. (2023) 'Pengaruh Kecepatan Layanan Mobile Banking Syariah Terhadap Kepuasan Transaksi Nasabah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(1), Pp. 66–75.
- Maulana, R. And Aisyah, S. (2021) 'Efisiensi Penggunaan Mobile Banking Syariah Terhadap Aktivitas Transaksi Nasabah', *Jurnal Perbankan Syariah*, 6(2), Pp. 88–97.
- Markonah (2019) 'Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan'.
- Mukhtisar, Tarigan, I.R.R. And Evriyenni (2021) 'Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)'. Program Studi Perbankan Syariah, Uin Ar-Raniry.
- Niffilayani, A. (2020) 'Faktor-Faktor Yang Menarik Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Pt Bank Syariah Kcp Taba Jemekeh Lubuklinggau)', *Jurnal Moraref*, 3(2), P. 328.
- Rahmawati, A. And Fasa, M.I. (2021a) 'Pengaruh Kemudahan Dan Efisiensi Mobile Banking Syariah Terhadap Minat Penggunaan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), Pp. 1456–1465.
- Rahmawati, A. And Fasa, M.I. (2021b) 'Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Efisiensi Layanan Mobile Banking Syariah Terhadap Minat Nasabah', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), Pp. 1456–1465.
- Ramadhan, R. (2017) 'Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*.
- Setyarko, Y. (2016) 'Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online', *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 5(2), Pp. 128–147.
- [Shinhan Bank](#) (2024) *Pengertian Mobile Banking*. Diakses Pada 12 Desember 2024.
- Sulmi, A.A.K., Awaluddin, M. *Et Al.* (2021) 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking', *Islamic Banking, Economic And Financial Journal (Ibef Journal)*, 1(2), P. 69.
- Suwandi, S.S.P. And Abin, M.R. (2023) 'Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Studi Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)', *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (Sme's)*, 16(2), Pp. 237–246.
- Wibowo, D.I.A. (2022) *Perbankan Digital (Digital Banking)*. Edited By J.T. Santoso. Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas Stekom).

- Wijaya, H. And Putri, N. (2022) 'Efisiensi Operasional Perbankan Melalui Implementasi Mobile Banking Syariah', *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 7(2), Pp. 91–102.
- Yushita, A.N. (2018) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Kajian Bisnis*, 26(2), Pp. 115–122.