

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA PADA MASA PANDEMI
(Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :
ARI PRATIWI
NIM. 18.52.31.275**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2022**

EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA PADA MASA PANDEMI
(Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :
ARI PRATIWI
NIM. 18.52.31.275

Surakarta, 25 Oktober 2022

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhammad Zainal Anwar S.H.I, M.Si
NIP. 19801130 201503 1 003

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini

NAMA : ARI PRATIWI
NIM : 18.52.31.275
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKUTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 25 Oktober 2022



Ari Pratiwi

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini

NAMA : ARI PRATIWI
NIM : 18.52.31.275
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKUTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data dari Nasabah BTPN Syariah MMS Teras. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 25 Oktober 2022


Ari Pratiwi

Mokhammad Zainal Anwar SHI, MSI
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Ari Pratiwi

Kepada yang terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan
mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Ari
Pratiwi NIM:18.52.31.275 yang berjudul

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA PADA MASA PANDEMI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Sragen)**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon
agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat

Demikian, atas dikabulkan permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 25 Oktober 2022
Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhammad Zainal Anwar S.H.I, M.Si
NIP. 19801130 201503 1 003

PENGESAHAN

**EFEKTIFITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH
INDONESIA PADA MASA PANDEMI
(Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)**

Oleh:

ARI PRATIWI
NIM. 18.52.31.275

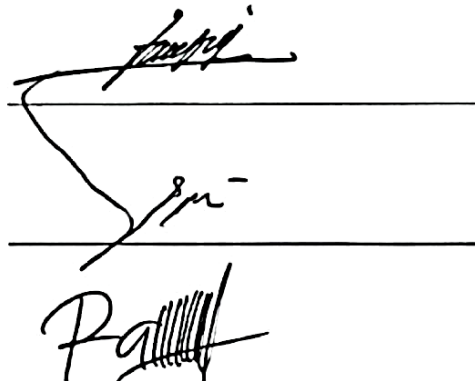
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin tanggal 7 November 2022 M / 12 Rabiul Akhir 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si
NIP.19721218 200901 1 010

Penguji II
Supriyanto, M.Ud
NIP. 19860306 201503 1 005

Penguji III
Rahmawati Khoiriyah, M.E
NIP. 19921127 202012 2 022



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Rahmawan Arifin, M.Si.
19720304 200112 1 004

MOTTO

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”

(QS. Ali-Imran : 200)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kesabaran dalam menyelesaikan karya ini dengan rasa suka, duka, bahagia, tegang semua jadi satu sehingga dapat terselesaikan karya ini dengan lancar. Oleh karena itu tulisan ini aku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Partomo dan Siti Syamsiyah) Atas segala pengorbanan, cinta dan kasih sayang tak pernah luntur sedikit pun, doa selalu terpanjatkan untuk anak-anaknya. Selalu memberi dukungan dan semangat kepada anak-anaknya untuk meraih mimpinya.
2. Untuk kakak dan adikku tersayang (Anita Wulandari dan Usy Sulistyowati), yang selalu memberikan kebahagiaan, selalu menyemangati, terimakasih banyak kakak dan adikku tersayang.
3. Terimakasih banyak untuk sahabat-sahabatku, yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan bantuan saat saya membutuhkan bantuan.
4. Keluarga besar Perbankan Syariah 2018 kelas G yang memberikan canda tawa dan semangat dalam menempuh studi di UIN Surakarta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas sistem layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia pada masa pandemi Covid-19”(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen)”. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari bahwasanya telah mendapat banyak dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang mana telah menyumbangkan banyak pikiran, waktu, tenaga dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, M.Ag., M.Pd. Selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muhharami selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
4. Mokhamad Zainal Anwar SHI, MSI ., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak, Ibu dan Saudaraku, terimakasih atas doa, kasih sayang dan pengorbanan yang selalu diberikan.
7. Teman-teman Perbankan Syariah G Angkatan 2018 terimakasih atas canda tawa, kenangan, motivasi, serta semangat yang diberikan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak tersebut diatas dengan kebaikan serta pahala yang berlipat ganda. Akhirnya meskipun skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, namun besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, maupun para pembaca sebagai penelitian yang lebih lanjut.

Wassalamu 'alaikumWr. Wb

Surakarta, 25 Oktober 2022

Penulis

ABSTRACT

The occurrence of the Covid-19 pandemic has driven changes in customer behavior in using banking services, customers tend to avoid crowds and activities outside the home to avoid transmission of the coronavirus. This encourages BSI to continue to strive to provide the best service to its customers through the availability of facilities that can support transactions, one of which is through BSI Mobile. This research was conducted to know the convenience and benefits of BSI Mobile and how effective mobile banking is during the Covid-19 pandemic.

The research was conducted using qualitative methods with primary data obtained through interviews with respondents. The population in this study was BSI KCP Sragen customers, while the sample in this study was 7 BSI KCP Sragen customers who had used mobile banking. The collected data is then analyzed concerning the Miles and Huberman model in the form of Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion and Verification.

The results of the study show that BSI mobile services can make it easier for customers to make transactions during a pandemic because by using BSI mobile customers can make transactions anytime and anywhere without needing to be afraid of the spread of the Covid-19 virus. The BSI mobile service is useful for customers in making various transactions during a pandemic. By using BSI mobile services, the benefits that customers get will be more numerous and not limited to financial transactions. BSI mobile services are effective for use during a pandemic because during a pandemic customers need financial services that are fast, easy and efficient, and guaranteed to be safe from the risk of transmission of Covid-19.

Keywords: Ease, Benefit, Effectiveness, Mobile Banking

ABSTRAK

Terjadinya pandemi covid-19 telah mendorong perubahan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, nasabah cenderung menghindari kerumunan dan aktivitas diluar rumah agar terhindar dari penularan virus corona. Hal itu mendorong BSI terus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang transaksi, salah satunya melalui BSI Mobile. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kemudahan dan manfaat BSI Mobile serta seberapa efektif layanan *mobile banking* di masa pandemi Covid-19.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan data primer yang didapatkan melalui wawancara pada responden. Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah BSI KCP Sragen, sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu 7 nasabah BSI KCP Sragen yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan merujuk pada model Miles dan Huberman yang berupa Reduksi Data, Penyajian Data dan Kesimpulan serta Verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI mobile dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi, karena dengan menggunakan BSI mobile nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa perlu takut dengan adanya penyebaran virus covid-19. Layanan BSI mobile bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada masa pandemi. Dengan menggunakan layanan BSI mobile manfaat yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja. Layanan BSI mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi, karena pada masa pandemi nasabah membutuhkan adanya layanan keuangan yang cepat, mudah serta efisien dan terjamin keamanannya dari adanya risiko penularan covid-19.

Kata Kunci : Kemudahan, Manfaat, Efektivitas, Mobile Banking

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6

1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis	6
1.6.2. Manfaat Praktis	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Mobile Banking	8
2.2. Efektivitas	9
2.3. Kemudahan	12
2.4. Manfaat	13
2.5. Penelitian Terdahulu	15
2.6. Kerangka Berpikir.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.3.1. Populasi.....	19
3.3.2. Sampel.....	20
3.3.3. Teknik Pengumpulan Sampel	20
3.4. Data dan Sumber Data	20
3.4.1. Data Primer	20
3.4.2. Data Sekunder	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5.1. Wawancara.....	21

3.5.2. Dokumentasi	22
3.6. Teknik Analisa Data	22
3.7. Uji Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	25
4.2. Karakteristik Responden.....	27
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	30
4.3.1. Kemudahan Yang Dirasakan Nasabah Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile Pada Masa Pandemi	30
4.3.2. Manfaat Yang Dirasakan Nasabah Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile Pada Masa Pandemi	35
4.3.3. Efektifitas Layanan BSI Mobile Pada Masa Pandemi	39
BAB V PENUTUP.....	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	18
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	52
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	53
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara	56
Lampiran 4 Dokumentasi.....	83
Lampiran 5 Biodata Penulis	85
Lampiran 6 Hasil Pengecekan Plagiasi	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Virus Corona disebut juga dengan Covid-19 sudah mengubah seluruh aspek kehidupan tak terkecuali pada sektor perekonomian (Fahrika & Roy, 2020). Akibat dari virus ini di dalam kehidupan masyarakat adalah rasa curiga dengan orang yang baru dikenal, hilangnya rasa percaya terhadap orang baru maupun yang sudah dikenal, mengurangi keramaian, menjauhi mobilitas serta membatasi kegiatan untuk berinteraksi dengan sesama. Covid-19 juga menghambat proses penyaluran kredit suatu perusahaan atau lembaga untuk menjalankan sistem operasionalnya. Bank syariah menjadi lembaga yang terkena dampak pandemi Covid-19, sehingga upaya dukungan dan strategi dalam menjalankan bisnisnya dimasa saat ini (Azimah et al., 2020).

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju dan diiringi dengan akses dalam pemanfaatan pelayanan jasa yang mudah mendorong lembaga keuangan untuk bersaing dengan melakukan inovasi dibidang layanan digital. Menanggapi perkembangan teknologi tersebut, maka salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh penyedian jasa perbankan adalah aplikasi m-Banking. BSI mobile merupakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai fasilitas yang disediakan untuk nasabahnya agar memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan segala transaksi online (Andrayani & Solekah, 2021).

BSI Mobile merupakan inovasi layanan digital berupa *mobile banking* yang dikeluarkan Bank Syariah Indonesia untuk merespon perkembangan teknologi

keuangan. Terjadinya pandemi covid-19 telah mendorong perubahan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, nasabah cenderung menghindari kerumunan dan aktivitas diluar rumah agar terhindar dari penularan virus corona. Hal itu mendorong Bank Syariah Indonesia terus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang transaksi nasabah, yaitu melalui *mobile banking* BSI Mobile.

Bank pada umumnya menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk mendukung kebutuhan komunikasi bisnis dan nasabah, sehingga nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan (Triyanti et al., 2021). Melalui BSI Mobile, Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dengan memperkenalkan fungsionalitas tarik tunai tanpa kartu di ATM dan toko Indomaret di seluruh Indonesia hanya dengan menggunakan aplikasi mobile banking. Aplikasi mobile banking membawa kemudahan dan manfaat bagi masyarakat di masa pandemi Covid-19 melalui transaksi online yang efektif dan efisien tanpa harus ke bank, meminimalisir kemacetan dan mengurangi penyebaran virus Covid-19 (Somadi et al., 2021).

Akses layanan perbankan melalui m-Banking telah mengalami peningkatan selama pandemi Covid-19, termasuk penggunaan BSI Mobile. Direktur Utama BSI (Hery Gunardi) menjelaskan, BSI Mobile kini memiliki 2,5 juta pengguna. Hingga Juni 2021, volume transaksi kanal digital BSI mencapai 83,56 juta per tahun. Pertumbuhan volume transaksi secara umum terdiri dari aktivitas nasabah yang menggunakan transaksi m-Banking BSI (42%), internet banking (24%), kartu debit/kredit (17%), dan ATM (14%) (BSI, 2021) .

Hal ini sesuai dengan data Sekjen APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) Henri Kasyfi Soemartono yang menyebutkan pengguna internet terus bertambah setiap tahunnya. Ia mengatakan pada periode 2020-2021, netizen di Indonesia tercatat kini mencapai 73,2%, dan jika digabungkan dengan angka perkiraan Badan Pusat Statistik (BPS), populasi netizen mencapai 196,7 juta. diperkirakan mencapai 100.000 pengguna. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, disrupsi digital dapat terjadi di beberapa industri, termasuk industri perbankan (Databoks, 2021).

Akan tetapi, adanya beberapa kasus penipuan yang dilakukan melalui mobile banking telah mengakibatkan kurangnya rasa percaya nasabah yang kemudian mengakibatkan adanya perilaku nasabah untuk melakukan transaksi secara langsung pada kantor perbankan (Iswinarno & Fauzi, 2022). Menurut laporan statistik perbankan, banyak transaksi m-Banking yang mengarah pada penipuan, penipuan melalui m-banking telah meningkat lebih dari 60% sejak 2015, mengakibatkan kerugian 89%. Penipuan pengambilalihan akun merupakan salah satu dari 20 kasus penipuan terkait dengan aplikasi seluler nakal. Rata-rata, 82 aplikasi akun baru diajukan setiap hari. Kerugian penipuan seluler berjumlah lebih dari \$40 juta dalam 14.392 pelanggaran pada tahun 2019 (Kurnia et al., 2022).

Pemanfaatan teknologi digital dalam bidang keuangan memang memberikan kemudahan dan segudang manfaat yang dapat membuat transaksi menjadi lebih cepat, efektif, serta efisien (Dharmawan, 2018). Akan tetapi, dibalik kelebihan tersebut terdapat resiko pencurian data yang menghantui para penggunanya. Keamanan layanan digital dalam lembaga perbankan merupakan

faktor penting yang harus sangat diperhatikan, karena adanya pencurian data nasabah dapat berakibat pada terjadinya pembobolan rekening yang sangat merugikan nasabah (Iswinarno & Fauzi, 2022).

Di Indonesia, sebagian besar perusahaan memiliki akses terbatas ke layanan keuangan. Hal ini dikarenakan belum tercapainya target penempatan yang meliputi pemahaman pelanggan, target pelanggan, letak geografis, infrastruktur, dan hambatan biaya. Munculnya berbagai isu tersebut menimbulkan pertanyaan besar bagi para peneliti apakah keberadaan layanan m-Banking dapat diterapkan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan nasabah di masa pandemi Covid-19, atau sebaliknya (Meliana, 2020).

Dilihat dari hasil awal peneliti, banyak nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang kurang memanfaatkan fungsionalitas layanan m-Banking mereka dan hanya sebatas mengunduh aplikasi saja. Alhasil, meski dalam konteks pandemi Covid-19, nasabah tetap berdiri di depan bank untuk membuka rekening, tarik tunai, isi ulang, atau transfer uang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan layanan *mobile banking* di masa pandemi Covid-19 dengan studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Dampak pandemi Covid-19 terhadap sektor perbankan Indonesia telah memperlambat laju perekonomian. Dalam waktu yang relatif singkat, pola

pemasaran telah berubah. Apalagi dalam kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 4 mengamanatkan agar masyarakat tetap di rumah, agar penyebaran virus Covid-19 dapat di minimalisir.

2. Perkembangan teknologi semakin meningkat, seperti yang ditunjukkan oleh data We Are Social & Hootsuite dalam Digital Global Overview Report 2022. Dengan akses internet hingga 62,5% populasi dunia, aktivitas online menjadi pilihan efektif selama pandemi. Seiring berkembangnya pola hidup masyarakat kita, dari media televisi ke media cetak kini beralih ke media sosial maka, melalui m-Banking menjadi salah satu pilihan untuk melakukan proses pengenalan produk atau jasa kepada nasabah atau *customer*.

1.3. Batasan Masalah

Guna memfokuskan dan memperkecil bahasan masalah sehingga tidak menyimpang dari yang diharapkan, maka penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian yaitu hanya melakukan penelitian mengenai proporsi sistem layanan *mobile banking* yang menjawab kebutuhan nasabah di BSI KCP Sragen pada saat pandemi Covid-19.

1.4. Rumusan Masalah

1. Apakah layanan BSI mobile dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
2. Apakah layanan BSI mobile bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi ?
3. Apakah layanan BSI mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi ?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah layanan BSI mobile dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi.
2. Untuk mengetahui apakah layanan BSI mobile bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi.
3. Untuk mengetahui apakah layanan BSI mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini saya berharap bisa menambah pengetahuan atau wawasan dalam bidang perbankan syariah khususnya mengenai sistem layanan *mobile banking* pada masa pandemi Covid-19.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penggunaan praktis kontribusi pemikiran kepada seluruh pemangku kepentingan untuk mengetahui dan memahami bagaimana dampak sistem layanan *mobile banking* terhadap kebutuhan nasabah selama pandemi Covid-19 di BSI KCP Sragen ini.

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematika secara berurutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan kajian teori tentang Efektivitas, Mobile Banking, Kemudahan dan Manfaat, yang kemudian dijadikan referensi dalam melakukan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Uraian mengenai waktu serta ruang lingkup penelitian, jenis, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis yang akan digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi pemaparan terhadap temuan penelitian yang diuraikan berdasarkan teori yang dipakai. Hasil yang didapatkan berupa pembahasan efektivitas penggunaan mobile banking pada masa pandemi pada nasabah BSI KCP Sragen.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari analisis dan temuan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Mobile Banking

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit (Sukmawati et al., 2021). Mobile banking menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, asuransi), pembelian pulsa, kecuali penarikan tunai (Triyanti, Kaban, and Iqbal, 2021).

Dengan adanya mobile banking, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Nasabah yang telah memiliki layanan mobile banking tentu saja tidak perlu ke ATM atau kantor cabang bank karena dengan adanya mobile banking nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, dimana saja dan kapan pun (Akob & Sukarno, 2022).

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Gummesson dan Lovelock (2004) mengatakan bahwa elemen dari kualitas layanan yang terdiri dari speed, security, accuracy, dan trust; merupakan hal penting yang perlu dianalisis dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Nurastuti (2011) dan Mallat (2004) menyatakan bahwa layanan m-banking ditunjukkan untuk memberikan kemudahan, keamanan, keakurasian, dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan

transaksi perbankan dan merupakan bentuk layanan yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Elemen kualitas layanan speed dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan lebih cepat sehingga meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan kemudahan bertransaksi (kepuasan dan kecepatan). Elemen kualitas layanan security dapat menjamin kerahasiaan data transaksi dan data nasabah sehingga nasabah mereka puas atas jaminan keamanan menggunakan fasilitas m-banking (kepuasan atas keamanan) (Al. Putri dkk., 2020).

Elemen kualitas layanan accuracy dapat memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan m-banking (kepuasan atas akurasi). Elemen kualitas layanan trust dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan m-banking yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan m-banking (kepuasan atas kepercayaan) (Hariansyah et al., 2019).

BSI mobile merupakan salah satu mobile banking syariah dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia. BSI Mobile adalah website resmi Bank Syariah Indonesia (<https://bsimobile.co.id/>) merupakan salah satu saluran distribusi Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui smartphone.

2.2. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), efektivitas berasal dari kata 'efektif' dan berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau pengaruhi, biasanya suatu kegiatan atau kegiatan yang menghasilkan suatu hasil atau tujuan yang ingin

dicapai disebut. Kata efektif berasal dari kata bahasa Inggris 'efektif' yang berarti 'sukses'. Apa yang berjalan dengan baik? Robbins (1994) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran kinerja organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Dalam bukunya *Organizational Psychology*, Schie (1980) berpendapat bahwa efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, beradaptasi, mandiri, dan melepaskan diri dari fungsi organisasi tertentu (Wardhana, 2015).

Pada dasarnya, menurut Mardiasmo, pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan (*results of use*) berkaitan dengan efektivitas. Efektivitas, atau keluaran (output), dan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai saling berkaitan. Kegiatan operasional efektif ketika tujuan dan sasaran kebijakan akhir tercapai (Kiwang et al., 2019). Dapat penulis simpulkan dari pengertian diatas bahwa efektivitas yaitu pengukuran yang dijadikan sebagai hasil tercapainya suatu tujuan dengan baik serta sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Terdapat beberapa pendekatan yang dapat mengukur efektivitas menurut (Sa'diyah & Marlina, 2018) :

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat diukur dari sejauh mana masyarakat mampu memahami pengetahuan dan juga praktek secara langsung atas program tersebut.

2. Tepat sasaran

Mengukur atau melihat sejauh mana keberhasilan lembaga dalam merealisasikan sasaran yang akan dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat

menyeluruh dalam hal memberikan sistem layanan informasi yang tepat sehingga tujuannya dapat diukur menggunakan tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini perlu pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal supaya pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

4. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan yang lebih mudah menjadikan tujuan lebih terarah dan mudah tercapai.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif apabila suatu program atau kegiatan mempunyai dampak yang nyata dan dapat diubah dengan mengetahui keadaan sebelum dan sesudah program tersebut dilalui sehingga program tersebut memberikan dampak yang derajatnya dapat diukur. Mempengaruhi perubahan nyata di masyarakat.

Efektivitas dalam hal ini adalah seberapa baik pekerjaan dilakukan dan seberapa baik karyawan menghasilkan hasil yang diharapkan. Evaluasi terhadap efektivitas penggunaan m-Banking perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan yang diciptakan oleh m-Banking telah tercapai.

Efektivitas penelitian ini cenderung terkait dengan reaksi atau persepsi nasabah terhadap layanan m-Banking (Prihatno & Yuniati, 2021).

2.3. Kemudahan

Persepsi kemudahan merupakan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan pada saat digunakan (Yani dkk, 2018). *Ease of use* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem digunakan karena sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan, sehingga tidak diperlukan usaha apapun (F. D. Davis, 1989). Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan adalah keyakinan yang dimiliki oleh individu bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang keras. Jika individu yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu tersebut yakin bahwa penggunaan dari teknologi tersebut rumit, maka ia tidak akan menggunakannya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi merupakan suatu keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan juga bisa diartikan bahwa teknologi mampu mengurangi usaha seseorang baik dari segi waktu maupun tenaga untuk menggunakannya karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

Pada penelitian ini, kemudahan digunakan untuk menjelaskan efektivitas layanan *mobile banking* yang merupakan fasilitas dari Bank Syariah Indonesia

untuk nasabahnya. Informasi terkait kemudahan nasabah dalam layanan BSI mobile sangat penting untuk diketahui karena akan berdampak pada efektivitas layanan atau fasilitas tersebut. Sebuah layanan yang efektif mengartikan bahwa layanan atau fasilitas yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Terpenuhinya harapan dan kebutuhan nasabah akan mendorong adanya kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan membuat nasabah untuk terus menggunakannya.

Suatu teknologi memiliki sisi kemudahan saat digunakan apabila memiliki beberapa indikator: yaitu mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mudah didapatkan (Yogananda & Dirgantara, 2017). Sedangkan menurut Rigopoulos dan Askounis (2007), serta Yahyapour (2008) *ease of use* juga dapat diukur melalui indikator jelas dan mudah dimengerti, serta mudah dikuasai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kemudahan yaitu mudah untuk digunakan, mudah untuk memperoleh dan mudah untuk belajar.

2.4. Manfaat

Secara bahasa, manfaat memiliki arti guna, faedah. manfaat dapat diartikan sebagai sebuah keuntungan, kegunaan dan faedah yang didapatkan oleh seseorang atas penggunaan suatu barang/produk/objek tertentu (KBBI, 2008). Manfaat dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana seseorang merasa nyaman dan yakin bahwa menggunakan benda atau barang atau objek tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Yani et al., 2018).

Kemanfaatan adalah sejauh mana atau tingkatan seseorang yakin bahwa memakai suatu layanan dapat memberikan banyak manfaat yaitu menambah produktivitas, meningkatkan kinerja, dan efisiensi (Fatonah & Hendratmoko,

2020). Davis (1989) menjelaskan bahwa manfaat (usefulness) merupakan suatu tingkatan kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa adanya penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja (Fred D Davis, 1989).

Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya (Agustina et al., 2018). Oleh karena itu diharapkan dengan kehadiran teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada setiap penggunanya agar penggunanya dapat menggunakan teknologi tersebut dengan berbagai manfaat yang berikan. Sehingga bisa disimpulkan bahwa manfaat merupakan suatu kelebihan, keuntungan, dan rasa nyaman yang didapatkan seseorang atas penggunaan teknologi dalam menyelesaikan aktivitasnya.

Berkaitan dengan layanan BSI Mobile, manfaat yang ditawarkan sangat banyak dan bermacam-macam. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan serta transaksi lainnya. Pada umumnya, manfaat yang dirasakan seseorang dalam menggunakan teknologi dapat berbeda, tergantung kemampuan mereka dalam memanfaatkan dan menjalankan suatu teknologi tersebut (Kholid & Soemarso, 2018). Nasabah dapat menggunakan BSI mobile untuk mengoptimalkan kinerja karena lebih mudah digunakan dan membuat transaksi mereka lebih mudah diakses (Sati & Ramaditya, 2020). Indikator manfaat menurut F. Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007) adalah sebagai berikut:

a. Penggunaan sistem mampu mempercepat proses

Penggunaan teknologi keuangan dapat mempercepat proses penggunaan, dalam bertransaksi menggunakan uang elektronik pengguna tidak perlu membutuhkan banyak waktu.

b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu

Penggunaan teknologi keuangan tidak membutuhkan banyak waktu dan juga efektif menjadikan transaksi lebih cepat selesai dan tidak mengganggu aktifitas lain saat sedang melakukan transaksi.

c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas

Pengguna tidak perlu ribet untuk membawa dompet dan uang tunai untuk transaksi pembayaran. Pengguna cukup menggunakan aplikasi keuangan dan uang elektronik yang tersimpan secara otomatis akan berkurang sesuai dengan besarnya transaksi yang dilakukan.

d. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu

Bermanfaat bagi individu karena memberikan manfaat langsung kepada pengguna.

2.5. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki relevansi dengan rencana penelitian yang akan dilakukan saat ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Kesimpulan
1	Muladi (2021b)	Efektivitas Sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemi covid-19 (studi PT Bank Syariah Indonsia KCP Bulkumba Sam Ratulangi)	Dari hasil penelitian ini dalam mengoperasikan atau menggunakan sistem layanan mobile banking atau BSI mobile berjalan dengan efektif.
2	Marginingsih (2020)	Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi pada Pengguna BRI Moble di Kota Depok)	Kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan memperoleh hasil yang positif dan signifikan.
3	Iriani (2018)	Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo	Dengan penggunaan layanan mobile banking sangat membantu serta mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller ataupun ATM
4	Prihatno & Yuniati (2021)	Analisa Tehadap Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking	Dari hasil penelitian mendapatkan kesimpulan bahwa telah terbukti bahwa sistem informasi, pengetahuan, dan sosialisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efekifvitas penerapan mobile banking.

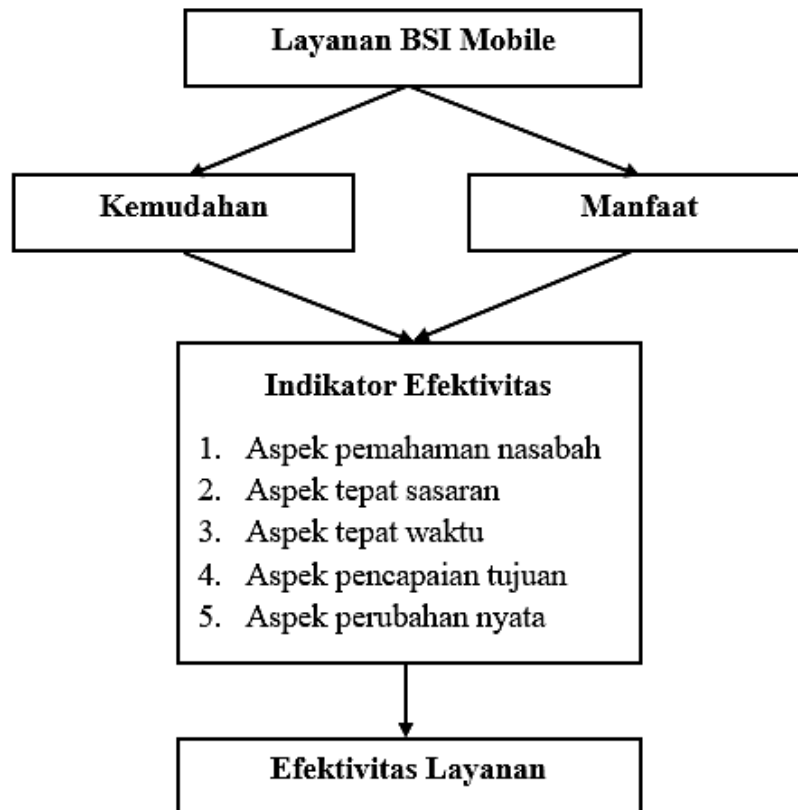
5	Mufingatun & Prijanto (2020)	<i>Analysis Of Factors Affecting Adoption Of Mobile Banking Application In Indonesia</i>	<i>The rcommendation hat will be given to the banking sector is to provide mobile banking service by guaranteeing security for the customer related to the risk of the mobile banking application.</i>
---	------------------------------	--	--

Berdasarkan penjelasan pada tabel diatas didapatkan beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini dilakukan. Kesamaan terlihat dari fokus penelitian secara umum yang sama-sama berfokus untuk meneliti dan mendalami masalah yang berkaitan dengan efektivitas *mobile banking*. Perbedaan penelitian yang mendasar terlihat dari metode, objek dan wilayah penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti berfokus untuk meneliti dan mendalami permasalahan terkait efektifitas sistem layanan *mobile banking* yang dilakukan pada nasabah BSI KCP Sragen dengan metode kualitatif. Hal tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya melakukan penelitian dengan fokus keputusan penggunaan dan layanan *mobile banking* yang dilakukan dengan metode kuantitatif.

2.6. Kerangka Berpikir

Berdasarkan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menyajikan kerangka berfikir yang telah dirumuskan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Terjadinya pandemi covid-19 telah mendorong perubahan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, nasabah cenderung menghindari kerumunan dan aktivitas diluar rumah agar terhindar dari penularan virus corona. Hal itu mendorong BSI untuk terus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang transaksi nasabah, yaitu melalui *mobile banking* BSI *Mobile*. Akan tetapi, masih banyak nasabah memilih untuk bertransaksi secara langsung di bank karena kurangnya pemahaman pelanggan terhadap fasilitas tersebut. Oleh karena itu penelitian dilakukan untuk mengetahui kemudahan dan manfaat layanan BSI mobile bagi nasabah dan efektivitas layanan BSI mobile pada masa pandemi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang digunakan dalam perencanaan skripsi hingga skripsi selesai. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April 2022 sampai penelitian selesai. Wilayah penelitian yang digunakan untuk memperoleh data, informasi serta keterangan yang berkaitan dengan kepentingan penelitian, penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang terletak di Jalan Sukowati No.129, Kebayan 1, Sragen Kulon, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan mengunjungi tempat yang dijadikan subjek pada penelitian yaitu BSI KCP Sragen.

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan dari subjek ataupun objek yang akan menjadi sasaran penelitian. populasi yaitu zona generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk dapat dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen.

3.3.2. Sampel

Sampel yaitu sebagian dari banyaknya jumlah dan karakteristik yang terbatas dari suatu unsur yang terpilih yang dimiliki oleh populasi (Yusuf, 2017). Pada penelitian ini yang menjadi sampel yakni 7 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang telah menggunakan layanan Mobile Banking.

3.3.3. Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan cara pengambilan sampel dengan mempertimbangkan hal-hal tertentu. Pertimbangan tersebut lebih mengacu kepada kualitas informasi, kredibilitas, kekayaan dan pengetahuan informasi yang dimiliki oleh informan (Yusuf, 2017).

Pada penelitian ini peneliti menggali informasi dari narasumber atau informan yang benar-benar mengerti dan faham terhadap penggunaan layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan mobile banking pada masa pandemi.

3.4. Data dan Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan dari para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu :

3.4.1. Data Primer

Data primer dapat diperoleh dengan menggunakan wawancara serta pengamatan secara langsung dengan beberapa informan sebagai subjek penelitian yang dapat dipercaya (Ghozali, 2018). Dilengkapi dokumentasi dengan

memberikan sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan tambahan informasi terkait efektivitas sistem layanan *mobile banking* BSI pada masa pandemi covid-19.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu penjelasan yang di dapatkan dari pihak kedua, baik itu data bank, jurnal-jurnal, koran, buku, media elektronik, catatan laporan, bulletin ataupun data yang sudah tersedia (Yusuf, 2017).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Ada beberapa metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data pada penelitian ini antara lain :

3.5.1. Wawancara

Wawancara yaitu interaksi antara dua orang yaitu pewawancara dengan narasumber (sumber informasi) melalui komunikasi *face to face* dimana pewawancara menanyakan secara langsung suatu objek yang akan diteliti dan sudah dirancang sebelumnya (Yusuf, 2017). Untuk mendapatkan data dan informasi terkait efektivitas sistem layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, maka penulis menyiapkan beberapa pertanyaan untuk diajukan melalui wawancara yang akan dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen.

Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara secara terbuka dan tidak berstruktur. Tujuan dari digunakannya jenis wawancara bebas tidak berstruktur supaya dapat mengembangkan informasi dari pemecahan permasalahan secara mendalam (Afrizal, 2015). Peneliti melakukan wawancara

secara langsung serta dibantu dengan fitur perekam dan buku catatan. Apabila informasi yang didapatkan kurang lengkap maka dapat melalui bantuan via *telephone* maupun *whatsapp*.

3.5.2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengambilan data yang didapatkan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, foto gambar maupun karya-karya monumental (Siyoto & Sodik, 2015). Dokumentasi dapat digunakan sebagai bukti pendukung serta pelengkap informasi dari sumber lain. Data dokumentasi yang penulis sertakan pada penelitian ini berupa foto dan tulisan hasil wawancara.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti merujuk pada model Miles dan Huberman yang menyimpulkan bahwa setiap penelitian yang dilaksanakan melalui pendekatan analisis kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas atau selesai. Sehingga data yang diperoleh bisa dikatakan akurat dan valid. Aktivitas dalam analisis data ini meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data ialah proses meringkas dan memilih pembahasan yang menjadi pokok penelitian, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta mencari tema alur polanya. Data yang sudah direduksi akan memberikan pandangan yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya jika diperlukan (Samsu, 2017). Penelitian ini data yang direduksi yaitu data serta informasi yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara dengan

narasumber sesudah kerja lapangan, sampai akhir penelitian selesai disusun secara lengkap.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yang digunakan pada penelitian yaitu dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* sehingga penyajian data yang didapatkan pada penelitian kualitatif nantinya akan dijelaskan dengan teks yang bersifat teks naratif.

3. *Conclusion Drawing/verivication* (Kesimpulan dan Verifikasi)

Langkah selanjutnya yaitu merangkum sebuah kesimpulan yang sesuai pada data dan informasi yang diperoleh. Isi dari rangkuman kesimpulan dapat berupa penjabaran deskripsi atau gambaran dari objek yang sebelumnya tidak jelas dan setelah digali dan dilakukan penelitian akan menjadi terarah dan jelas. Rangkuman tersebut merupakan hubungan yang interaktif, hipotesis ataupun teori yang ada pada penelitian (Sugiyono, 2017).

3.7. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena temuan ataupun data yang diperoleh harus dinyatakan kebenarannya atau keakuratannya (Hardani et al., 2020). Validitas data berarti bahwa data yang sudah terkumpul dapat menggambarkan realitas yang ingin diungkapkan oleh peneliti. Uji validitas pada penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi (Sugiyono, 2017).

Teknik triangulasi yaitu pengumpulan data yang mempunyai sifat sebagai suatu penggabungan atau kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data dengan

sumber data yang sudah ada. Peneliti akan menggunakan observasi dan wawancara secara mendalam serta dokumentasi supaya dapat memperoleh sumber data yang sama secara serentak tetapi akan menghasilkan sumber yang berbeda-beda dari informan yang berbeda pula. Triangulasi digunakan untuk mendukung data supaya peneliti yakin terhadap kebenaran dan kelengkapan data (Hardani et al., 2020).

Triangulasi data dalam penelitian ini akan dilakukan sebanyak dua tahapan. Tahap pertama yaitu triangulasi metode untuk menambah keyakinan penulis terkait informasi yang dengan cara wawancara yang dilakukan terhadap 7 nasabah BSI KCP Sragen yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan dan melakukan pengecekan atas data-data yang ditemukan oleh peneliti. Pengecekan dilakukan supaya data yang diperoleh dan yang ada pada penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

Tahap kedua yaitu triangulasi teori, pada pembahasan penulis akan menggabungkan teori relevan guna membandingkan apakah sesuai atau tidak dengan teori. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis dapat memahami informasi dari informan yang berkaitan dengan efektivitas sistem layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Sragen pada masa pandemi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

BSI Mobile merupakan inovasi layanan digital berupa *mobile banking* yang dikeluarkan Bank Syariah Indonesia untuk merespon perkembangan teknologi keuangan. Terjadinya pandemi covid-19 telah mendorong perubahan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, nasabah cenderung menghindari kerumunan dan aktivitas diluar rumah agar terhindar dari penularan virus corona. Hal itu mendorong Bank Syariah Indonesia terus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang transaksi nasabah, salah satunya melalui *mobile banking* BSI Mobile.

Akses layanan perbankan melalui m-Banking telah mengalami peningkatan selama pandemi Covid-19, termasuk penggunaan BSI Mobile. Direktur Utama BSI (Hery Gunardi) menjelaskan, BSI Mobile kini memiliki 2,5 juta pengguna. Hingga Juni 2021, volume transaksi kanal digital BSI mencapai 83,56 juta per tahun. Pertumbuhan volume transaksi secara umum terdiri dari aktivitas nasabah yang menggunakan transaksi m-Banking BSI (42%), internet banking (24%), kartu debit/kredit (17%), dan ATM (14%) (BSI, 2021) .

Akan tetapi, adanya beberapa kasus penipuan yang dilakukan melalui mobile banking telah mengakibatkan kurangnya rasa percaya nasabah yang kemudian mengakibatkan adanya perilaku nasabah untuk melakukan transaksi secara langsung pada kantor perbankan (Iswinarno & Fauzi, 2022). Pemanfaatan teknologi digital dalam bidang keuangan memang memberikan kemudahan dan

segudang manfaat yang dapat membuat transaksi menjadi lebih cepat, efektif, serta efisien (Dharmawan, 2018). Akan tetapi, dibalik kelebihan tersebut terdapat resiko pencurian data yang menghantui para penggunanya. Keamanan layanan digital dalam lembaga perbankan merupakan faktor penting yang harus sangat diperhatikan, karena adanya pencurian data nasabah dapat berakibat pada terjadinya pembobolan rekening yang sangat merugikan nasabah (Iswinarno & Fauzi, 2022).

Dilihat dari hasil awal peneliti, banyak nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang kurang memanfaatkan fungsionalitas layanan m-Banking mereka dan hanya sebatas mengunduh aplikasi saja. Alhasil, meski dalam konteks pandemi Covid-19, nasabah tetap berdiri di depan bank untuk membuka rekening, tarik tunai, isi ulang, atau transfer uang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan layanan *mobile banking* di masa pandemi Covid-19 dengan studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan data primer yang didapatkan secara langsung melalui wawancara yang dilakukan pada responden. Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sragen, sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu 7 Bank Syariah Indonesia KCP Sragen yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan merujuk pada model Miles dan Huberman yang berupa *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/verivication* (Kesimpulan dan Verifikasi).

4.2. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden di dalam penelitian ini jika dilihat dari usia, dapat dibedakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20-30 Tahun	4	57%
2.	31-40 Tahun	2	29%
3.	41-50 Tahun	0	0%
4.	51-60 Tahun	1	14%
5.	Lebih Dari 60 Tahun	0	0%

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan dengan responden yang berusia antara 20-30 Tahun berjumlah 4 orang dengan nilai persentase 57%. Selanjutnya untuk responden dengan usia antara 31-40 Tahun memiliki nilai persentase 29% yang artinya responden berusia antara 31-40 Tahun berjumlah 2 orang. Kemudian tidak ada responden berusia antara 41-50 Tahun sehingga persentasenya 0% dan responden berusia 51-60 Tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 14%, serta tidak ada responden yang berusia lebih dari 60 Tahun.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden di dalam penelitian ini jika dilihat dari jenis kelamin, dapat dibedakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	3	43%
2.	Perempuan	4	57%

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Pemaparan karakteristik responden yang disajikan melalui tabel diatas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini terdiri dari 3 orang laki-laki dengan persentase 43% dan 4 orang responden perempuan dengan persentase sebesar 57%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden di dalam penelitian ini jika dilihat dari tingkat pendidikannya, dapat dibedakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	1	14%
3.	SMA Sederajat	3	43%
4.	D3/Sarjana	3	43%

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Dari pemaparan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang disajikan melalui tabel diatas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini tidak ada yang berpendidikan terakhir pada jenjang SD, sehingga persentasenya 0%. Responden dengan pendidikan SMP berjumlah 1 orang dengan persentase 14%, sedangkan responden dengan pendidikan SMA Sederajat berjumlah 3 orang dengan persentase 43%, serta responden yang berpendidikan D3/Sarjana berjumlah 3 orang juga, dengan tingkat persentase sebesar 43%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden di dalam penelitian ini jika dilihat dari jenis pekerjaan yang dilakukan saat ini, dapat dibedakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	1	14%
2.	Wiraswasta	2	29%
3.	Pedagang	0	0%
4.	Ibu Rumah Tangga	1	14%
5.	PNS	0	0%
6.	Lainnya	3	43%

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Pemaparan karakteristik responden yang disajikan melalui tabel diatas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini terdiri dari 1 orang Pelajar/Mahasiswa dengan nilai persentase 14%, sedangkan responden yang bekerja sebagai Wiraswasta berjumlah 2 orang dengan persentase 29%. Selanjutnya responden yang merupakan pedagang berjumlah 1 orang dengan persentase 14% dan tidak ada responden yang merupakan PNS sehingga persentasenya 0%, serta 3 orang menyatakan pekerjaan Lainnya sehingga persentasenya sebesar 43%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan

Karakteristik responden di dalam penelitian ini jika dilihat dari jenis produk BSI yang digunakanya, dapat dibedakan sebagai berikut ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	BSI Tabungan Easy Wadiah	4	57%
2.	BSI Tabungan Easy Mudharabah	1	14%
3.	BSI Tabungan Pendidikan	2	29%
4.	BSI Tabungan Haji	0	0%
5.	Lainnya	0	0%

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian (2022)

Dari pemaparan karakteristik responden berdasarkan jenis produk yang digunakan, telah disajikan melalui tabel diatas yang menunjukkan bahwa responden

pada penelitian ini terdiri 4 orang dengan produk BSI Tabungan Easy Wadiah dengan persentase sebesar 57%, selanjutnya 1 orang dengan tabungan BSI Easy Mudharabah dengan persentase 14%, dan 2 orang yang menggunakan produk BSI Tabungan Pendidikan, sehingga persentasenya sebesar 29 %.

4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.3.1. Kemudahan Yang Dirasakan Nasabah Dalam Bertransaksi Melalui BSI

Mobile Pada Masa Pandemi

Keberadaan pandemi covid-19 yang terjadi sejak akhir tahun 2019, telah menuntut adanya perubahan dan inovasi diberbagai bidang yang didasarkan pada penggunaan teknologi (Alfin, 2021). Pandemi telah membuat perekonomian kacau karena penyebarannya yang sangat cepat, hal itu juga membuat masyarakat takut untuk beraktivitas diluar rumah (Sumadi, 2020). Adanya kebijakan pemerintah melalui pembatasan kegiatan dan penerapan protokol kesehatan juga membuat aktivitas masyarakat terganggu dan banyak juga pekerja yang melakukan pekerjaan dari rumah (R. K. Putri et al., 2020).

Mobile banking merupakan salah satu bentuk inovasi layanan perbankan yang didasarkan pada kebutuhan nasabah terhadap adanya perkembangan zaman dan teknologi (Sukmawati et al., 2021). Keberadaan mobile banking merupakan bentuk usaha perbankan dalam mempermudah akses keuangan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi pada masa pandemi (Akob & Sukarno, 2022). BSI mobile merupakan salah satu bentuk inovasi berupa layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia untuk merespon adanya

perubahan kebutuhan nasabah dan adanya perkembangan teknologi keuangan (Somadi et al., 2021).

Efektivitas penggunaan teknologi dapat diukur dari kemudahan dan manfaat yang ditimbulkannya serta kesesuaiannya dengan kebutuhan, seorang individu akan berminat untuk menggunakan suatu teknologi jika teknologi tersebut memberikan kemudahan (Muladi, 2021b). Suatu teknologi dapat dikatakan memiliki sisi kemudahan apabila memenuhi beberapa indikator yaitu mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mudah didapatkan (Yogananda & Dirgantara, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Mobile, telah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan pada masa pandemi, hal ini terlihat dari pernyataan yang disampaikan oleh responden dalam wawancara sebagai berikut ini.

“Menurut saya pakai BSI Mobile mampu memberikan kemudahan ya pada masa pandemi seperti sekarang ini, saya pake bsi mobile tidak perlu keluar kebank dan atm, dari rumah sudah bisa belanja dan transfer kaya gitu” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“Iya, memberikan kemudahan pada masa pandemi kemarin hampir seluruh kebutuhan bisa ketutup sama layanan BSI Mobile. Yang saya rasakan itu nggak perlu tu keluar untuk bayar atau membeli sesuatu, jadi kita bisa lakukan kegiatan itu dirumah seperti belanja online atau yang lainnya” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Kemudahan yang saya rasakan ya seperti tadi, melakukan pembayaran atau transaksi kita ga perlu dateng ke bank maupun atm, cukup dari dalem rumah aja bisa, jadi mempermudah banget pas covid kaya gitu” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Sangat memudahkan mbak, kan nggak perlu datang ke bank, tinggal buka hp aja udah bisa transaksi dengan mudah” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“Iya mbak, mempermudah transaksi pas pandemi, saya sendiri lebih banyak aktivitas keuangan lewat Mbanking daripada kebank, terutama waktu pandemi kemarin. Kemudahan yang saya rasakan ya itu nggak perlu

datang ke bank, terus hemat waktu juga, bisa digunain kapan aja” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“...pakai m-banking ini lebih mudah sih menurutku, banyak kemudahan yang aku rasain. Yang aku rasain itu bisa buat bayar-bayar belanja online kak, terus pakenya mudah dan cepat jadi bisa digunain kapan aja gitu sih” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“Buat ibu sih mempermudah ya, bisa buat bayar kebutuhan rumah dan melakukan transfer dana, jadi ibuk ngga ke bank...” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Pemaparan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kehadiran layanan BSI Mobile telah memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI Indonesia selama pandemi covid-19. Kemudahan yang dirasakan oleh penggunaan BSI Mobile cenderung berbeda, hal itu sesuai dengan kebutuhan setiap penggunaannya. Pada umumnya kemudahan yang dirasakan nasabah pengguna BSI Mobile berupa efisiensi waktu, hal itu disampaikan narasumber berikut.

“...transaksi melalui BSI Mobile tentu lebih cepat, karena tidak perlu antri di bank. Kalau ke bank kan kita harus antri dulu, belum perjalanya kesana kan juga butuh ongkos lebih” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Iya lebih cepat dan ngak buang-buang waktu buat antri di bank, selain itu kita juga kemarin tidak boleh melakukan kegiatan diluar rumah karena ada virus covid-19 kan, jadi sangat membantu.” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“Kalau lebih cepat itu pasti, karena gaperlu kebank, otomatis kan lebih hemat waktu. Kalo pake mbanking kan tinggal dari rumah apa dari tempat kerja kan udah bisa” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

Kemudahan penggunaan teknologi juga dapat diketahui melalui adanya kemudahan pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikannya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile yang diberikan BSI mudah untuk dipelajari dan mudah untuk digunakan, hal itu disampaikan oleh narasumber berikut ini.

“...BSI Mobile gampang dan mudah dioperasikan seperti m-banking pada umumnya ya, mereka juga sering ada notif buat upgrade aplikasi BSI Mobilenya” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“...menurut saya mudah dipahami dan di operasikan. Pengajuan BSI Mobile mudah kok, saya hanya perlu kebank saat itu, nanti dijelasin sama customer servicenya, prosesnya pun ngga lama ko mbak, bahkan sekarang sudah bisa dilakukan senciri melalui aplikasi.” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Gampang sih melajarnya, ada tutorialnya ko mbak, terus diajarin juga sama csnya dulu pas buka mbanking ini” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Mudah sih kak, aplikasinya itu simpel, buat digunain juga mudah. Jadi kalau buka gitu udah ada icon atau gambarnya terus ada keterangan juga dibawahnya” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah disajikan diatas, dapat disimpulkan bahwa kehadiran sistem layanan BSI Mobile telah terbukti memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan selama pandemi covid-19. Hal tersebut karena dengan menggunakan BSI Mobile, nasabah tidak perlu datang ke Bank maupun ATM untuk melakukan transaksi keuangan, nasabah cukup melakukan transaksi melalui BSI Mobile yang bisa diakses pada *smartphone* penggunaannya dimana saja dan kapan saja.

Penggunaan BSI Mobile yang mudah serta dapat dilakukan secara fleksibel dimanapun dan kapanpun merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan nasabah pada masa pandemi. Dengan adanya BSI Mobile nasabah merasa aman karena tidak harus melakukan aktivitas diluar rumah yang berpotensi menjadi sebab penularan virus corona. Kemudahan dalam layanan BSI Mobile juga terlihat dari kemudahannya untuk dipelajari dan diopeasionalkan, kemudahan tersebutlah yang kemudian membuat nasabah merasa terbantu dengan adanya BSI Mobile. Hal tersebut pada akhirnya akan mendorong munculnya rasa kepuasan dalam diri

nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia yang akan mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan pada saat digunakan (Yani dkk, 2018). F. D. Davis (1989) menyatakan bahwa *Ease of use* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem digunakan karena sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan, sehingga tidak diperlukan usaha apapun (F. D. Davis, 1989). Menurut Jogiyanto (2007) jika individu yakin bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika individu tersebut yakin bahwa penggunaan dari teknologi tersebut rumit, maka ia tidak akan menggunakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Lestari & Umilah (2022) yang menyimpulkan bahwa aplikasi mobile banking dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online, hal tersebut dirasakan nasabah karena dapat melakukan transaksi melalui layanan mbanking dengan cepat dan mudah tanpa harus datang ke bank maupun ke ATM, fitur mobile banking yang sederhana dan mudah dipelajari juga membuat transaksi bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hasil tersebut juga didukung oleh Wahyuni & Putyri (2021) yang menyatakan bahwa nasabah menggunakan online banking berupa internet banking dan mobile banking dalam melakukan transaksi selama pandemi karena merasa lebih mudah, cepat, dan aman.

4.3.2. Manfaat Yang Dirasakan Nasabah Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile Pada Masa Pandemi

Manfaat merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana seseorang merasa nyaman dan yakin bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Yani et al., 2018). Manfaat juga bisa diartikan sebagai sebuah dampak positif yang timbul dari adanya penggunaan atau pemakaian sebuah objek tertentu (Romadloniyah & Prayitno, 2018). Berkaitan dengan layanan BSI Mobile, selain memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi selama pandemi, nasabah juga menyatakan bahwa BSI Mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi, hal itu terlihat dari hasil penelitian berikut ini.

“...layanan bsi mobile bermanfaat pada masa pandemi, karena kita bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank...” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“BSI Mobile bermanfaat bagi saya, selain bisa digunakan untuk berbagai transaksi bsi mobile juga bisa untuk menyalurkan sedekah, jadi ngga terbatas pada transaksi keuangan aja” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“...selain bisa mempercepat transaksi dia juga ada fitur islaminya seperti jadwal sholat dan azan” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Sangat bermanfaat karena dengan aplikasi ini dapat mengurangi kontak dengan orang lain, sehingga saya bisa bertransaksi dirumah tanpa takut tertelur virus corona” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“...kalo pas pandemi bermanfaat dan membantu banget. Karena pake mbanking BSI ini, saya ngga perlu keluar-keluar buat bayar listrik, kalo mau transfer juga ngga perlu ke atm. Lebih meminimalisir penularan virus juga kalo menurut saya” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“...pake mbanking itu kan mudah terus cepet dan layanannya lengkap, jadi banyak manfaatnya sih kalo buat transaksi” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“Layanan bsi mobile bermanfaat saya suka karena selain bisa melakukan beberapa transaksi dengan gampang, dia juga ada fitur buat zakat,

sedekah, fitur jadwal shalat dan azannya...” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Pemaparan narasumber diatas menunjukkan bahwa sistem layanan BSI Mobile dari Bank Syariah Indonesia memberikan manfaat bagi para penggunanya dalam menjalankan transaksi pada masa pandemi. Manfaat yang dirasakan oleh nasabah sangat banyak dan bermacam-macam, serta tidak terbatas pada transaksi perbankan saja. Pada umumnya, manfaat yang dirasakan seseorang dalam menggunakan teknologi dapat berbeda, tergantung kemampuan mereka dalam memanfaatkan dan menjalankan suatu teknologi tersebut (Kholid & Soemarso, 2018). Berikut pernyataan narasumber mengenai manfaat yang didapatkan dalam menggunakan BSI Mobile pada masa pandemi.

“Manfaat yang saya rasakan pada masa seperti ini, saat menggunakan bsi mobile adalah melakukan segala transaksi secara e-money lebih praktis tanpa harus membawa uang cash” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“...yang saya rasain sih banyak banget. Dengan adanya bsi mobile, saya merasa ya semua transaksi bisa dilakukan dimana saja tanpa harus ke bank BSI, mulai transfer, lihat mutasi, cek saldo sampai beli pulsa pun bisa” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Buat saya manfaatnya banyak, kalo saya sebagai ibu rumah tangga ya buat bayar-bayar kebutuhan, terutama kayak listrik, terus bpjs, kadang buat kirim-kirim uang” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Manfaatnya beragam, tergantung gimana kita gunainnya. Kalo saya sendiri manfaat banget dalam membantu transaksi dan memenuhi kebutuhan sehari-hari” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“Ya itu tadi kalo manfaat yang saya rasain ya lebih mudah aja dalam melakukan transaksi, dan fasilitasnya banyak bgt, jadi ngga sekedar buat transfer aja. Saya biasa gunain buat bayar listrik juga” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“...banyak kak, kalo dulu kan transfer harus ke atm, kalo pake mbanking kan bisa pake hp. Terus bayar olshop juga bisa dari rumah, ngga perlu ke indomaret apa atm. Kadang buat beliin listrik ibu juga” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“...setelah menggunakan bsi mobile saya lebih mudah untuk melakukan pembayaran tagihan, beli listrik pulsa dll” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Hasil wawancara juga menunjukkan penggunaan layanan BSI Mobile dapat meningkatkan produktivitas penggunanya karena kecepatan yang didapatkan dalam melakukan transaksi, hal tersebut disampaikan oleh responden berikut ini.

“...kalo pake BSI Mobile itu kan mudah dan cepat jadi kita bisa melakukan berbagai aktivitas bersama, bisa juga melakukan berbagai transaksi dengan waktu yang singkat...” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“...menurut saya sih bisa mbak, jadi kalo pakai BSI mobile itu kan transaksinya cepat dan ngga terbatas waktu, jadi bisa lebih produktif karena bisa dilakukan bersamaan dengan aktivitas lainnya” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Jelas bisa meningkatkan produktifitas karena bisa dilakukan dimana saja, bahkan bersamaan dengan aktifitas lainnya” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“...saya rasakan sih bisa, kan paki BSI Mobile ini bisa dimana aja ya, dan ngga harus ke bank. Jadi dari segi waktu pasti lebih hemat dan bisa disambi sama kerjaan lainnya lah istilahnya” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“...menggunakan bsi mobile kita lebih bisa produktif, karena kita ada lebih banyak waktu. Selain itu dengan bsi mobile bertransaksi bisa menjadi lebih cepat dan mudah” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang sudah disampaikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan BSI Mobile bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada masa pandemi. Dengan menggunakan layanan BSI mobile manfaat yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja. Melalui aplikasi tersebut, transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah dan lebih cepat dibandingkan harus datang ke ATM maupun Bank, sehingga dapat meningkatkan produktivitas penggunanya. Manfaat yang didapatkan juga beragam, melalui BSI Mobile nasabah bisa melakukan pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang umumnya harus dilakukan

secara langsung diluar rumah, seperti membeli pulsa, membayar listrik dan tagihan lainnya.

Kemanfaatan merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa memakai suatu layanan dapat memberikan banyak manfaat yaitu menambah produktivitas, meningkatkan kinerja, dan efisiensi (Fatonah & Hendratmoko, 2020). Davis (1989) menjelaskan bahwa manfaat (usefulness) merupakan suatu tingkatan kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa adanya penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja (Fred D Davis, 1989). Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya (Agustina et al., 2018). Sehingga bisa disimpulkan bahwa manfaat merupakan suatu kelebihan, keuntungan, dan rasa nyaman yang didapatkan seseorang atas penggunaan teknologi dalam menyelesaikan aktivitasnya.

Berkaitan dengan layanan BSI Mobile, manfaat yang ditawarkan sangat banyak dan bermacam-macam. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan serta transaksi lainnya. Nasabah dapat menggunakan BSI mobile untuk mengoptimalkan kinerja karena lebih mudah digunakan dan membuat transaksi mereka lebih mudah diakses (Sati & Ramaditya, 2020). Sehingga BSI Mobile menjadi salah satu layanan yang efektif untuk digunakan pada masa pandemi, karena berbagai manfaat yang bisa didapatkan penggunanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari et al (2021) yang mengungkapkan bahwa mobile banking memberikan banyak manfaat bagi penggunanya, manfaat itu datang dari adanya beragam fitur yang ada dalam mobile banking yang bisa digunakan untuk transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian voucher, dan informasi rekening. Bahkan dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya.

4.3.3. Efektifitas Layanan BSI Mobile Pada Masa Pandemi

Layanan BSI Mobile merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia untuk merespon adanya perkembangan teknologi dan juga adanya perubahan kegiatan dan kebutuhan nasabah pada masa pandemi (Somadi et al., 2021). Keberadaan layanan BSI Mobile ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Efektivitas layanan BSI Mobile pada masa pandemi dapat diketahui melalui pengukuran indikator efektivitas yang dilakukan terhadap penggunaan BSI Mobile.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia mudah dipahami, sehingga efektif untuk digunakan pada masa pandemi. Berikut pernyataan responden terkait pemahaman program BSI Mobile.

“Mudah dipahami, karena menunya yang simple sama gambarnya yang menarik, selain itu satu transaksi ada dalam satu menu” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“Bsi mobile kalo buat saya pribadi itu mudah dipahami. Apa lagi waktu pembukaan itu saya juga diajari sama customer servicenya, jadi lebih paham” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“saya paham cara gunain bsi mobile, hanya saja terkadang kalo kita belum upgrade bsi mobilenya agak kurang respon dan kita harus upgrade dulu” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Sangat mudah dipahami, fitur-fiturnya pun gampang digunakan” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“...saya paham, karena sebelumnya juga udah pernah pakai mbanking jadi kurang lebih sama aja, Cuma kalo BSI itu lebih simpel tapi fasilitasnya lengkap buat saya.” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022)

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa layanan BSI Mobile mudah untuk dipahami sehingga para penggunanya paham dan dapat mengoperasionalkannya dengan mudah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile telah tepat sasaran, sebagaimana pernyataan responden dalam wawancara berikut ini.

“Menurut saya bsi mobile telah sesuai sasaran, saat inikan semua sudah serba digital jadi apa yang dilakukan bsi melalui BSI mobile itu sudah tepat dan sekarang kan banyak juga pengguna BSI” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“...sudah sih, semua sekarang kan yang dibutuhin serba cepat. Kalau mbanking gitu kan kebanyakan yang make anak-anak muda” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Sesuai sasaran mbak, karena di era digitalisasi ini kita butuh layanan yang instan” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“Menurutku sudah sih kak. Karena udah sesuai perkembangan teknologi sih. Temen-temenku juga banyak yang pakai kak” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“...sudah sesuai dengan sasaran yaitu mempermudah saya atau nasabah lainnya dalam melakukan transaksi agar tidak perlu datang ke bank secara langsung...” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Dari pemaparan narasumber diatas, dapat diketahui bahwa layanan BSI Mobile telah tepat sasaran. Artinya Bank Syariah Indonesia telah berhasil merealisasikan tujuan penggunaan BSI Mobile, yaitu untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan merespon kebutuhan nasabah akan transaksi keuangan yang cepat dan efisien. Kecepatan transaksi merupakan salah satu faktor

yang dicari dan dibutuhkan masyarakat pada saat ini, karena adanya kecepatan transaksi keuangan akan membuat kegiatan yang dilakukan tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BSI Mobile dapat mempercepat transaksi sehingga nasabah bisa tepat waktu. Hal tersebut disampaikan oleh narasumber sebagai berikut.

“Kalau lebih cepat itu pasti, karena gaperlu kebank, otomatis kan lebih hemat waktu. Kalo pake mbanking kan tinggal dari rumah apa dari tempat kerja kan udah bisa” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“...transaksi melalui bsi mobile tentu lebih cepat, karena tidak perlu antri di bank. Kalau ke bank kan kita harus antri dulu, belum perjalanya kesana kan juga butuh ongkos lebih” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“...pastinya lebih cepat, kan ngga terbatas waktu dan tempat, bisa dimana aja” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“Layanan BSI mobile menurut ibu lebih ke fleksibel, kalau untuk cepat atau tidaknya terkadang juga sering mengalami gangguan pada aplikasi bsi mobile” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa layanan BSI Mobile telah memenuhi salah satu indikator efektivitas yaitu tepat waktu. Penggunaan BSI Mobile pada masa pandemi dapat mempercepat transaksi karena nasabah tidak perlu pergi ke bank. Dari pemaparan hasil wawancara diatas, BSI Mobile tidak hanya mempercepat transaksi, namun juga fleksibel untuk digunakan. Artinya melalui BSI Mobile, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja, manfaat inilah yang menjadi kebutuhan nasabah pada masa pandemi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile telah sesuai dengan kebutuhan nasabah dimasa pandemi, serta telah sesuai dengan perkembangan zaman, sebagai mana disampaikan narasumber sebagai berikut.

“...BSI Mobile sudah sesuai dengan kebutuhan saya, banyak sih contohnya, salah satunya buat transfer kan lebih mudah tidak perlu ke atm

atau ke bank, terus kebutuhan lainnya juga bisa terpenuhi seperti buat bayar listrik, beli pulsa” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Sesuai sih mbak, banyak kebutuhan yang bisa dipenuhi pake BSI Mobile mbak, seperti bayar listrik, beli pulsa, transfer” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“...kerjaan saya yang mengharuskan saya terus dikantor jadi tidak ada waktu ke bank untuk transaksi. Dengan adanya mbanking inikan sangat membantu kebutuhan saya” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“...Sudah sesuai perkembangan zaman dan teknologi...” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“Sudah mengikuti perkembangan zaman sih BSI ini. Zaman sekarang maunya kan serba cepat jadi cocok kalo bank punya mbanking yang bagus kayak BSI ini” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“...saat ini kan hampir semua serba digital jadi adanya BSI Mobile ini menunjukkan kalo BSI itu juga berinovasi untuk meningkatkan layanan digitalnya” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

Kesesuaian layanan BSI Mobile dengan kebutuhan nasabah merupakan bukti bahwa layanan BSI Mobile merupakan sebuah layanan Bank Syariah yang efektif untuk digunakan pada saat ini. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan responden yang menyatakan layanan BSI Mobile telah sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi digital pada saat ini. Kemudahan dan manfaat BSI Mobile yang sangat banyak membuat layanan ini menjadi sebuah layanan yang efektif untuk digunakan, terlebih pada masa pandemi, sebagaimana hasil penelitian berikut.

“Buat saya sangat efektif untuk saat ini, karena kalo pakai mbanking itu banyak banget manfaatnya dan fleksibel juga jadi mendukung banget buat transaksi pas pandemi” (Wawancara, Larasati, 10 November 2022).

“Kalo pakai BSI mobile itu lebih cepat, transaksinya juga beragam dan bisa digunakan dimana saja jadi lebih efektif untuk digunakan terutama pas pandemi” (Wawancara, Santoso, 10 November 2022).

“Efektif banget mbak, pas pandemi bisa buat bayar apa aja tanpa keluar rumah, bahkan saat ini juga tetep efektif. Saya bisa bayar sesuatu sambil ngerjain kerjaan rumah” (Wawancara, Amminah, 11 November 2022).

“Sangatlah efektif, karena bisa mengurangi kontak fisik dengan orang lain, terus bisa lebih cepat, dan banyak juga manfaat yang bisa didapatkan” (Wawancara, Nugroho, 11 November 2022).

“Kalau pada masa pandemi itu sangat efektif ya, karena fasilitas yang diberikan di mbanking BSI kan banyak banget. Penggunaanya juga mudah, jadi ngga harus keluar rumah buat beli pulsa atau bayar listrik dan semacamnya” (Wawancara, Santoso, 11 November 2022).

“Sangat efektif kak kalo waktu pandemi. Mendukung banget buat transaksi kayak bayar-bayar belanja online, terus kirim uang dan lainnya. Jadi penggunaanya kan tidak perlu keluar rumah kan, itu yang buat mbanking efektif kak, karena bisa menjawab kebutuhan pamakainya” (Wawancara, Fajar, 13 November 2022).

“Efektif sih, selain cepat dan mudah kan manfaatnya juga banyak, bisa ngurangin penularan virus juga pas pandemi. Apa lagi buat orang tua kayak ibuk ini, pas pandemi ya pasti milih dirumah aja, takut soalnya kalo keluar-keluar” (Wawancara, Nur, 14 November 2022).

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah disampaikan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan BSI Mobile yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia efektif untuk digunakan pada masa pandemi, karena BSI Mobile dapat mempermudah transaksi serta memiliki banyak manfaat. Efektivitas layanan BSI Mobile pada masa pandemi terlihat dari hasil pengukuran yang didasarkan pada indikator efektifitas yang menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile mudah dipahami dan dioperasionalkan, tepat sasaran, dapat mempercepat transaksi sehingga tepat waktu, sesuai dengan kebutuhan dan memberikan perubahan yang nyata. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan BSI mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi, karena pada masa pandemi nasabah membutuhkan adanya layanan keuangan yang cepat, mudah serta efisien dan terjamin keamanannya dari adanya risiko penularan covid-19.

Efektivitas layanan dapat diartikan sebagai sebuah bentuk kesesuaian antara keinginan dan pelayanan yang diberikan. Pada sebuah lembaga keuangan,

efektifitas layanan maupun kebijakan menjadi hal penting yang sangat dipertimbangkan, karena dapat menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang diinginkan (P. Siagian, 1997).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alfaridzi et al (2021) yang menunjukkan bahwa diketahui bahwa Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking sangat efektif untuk digunakan. Sedangkan penelitian Muladi (2021a) memperlihatkan bahwa sistem layanan Mobile Banking BSI terbukti efektif dalam merespon kebutuhan nasabahnya pada era pandemi Covid-19 di Bulukumba Sam Ratulangi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan BSI mobile dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi, karena dengan menggunakan BSI mobile nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa perlu takut dengan adanya penyebaran virus covid-19.
2. Layanan BSI mobile bermanfaat bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi pada masa pandemi. Dengan menggunakan layanan BSI mobile manfaat yang didapatkan nasabah menjadi lebih banyak dan tidak terbatas pada transaksi keuangan saja.
3. Layanan BSI mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi, karena pada masa pandemi nasabah membutuhkan adanya layanan keuangan yang cepat, mudah serta efisien dan terjamin keamanannya dari adanya risiko penularan covid-19.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan responden yang lebih banyak lagi, karena responden pada penelitian ini hanya terbatas pada 7 responden saja. Peneliti juga memberikan saran, agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan

lingkup wilayah yang lebih luas lagi karena penelitian ini dilakukan terbatas pada nasabah BSI KCP Sragen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Agustina, R., Afriana, R., & Safrina, A. (2018). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFATAAN, RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA PT BANK BUKOPIN Tbk BANJARMASIN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 255–268.
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Alfaridzi, Muhammad, R., Hartini, Sri, Andria, & Fredi. (2021). *Efektivitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Di Kantor Cabang Djuanda Kota Bogor*. Universitas Pakuan.
- Alfin, A. (2021). ANALISIS STRATEGI UMKM DALAM MENGHADAPI KRISIS DI ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i8.280>
- Andrayani, K. F., & Solekah, N. A. (2021). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality). *Widyagama National Conference on Economics and Business, Wnceb*, 404–413.
- Azimah, R. N., Khasanah, I. N., Pratama, R., Azizah, Z., Febriantoro, W., & Purnomo, S. R. S. (2020). ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP SOSIAL EKONOMI PEDAGANG DI PASAR KLATEN DAN WONOGIRI. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 59–68. <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.16485>
- Databoks. (2021). *Pusat Data Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information. *Management and Buisness Review*, Vol 5 No 7, Page 369-378.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quartely*, 319–358.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dharmawan, S. A. (2018). PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF- SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP

PERILAKU NASABAH PRIORITAS. *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3*, 572–578.

- Fahrika, A. I., & Roy, J. (2020). Dampak pandemi covid 19 terhadap perkembangan makro ekonomi di indonesia dan respon kebijakan yang ditempuh. *Inovasi*, 16(2), 206–213.
- Fatonah, F., & Hendratmoko, C. (2020). Menguji Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Millennial Menggunakan E-Money. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 209–217. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN%0AMeng uji>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.). *Semarang: Universitas Diponegoro.*, 105.
- Gummerrsson, L. &. (2004). Wither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1).
- Hardani, Nur, H. A., Helmina, A., Roushandy, A. F., Jumari, U., Evi, F. U., Muhammad, F., Dhika, J. S., & Ria, R. I. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Husnu Abadi (ed.); I). Pustaka Ilmu. <https://www.pustakailmu.co.id>
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9.
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 99–111.
- Iswinarno, C., & Fauzi, A. (2022). *Pengakuan Nasabah Bank Korban Penipuan, Terkena Tipu Daya Ketika Miliki Banyak Dana di Rekening*. Suara.Com. <https://www.suara.com/bisnis/2022/02/08/191022/pengakuan-nasabah-bank-korban-penipuan-terkena-tipu-daya-ketika-miliki-banyak-dana-di-rekening>
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* (Vol. 6, Issue 2). Andi Offset.
- KBBI. (2008). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN NASABAH DAN KEBERMANFAATAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-BANKING PADA PT BANK BNI SYARIAH KCP MAGELANG. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57.
- Kiwang, A. S., Pandie, D. B. W., & Gana, F. (2019). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 71. <https://doi.org/10.22146/jkap.7535>

- Kurnia, N., Rahayu, Wendratama, E., Monggilo, Z. M. Z., Damayanti, A., Angendari, D. A. D., Abisono, F. Q., Shafira, I., & Desmalinda. (2022). *Penipuan Digital Di Indonesia* (N. Kurnia & E. Wendratama (eds.); 1st ed.). Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada. <https://cfds.fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1423/2022/08/PDF-Monograf-Penipuan-Digital-di-Indonesia-Modus-Medium-dan-Rekomendasi.pdf>
- Lestari, I. A., & Umilah, L. (2022). PERSEPSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 37–46. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.173>
- Mallat, Rossi, & Tuunainen, M. (2004). Mobile Banking Services. *Communications of the ACM*, 4(7), 42–46.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Mufingatun, M., & Prijanto, B. (2020). Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 31–44. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i1.13972>
- Muladi, A. (2021a). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemic Covid-19 (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*. [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/19238>
- Muladi, A. (2021b). *Efektivitas Sistem Lyanan Mobile Banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era Pandemi Covid-19*. 19.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu.
- P. Siagian, S. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Prihatno, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi*, 1(1), 98–112.
- Putri, A., Witi, A., & Seri, E. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS , PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED CREDIBILITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN M-BANKING DIMASA COVID-19. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1(2), 53–62.
- Putri, R. K., Sari, R. I., Wahyuningsih, R., & Meikhati, E. (2020). Efek Pandemi Covid-19: Dampak Lonjakan Angka PHK Terhadap Penurunan Perekonomian di Indonesia. *Jurnal Bismak*, 1(1), 50–55.
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi

- Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(3), 699. <https://doi.org/10.30736/jpensi.v3i3.163>
- Sa'diyah, W., & Marlina, N. (2018). Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers? *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73. <https://doi.org/10.29406/jmm.v14i2.1193>
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). MANFAAT DAN RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Sati, R. A. S., & Ramaditya, M. (2020). Effect Of Perception Of Benefits , Easy Perception Of Use , Trust And Risk Perception Towards Interest Using E-Money (Case Study Of Consumers Who Use The Metland Card). *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 11, 1–19.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Somadi, M., Aravik, H., & Choirunnisak. (2021). PENGARUH INTERNET BANKING, MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC PALEMBANG SIMPANG PATAL. *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah*, 1(2), 82–96.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&DI*. Alfabeta.
- Sukmawati, H., Farizal Rasyid, A., Rachma Kurniaputri, M., Agama Islam, F., Studi Ekonomi Syariah, P., Siliwangi, U., Studi Kajian Wilayah Timur, P., & sitasi, S. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1845–1857.
- Sumadi, S. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *JURNAL HUKUM EKONOMI SYARIAH*, 1, 145. <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8761>
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *JURNAL MUHAMMADIYAH MANAJEMEN BISNIS*, 2(1), 51–62.
- Wahyuni, A., & Putyri, E. D. (2021). Pemanfaatan Mobile Banking Serta Internet Banking Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD. *REMITTANCE JURNAL AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 02(01). <http://ejurnal.swadharma.ac.id/index.php/remittance/article/view/197/164>
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking)

Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia. *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen*, 10(2), 273–284. <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>

Yani, E., Lestari, A. F., Amalia, H., & Puspita, A. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34–42. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2717>

Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat untuk menggunakan instrumen uang elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–7.

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. PT Fajar Interpratama Mandiri.

Ayu Larasati, Wawancara, 10 November 2022

Topan Adi Santoso, Wawancara, 10 November 2022

Amminah, Wawancara, 11 November 2022

Joni Santoso, Wawancara, 11 November 2022

Raras Fajar, Wawancara, 13 November 2022

Risma Nur, Wawancara, 14 November 2022

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

No.	Bulan Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan proposal		x	x	x																
2.	Konsultasi	x		x		x			x			x			x		x			x	
3.	Revisi proposal																				
4.	Pendaftaran seminar proposal						x			x											
5.	Ujian seminar proposal																				
6.	Pengumpulan data							x	x	x	x										
7.	Analisi data												x	x		x					
8.	Penulisan akhir naskah skripsi																			x	x
9.	Pendaftaran munaqasah																x				
10.	Munaqasah																	x			

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia Responden
 - 20-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - 41-50 Tahun
 - 51-60 Tahun
 - Lebih Dari 60 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - SD
 - SMP
 - SMA Sederajat
 - D3/Sarjana
4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Wiraswasta
 - Pedagang
 - Ibu Rumah Tangga
 - PNS
 - Lainnya
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Wadiah
 - BSI Tabungan Easy Mudharabah
 - BSI Tabungan Pendidikan
 - BSI Tabungan Haji
 - Lainnya

B. Hasil Wawancara

1. Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
2. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
3. Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?

4. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
5. Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
6. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
7. Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
8. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
9. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
10. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
11. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
12. Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
13. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
14. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?

15. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
16. Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
17. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
18. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
19. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
20. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
21. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?

Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 1

A. Identitas Responden

1. Nama : Ayu Larasati
2. Usia Responden
 - 20-30 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - D3/Sarjana
4. Pekerjaan
 - Wiraswasta
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Wadiah

B. Hasil Wawancara

1. Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Iya, saya nasabah BSI KCP Sragen*
2. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya, saya menggunakan aplikasi layanan BSI Mobile*
3. Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Saya menggunakan BSI Mobile sudah sejak lama sih mbak, sejak pertama kali Bank Mandiri Syariah merger jadi BSI itu.*
4. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Iya, saya menggunakan layanan aplikasi BSI mobile pada masa pandemi, karena pada saat itu kita kan ndak bisa keluar rumah ya kak, selain karena takut tertular virus covid-19 kan ada juga kebijakan pemerintah dengan adanya PPKM jadi ya kegiatan kita terbatas, kalo mau ke bank juga dibatesin.*
5. Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?

- : *Saya sering melakukan transaksi seperti melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu jadi megambilnya lewat aplikasi bsi mobile itu tadi, lalu setelah itu kita baru datang ke atm bsi terdekkat dan memasukan kode yang udah terkirim*
- 6 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
- : *Menurut saya bsi mobile mampu memberikan kemudahan ya pada masa pandemi seperti sekarang ini, saya pake bsi mobile tidak perlu keluar kebank dan atm, dari rumah sudah bisa belanja dan transfer kaya gitu*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
- : *Kemudahan layanan bsi mobile sejauh ini adalah bisa membayar apapun melalui bsi mobile*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
- : *Menurut saya bsi mobile gampang dan mudah dioperasikan seperti m-banking pada umumnya ya, mereka juga sering ada notif buat upgrade aplikasi BSI Mobilenya*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
- : *Untuk pengajuan bsi mobile mudah, ya seperti pengajuan m-banking pada umumnya*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
- Iya, Layanan bsi mobile itu bermanfaat ya, selain bisa mempercepat transaksi dia juga ada fitur islaminya seperti jadwal sholat dan azan.*
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?

- : *Iya, layanan bsi mobile bermanfaat pada masa pandemi, karena kita bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank dilakukan dirumah aja bisa dan lebih fleksibel*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
- : *Manfaat yang saya rasakan pada masa seperti ini, saat menggunakan bsi mobile adalah melakukan segala transaksi secara e-money lebih praktis tanpa harus membawa uang cash*
- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
- : *Menurut saya penggunaan bsi mobile dapat mempercepat transaksi, karena kita ngak harus datang ke bank untuk melakukan transaksi*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?
- : *Sangat bisa sih kak, kalo pake BSI Mobile itu kan mudah dan cepat jadi kita bisa melakukan berbagai aktivitas bersama, bisa juga melakukan berbagai transaksi dengan waktu yang singkat*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
- : *Mudah dipahami, karena menunya yang simple sama gambarnya yang menarik, selain itu satu transaksi ada dalam satu menu*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
- : *Iya saya memahami bagaimana cara bertransaksi menggunakan bsi mobile, karena tidak jauh beda dengan m-banking pada umumnya*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
- : *Kurang lebih sudah sesuai sasaran.*

- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
: *Iya lebih cepat dan ngak buang-buang waktu buat antri di bank, selain itu kita juga kemarin dingak bolehin buat melakukan kegiatan diluar rumah karena ada virus covid-19 kan,jadi sangat membantu.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
: *Kurang lebih layanan bsi mobile sudah mencakup segala kebutuhan dalam hal pembayaran tanpa harus ada uang cash.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
: *Sudah sesuai perkembangan zaman dan teknologi, dia juga ngak jauh beda sam m-banking pada umumnya*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
: *Buat saya sangat efektif untuk saat ini, karena kalo pakai mbanking itu banyak banget manfaatnya dan fleksibel juga jadi mendukung banget buat transaksi pas pandemi.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 2

A. Identitas Responden

1. Nama : Topan Adi Santoso
2. Usia Responden
 - 20-30 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - D3/Sarjana
4. Pekerjaan
 - Wiraswasta
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Wadiah

B. Hasil Wawancara

- 1 Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Iya, saya jadi nasabah di BSI Sragen*
- 2 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya kak, saya juga menggunakan BSI Mobile*
- 3 Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Kalo saya pake BSI Mobile itu kayaknya sejak maret 2021*
- 4 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Iya, saya menggunakan bsi mobile pada masa pandemi, karena ya seperti yang mba tau kalau pandemi covid-19 kemarin kita ga boleh keluar rumah, ga boleh berinteraksi langsung sama orang lain. Jadi menggunakan layanan bsi mobile aja biar lebih save*
- 5 Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *Kalau pakai BSI mobile itu banyak transaksi yang bisa dilakukan mbak, kalau saya sih biasanya buat transaksi transfer, kadang juga buat bayar tagihan listrik sama beli pulsa.*

- 6 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Iya, memberikan kemudahan pada masa pandemi kemarin hampir seluruh kebutuhan bisa ketutup sama layanan bsi mobile*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
: *Kemudahan yang saya rasakan itu kita gak perlu tu keluar untuk bayar atau membeli sesuatu, jadi kita bisa lakukan kegiatan itu dirumah seperti belanja online atau yang lainnya*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
: *Bsi mobile menurut saya mudah dipahami dan dioperasikan.*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
: *Pengajuan bsi mobile mudah kok, saya hanya perlu kebank saat itu, nanti dijelasin sama customer servicenya, prosesnya pun ngga lama ko mbak, bahkan sekarang sudah bisa dilakukan senciri melalui aplikasi.*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
Bsi mobile bermanfaat bagi saya, selain bisa digunakan untuk berbagai transaksi bsi mobile juga bisa untuk menyalurkan sedekah, jadi ngga terbatas pada transaksi keuangan aja.
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Iya, bsi mobile bermanfaat pada masa pandemi selain dapat mengurangi kegiatan diluar rumah dengan menggunakan bsi mobile segala kebutuhan transaksi bisa dilakukan dari rumah.*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
: *Manfaat yang saya rasain sih banyak banget. Dengan adanya bsi mobile, saya merasa ya semua transaksi bisa dilakukan dimana*

saja tanpa harus ke bank BSI, mulai transfer, lihat mutasi, cek saldo sampai beli pulsa pun bisa.

- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
: *Bisa banget mbak, apa lagi kalau dibandingin sama transaksi di bank*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?
: *Kalau menurut saya sih bisa mas, jadi kalo pakai BSI mobile itu kan transaksinya cepat dan ngga terbatas waktu, jadi bisa lebih produktif karena bisa dilakukan bersamaan dengan aktivitas lainnya.*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
: *Bsi mobile kalo buat saya pribadi itu mudah dipahami. Apa lagi waktu pembukaan itu saya juga diajari sama customer servicenya, jadi lebih paham.*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
: *Iya saya mengetahui cara bertransaksi melalui bsi mobile mbak, sering gunain kok*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
: *Menurut saya bsi mobile telah sesuai sasaran, saat inikan semua sudah serba digital jadi apa yang dilakukan bsi melalui BSI mobile itu sudah tepat dan sekarang kan banyak juga pengguna bsi.*
- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?

- : *Iya melakukan transaksi melalui bsi mobile tentu lebih cepat, karena tidak perlu antri di bank. Kalau ke bank kan kita harus antri dulu, belum perjalanya kesana kan juga butuh ongkos lebih.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
- : *Menurut saya layanan bsi mobile sudah sesuai dengan kebutuhan saya, banyak sih contohnya, salah satunya buat transfer kan lebih mudah tidak perlu ke atm atau ke bank, terus kebutuhan lainya juga bisa terpenuhi seperti buat bayar listrik, beli pulsa.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
- : *Kalo menurut saya sih sudah ya mbak, saat ini kan udah zamanya digital, jadi semua serba digital. BSI sudah tepat sih dengan adanya layanan BSI mobile ini, menurut saya sangat mengikuti perkembangan zaman dan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya pada saat ini.*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
- : *Kalo pakai BSI mobile itu lebih cepat, transaksinya juga beragam dan bisa digunakan dimana saja jadi lebih efektif untuk digunakan terutama pas pandemi*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 3

A. Identitas Responden

1. Nama : Amminah
2. Usia Responden
 - 31-40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - SMP
4. Pekerjaan
 - Ibu Rumah Tangga
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Wadiah

B. Hasil Wawancara

- 1 Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Batul mbak, saya nabung di BSI Sragen*
- 2 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya, saya pake Mbanking BSI juga*
- 3 Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Sudah lama mbak, dari awal jadi satu itu. Soalnya dulu saya nabungnya di BSM terus kan sekarang jadi BSI ini.*
- 4 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Iya, saya pake juga pas pandemi kemarin, soalnya tidak boleh keluar-keluar kan. Saya sendiri juga takut kalo ke bank, rame soalnya.*
- 5 Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *Banyak ya kalo transaksi yang pake mbanking ini. Biasanya sih buat kirim uang, terus bayar sekolah anak, kadang juga buat bayar listrik sama ngisi shopee*

- 6 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Iya mbak, Bsi mobile menurut saya memberi kemudahan pada masa pandemi covid-19, karena saya bisa bayar-bayar tanpa ke bank*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
: *Kemudahan yang saya rasakan ya seperti tadi, melakukan pembayaran atau transaksi kita ga perlu dateng ke bank maupun atm, cukup dari dalem rumah aja bisa, jadi mempermudah banget pas covid*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
: *Gampang sih melajarnya, ada tutorialnya ko mbak, terus diajarin juga sama csnya dulu pas buka mbanking ini.*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
: *Gampang juga pengajuannya dulu mbak, tinggal ke cs aja sih mbak, seinget saya ngga sampe setengah jam sudah jadi kok, syaratnya cuma bawa ktp terus tabungan sama isi pulsa buat nomor hp yang mau didaftarkan.*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
Iya, Layanan bsi mobile itu bermanfaat ya, selain bisa mempercepat transaksi dia juga ada fitur islaminya seperti jadwal sholat dan azan.
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Sejauh ini buat saya sangat bermanfaat ya, mau bayar-bayar jadi lebih cepat dan praktis. Apa lagi pas pandemi, sangat bermanfaat buat nassabahnya karena kita kan ga boleh keluar rumah nah*

dengan adanya bsi mobile ini kita tetep bisa melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah.

12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?

: Buat saya manfaatnya banyak, kalo saya sebagai ibu rumah tangga ya buat bayar-bayar kebutuhan, terutama kayak listrik, terus bpjs, kadang buat kirim-kirim uang.

13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?

: Pasti dong, kan ga usah dateng ke bank, jadi lebih cepat dan waktunya bisa digunain buat lainnya juga

14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?

: Sangat bisa sih kak, kalo pake BSI Mobile itu kan mudah dan cepat jadi kita bisa melakukan berbagai aktivitas bersama, bisa juga melakukan berbagai transaksi dengan waktu yang singkat

15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?

: Iya buat saya mudah karena menunya itu jelas, ada keterangannya.

16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?

: Iya saya paham cara gunain bsi mobile, hanya saja terkadang kalo kita belum upgrade bsi mobilnya agak kurang respon dan kita harus upgrade dulu

17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?

: Kayaknya sudah sih, semua sekarang kan yang dibutuhin serba cepat. Kalau mbanking gitu kan kebanyakan yang make anak-anak muda.

- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
: *Kalau dibandingkan dengan datang ke bank sudah pasti lebih cepat mbak.. Selain kita tidak antri kita juga tidak buang-buang waktu buat menunggu*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
: *Sesuai sih mbak, banyak kebutuhan yang bisa dipenuhi pake BSI Mobile mbak, seperti bayar listrik, beli pulsa, transfer.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
: *Layanan bsi mobile sejauh ini sudah mengirigi perkembangan zaman dan teknologi ya, apalagi sekarang, yang dulunya mandiri, BNI, BRI saya sudah jadi bsi nah itu lebih mudah.*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
: *Efektif banget mbak, pas pandemi bisa buat bayar apa aja tanpa keluar rumah, bahkan saat ini juga tetap efektif. Saya bisa bayar sesuatu sambil mengerjakan pekerjaan rumah.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 4

A. Identitas Responden

1. Nama : Bagus Nugroho
2. Usia Responden
 - 20-30 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - SMA
4. Pekerjaan
 - Lainnya
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Pendidikan

B. Hasil Wawancara

1. Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Iya mbak, saya salah satu nasabah disana*
2. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Gunain sih mbak kalo mbanking*
3. Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Kurang lebih udah setahun ini mbak*
4. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Pas pandemi saya gunain mbak, buat bayar-bayar kebutuhan, terus buat kirm uang juga.*
5. Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *Transaksi banyak, kayak top up shopee, transfer antar rekening, kebanyakan sih buat top up aplikasi belanja online*
6. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Sangat memudahkan mbak, kan ngga perlu datang ke bank, tinggal buka hp aja udah bisa transaksi dengan mudah*

- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
: *Kalo transaksi lebih hemat waktu, lebih cepat kemudian tidak perlu mengantri, transaksinya ngga terbatas keuangan aja, bisa buat beli pulsa juga.*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
: *Mudah sih buat dipelajari, pengoperasiannya pun mudah buat saya karena simpel*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
: *Gampang, tinggal download aplikasi terus diisi sendiri, nanti Cuma butuh validasi ke bank aja*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
Sangat bermanfaat tentunya, membantu kebutuhan sehari-hari di era digital ini kan semua pengen serba cepat.
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Sangat bermanfaat karena dengan aplikasi ini dapat mengurangi kontak dengan orang lain, sehingga saya bisa bertransaksi dirumah tanpa takut tertelur virus corona*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
: *Manfaatnya beragam, tergantung gimana kita gunainnya. Kalo saya sendiri manfaat banget dalam membantu transaksi dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.*
- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
: *Iya dong, pasti transaksi bisa lebih cepat.*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?

- : *Jelas bisa meningkatkan produktifitas karena bisa dilakukan dimana saja, bahkan bersamaan dengan aktifitas lainnya.*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
- : *Sangat mudah dipahami, fitur-fiturnya pun gampang digunakan*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
- : *Sangat paham, karena mudah dilakukan dan sesuai juga dengan kebutuhan saya.*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
- : *Sesuai sasaran mbak, karena di era digitalisasi ini kita butuh layanan yang instan.*
- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
- : *Ya pastinya lebih cepat, kan ngga terbatas waktu dan tempat, bisa dimana aja.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
- : *Sesuai, karena kerjaan saya yang mengharuskan saya terus dikantor jadi tidak ada waktu ke bank untuk transaksi. Dengan adanya mbanking inikan sangat membantu kebutuhan saya.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
- : *Sudah sesuai, saat ini semua inginya serba cepat, terutama anak muda kayak saya ini contohnya.*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
- : *Sangatlah efektif, karena bisa mengurangi kontak fisik dengan orang lain, terus bisa lebih cepat, dan banyak juga manfaat yang bisa didapatkan.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 5

A. Identitas Responden

1. Nama : Joni Santoso
2. Usia Responden
 - 31-40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - D3/Sarjana
4. Pekerjaan
 - Lainnya
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Mudharabah

B. Hasil Wawancara

1. Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Iya, saya membuka rekening di BSI Sragen*
2. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya saya pakai mbanking BSI juga*
3. Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Kalau saya pake mbanking itu sejak akhir 2021 mbak, karena sebelumnya saya pakai bri syariah, akhir tahun saya ganti buku BSI dan mbankingnya juga..*
4. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Pada masa pandemi saya pakai, karena banyak aktivitas yang gabisa dilakukan langsung.*
5. Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *Banyak sih mbak, waktu pandemi itu kebanyakan buat transfer sama bayar listrik.*
6. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?

- : *Iya mbak, mempermudah transaksi pas pandemi, saya sendiri lebih banyak aktivitas keuangan lewat Mbanking daripada kebank, terutama waktu pandemi kemarin*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
: *Kemudahan yang saya rasakan ya itu ngga perlu datang ke bank, terus hemat waktu juga, bisa digunain kapan aja.*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
: *Kalo aplikasinya itu mudah mbak buat dipelajari maupun digunakan, simpel kalo menurut saya.*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
: *Mudah sih mbak, untuk pengajuan itu saya datang ke cs terus disuruh download aplikasi BSI Mobile dan didaftarin.*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
Tentu bermanfaat mbak, karena mempermudah transaksi kan jadi ga perlu repot-repot ke bank
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Iya mbak, kalo pas pandemi bermanfaat dan membantu banget. Karena pake mbanking BSI ini, saya ngga perlu keluar-keluar buat bayar listrik, kalo mau transfer juga ngga perlu ke atm. Lebih meminimalisir penularan virus juga kalo menurut saya.*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
: *Ya itu tadi kalo manfaat yang saya rasain ya lebih mudah aja dalam melakukan transaksi, dan fasilitasnya banyak bgt, jadi ngga sekedar buat transfer aja. Saya biasa gunain buat bayar listrik juga.*

- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
: *Bisa dong, apa lagi kalo dibanding sama transaksi di bank apa atm kan kita harus antri. Kalo pake BSI mobile ini tinggal pencet-pencet aja dah selesai.*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?
: *kalo dari yang saya rasakan sih bisa, kan pake BSI Mobile ini bisa dimana aja ya, dan ngga harus ke bank. Jadi dari segi waktu pasti lebih hemat dan bisa disambi sama kerjaan lainnya lah istilahnya.*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
: *Kalo cara gunainya itu mudah kok.*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
: *Iya saya paham, karena sebelumnya juga udah pernah pakai mbanking jadi kurang lebih sama aja, Cuma kalo BSI itu lebih simpel tapi fasilitasnya lengkap buat saya.*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
: *Sekarang itu zamanya teknologi ya, menurut saya sudah, karena sepertinya sudah umum sekarang hampir semua orang pakai mbanking,*
- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
: *Kalau lebih cepat itu pasti, karena gaperlu kebank, otomatis kan lebih hemat waktu. Kalo pake mbanking kan tinggal dari rumah apa dari tempat kerja kan udah bisa.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?

- : *Sesuai sih kalo sama kebutuhan. Biasanya kan perlu pulsa harus ke konter, kalo mau bayar listrik harus ke pln apa indomaret. Nah kalo pake mbanking BSI ini kan bisa dilakuin sendiri di rumah.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
- : *Sudah mengikuti perkembangan zaman sih BSI ini. Zaman sekarang maunya kan serba cepat jadi cocok kalo bank punya mbanking yang bagus kayak BSI ini*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
- : *Kalau pada masa pandemi itu sangat efektif ya, karena fasilitas yang diberikan di mbanking BSI kan banyak banget. Penggunaanya juga mudah, jadi ngga harus keluar rumah buat beli pulsa atau bayar listrik dan semacamnya.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 6

A. Identitas Responden

1. Nama : Raras Fajar
2. Usia Responden
 - 20-30 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - SMA
4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Pendidikan

B. Hasil Wawancara

- 1 Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Iya kak, aku nasabah BSI Sragen*
- 2 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya kak aku pakai Mobile Banking juga*
- 3 Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *aku pakai BSI mobile itu sejak awal merger ya, karena sebelumnya menggunakan BSM jadi harus mengikuti penyesuaian nasabah.*
- 4 Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Iya kak, kalo aku pas pandemi pakai.*
- 5 Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *kalau aku pakai Mbanking itu biasanya buat transfer sama belanja online kak.*
- 6 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?

- : *Iya kak, pakai Mbanking ini lebih mudah sih menurutku, banyak kemudahan yang aku rasain.*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
 : *Salah satu kemudahan yang aku rasain itu bisa buat bayar-bayar belanja online kak, terus pakenya mudah dan cepat jadi bisa digunain kapan aja gitu sih*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
 : *Mudah sih kak, aplikasinya itu simpel, buat digunain juga mudah. Jadi kalau buka gitu udah ada icon atau gambarnya terus ada keterangan juga dibawahnya.*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
 : *Pendaftaran Mbankingnya mudah juga kak, ada tutorialnya di google, aku dulu daftar sendiri jadi ke bank cuma nuker tabungan sama atm aja.*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
 : *Bermanfaat banget kak, kalau pake mbanking itu kan mudah terus cepat dan layanannya lengkap*
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
 : *Manfaatnya banyak banget kak pas pandemi itu, pake mbanking ngga perlu keluar rumah kalo mau bayar-bayar apa mau transfer kan bisa pake hp aja*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
 : *Manfaat yang aku rasain banyak kak, kalo dulu kan transfer harus ke atm, kalo pake mbanking kan bisa pake hp. Terus bayar olshop juga bisa dari rumah, ngga perlu ke indomaret apa atm. Kadang buat beliin listrik ibu juga.*

- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
: *Iyaa kak, bisa cepat kalo transaksi, ya lebih cepat kalo dibandingin ke bank atau atm.*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?
: *Kalo buat aku pribadi bisa kak, karena cepat terus bisa dimana aja gunainya, jadi bisa dikerjain barengan sama yang lain.*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
: *Mudah kak, gunainya gampang.*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
: *Kalo aku paham kak, karena udah biasa sih, terus tampilanya juga mudah dipahami buatku kak.*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
: *Menurutku sudah sih kak. Karena udah sesuai perkembangan teknologi sih. Temen-temenku juga banyak yang pakai kak.*
- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
: *Ya kalau dibandingin sama ke bank, pasti lebih cepat kak. Tinggal pakai hp aja kalo mbangking, jadi gaperlu pergi kebank.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?
: *Sesuai sih kak. Kalo generasi milenial kan sukanya yang serba mudah dan cepat, jadi sudah sesuai sama kebutuhan. Buatku sendiri udah sesuai sama kebutuhanku karena bisa digunain buat berbagai aktivitas pembayaran sih.*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?

- : *Sudah kak, saat ini kan hampir semua serba digital jadi adanya BSI Mobile ini menunjukkan kalo BSI itu juga berinovasi untuk meningkatkan layanan digitalnya.*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
- : *Sangat efektif kak kalo waktu pandemi. Mendukung banget buat transaksi kayak bayar-bayar belanja online, terus kirim uang dan lainnya. Jadi penggunaanya kan tidak perlu keluar rumah kan, itu yang buat mbanking efektif kak, karena bisa menjawab kebutuhan pamakainya.*

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA 7

A. Identitas Responden

1. Nama : Risma Nur
2. Usia Responden
 - 41-50 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - SMA
4. Pekerjaan
 - Lainnya
5. Jenis Produk Tabungan
 - BSI Tabungan Easy Wadiah

B. Hasil Wawancara

1. Peneliti : Apakah bapak/ibu merupakan nasabah BSI KCP Sragen?
: *Betul, ibu adalah nasabah bsi kcp sragen*
2. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking BSI/BSI Mobile ?
: *Iya, pake BSI Mobile*
3. Peneliti : Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile?
: *Sekitar 1 tahun lebih sedikit.*
4. Peneliti : Apakah bapak/ibu menggunakan layanan BSI Mobile pada masa pandemi?
: *Iya ,ibu tetap menggunakan layanan bsi mobile pada masa pandemic, karena ya seperti kita tau kalo pada masa pandemi kaya kemarin kita dianjurkan untuk melakukan kegiatan diluar rumah atau berinteraksi secara langsung dengan orang lain.*
5. Peneliti : Transaksi apa saja yang bapak/ibu lakukan melalui BSI Mobile?
: *Transaksi yang biasa saya lakukan dengan menggunakan bsi mobile seperti transfer dana, dan bayar beberapa tagihan*
6. Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?

- : *Buat ibu sih mempermudah ya, bisa buat bayar kebutuhan rumah dan melakukan transfer dana, jadi ibuk ngga kebank. Ini kebank aja cuma mau nabung.*
- 7 Peneliti : Kemudahan apa saja yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI mobile?
: *Kemudahan yang ibu saya rasakan ketika menggunakan bsi mobile ya melakukan berbagai transaksi pembayaran.*
- 8 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah BSI mobile mudah dipelajari dan dioperasikan?
: *BSI Mobile mudah dioperasikan dan dipahami, selain dari kata-kata juga ada ikon (gambarnya) jadi lebih menarik*
- 9 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pengajuan penggunaan BSI mobile mudah?
: *Menurut ibu pengajuan bsi mobile mudah, karena cukup bawa no rek dan ktp*
- 10 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat?
Iya, Layanan bsi mobile bermanfaat saya suka karena selain bisa melakukan beberapa transaksi dengan gampang, dia juga ada fitur buat zakat, sedekah, fitur jadwal shalat dan azannya
- 11 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI mobile bermanfaat dalam melakukan transaksi pada masa pandemi?
: *Iya, menggunakan bsi mobile tentu bermanfaat pada masa pandemic, karena kita kan ada kebijakan dari pemerintah yaitu PPKM yang membuat kita ngak bisa melakukan kegiatan di luar rumah*
- 12 Peneliti : Apa saja manfaat yang bapak/ibu rasakan ketika menggunakan BSI Mobile?
: *Manfaat yang rasakan setelah menggunakan bsi mobile adalah saya lebih mudah untuk melakukan pembayaran tagihan belanja onile, listrik pulsa dll.*
Iya , Bsi mobile bisa mempercepat transaksi karena kita ngak

- 13 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat mempercepat transaksi?
: *Iya, dengan menggunakan bsi mobile kita lebih bisa produktif, karena kita ada lebih banyak waktu. Selain itu dengan bsi mobile bertransaksi bisa menjadi lebih cepat dan mudah*
- 14 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI mobile dapat meningkatkan produktivitas?
: *Iya, dengan menggunakan bsi mobile kita lebih bisa produktif, karena kita ada lebih banyak waktu. Selain itu dengan bsi mobile bertransaksi bisa menjadi lebih cepat dan mudah*
- 15 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah penggunaan BSI Mobile mudah untuk dipahami?
: *Mudah dipahami, karena menunya yang simple*
- 16 Peneliti : Apakah bapak/ibu memahami cara bertransaksi melalui BSI Mobile?
: *Kurang lebih saya paham mengenai menu untuk bertansaksi menggunakan bsi mobile*
- 17 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile telah sesuai sasaran?
: *Kalo menurut ibu sudah sesuai dengan sasaran yaitu mempermudah saya atau nasabah lainnya dalam melakukan transaksi agar tidak perlu datang ke bank secara langsung*
- 18 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah bertransaksi melalui BSI Mobile lebih cepat dibandingkan transaksi secara langsung di Bank?
: *Layanan BSI mobile menurut ibu lebih ke fleksibel, kalau untuk cepat atau tidaknya terkadang juga sering mengalami gangguan pada aplikasi bsi mobile.*
- 19 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan anda? Apa contohnya?

- : *Sesuai dengan kebutuhan saya khususnya dalam hal transaksi seperti hal-hal yang bisa dilaksanakan tanpa harus mengeluarkan uang cash*
- 20 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini?
- : *Menurut ibu sudah sesuai dengan perkembangan zaman saat ini, bsi mobile bisa bersaing dengan m-banking lainnya.*
- 21 Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan pada masa pandemi?
- : *Efektif sih, selain cepat dan mudah kan manfaatnya juga banyak, bisa ngurangin penularan virus juga pas pandemi. Apa lagi buat orang tua kayak ibuk ini, pas pandemi ya pasti milih dirumah aja, takut soalnya kalo keluar-keluar*

Lampiran 4 Dokumentasi





Lampiran 5 Biodata Penulis

Biodata Penulis

Nama : Ari Pratiwi
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tgl Lahir : Boyolali, 28 April 2000
Agama : Islam
Alamat : Krikilan RT 01 RW 02 Kismoyoso, Ngemplak, Boyolali
No. Hp/ WA : 088226341523
Email : aripratiwi761@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. (2004-2006) TK Aisyah 01 Kismoyoso
2. (2006-2012) SD Negeri 01 Kismoyoso
3. (2012-2015) SMP Negeri 02 Colomadu
4. (2015-2018) SMA Negeri 01 Ngemplak
5. (2018-2022) UIN Raden Mas Said Surakarta

Lampiran 6 Hasil Pengecekan Plagiasi

SKRIPSI ARI PRATIWI FIX			
ORIGINALITY REPORT			
27%	26%	9%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	8%	
2	jurnal.ibik.ac.id Internet Source	1%	
3	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%	
4	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%	
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%	
6	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%	
7	123dok.com Internet Source	1%	
8	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%	
9	Submitted to Tabor College Student Paper	1%	