

## PERAN PENGGUNAAN BSI *MOBILE BANKING* DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI DI ERA *SOCIETY 5.0* (STUDY KASUS MASYARAKAT DESA PELEM CAMPURDARAT)

<sup>1</sup>Sevyu Surya Putri Suwandi, <sup>2</sup>Moh. Rois Abin

<sup>1,2</sup>Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung - Indonesia

### e-mail:

<sup>1</sup>sevyasuryaputri@gmail.com (*corresponding author*)

<sup>2</sup>roisabin@gmail.com

### ABSTRACT

*This study was conducted to find out the role of BSI Mobile Banking services as a means of convenience in transactions in the era of society 5.0. The method in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The object of this research is the people of Pelem village who use BSI Mobile Banking services. This study used primary and secondary data from observations, interviews, and documentation. The technique of testing the validity of the data findings in this study uses triangulation. The results of the study stated that the level of knowledge of the Pelem village community regarding BSI Mobile Banking was good. The decision of the Pelem village community to choose the BSI Mobile Banking feature was on the transfer and payment features which were considered very helpful and could be accessed easily. The benefits felt by the community with the presence of BSI Mobile Banking services are very practical and save time.*

**Keywords:** *BSI Mobile Banking; Easy Transaction; Society 5.0*

**Diterima (Received) :** 14-10-2022

**Direvisi (Revised) :** 02-04-2023

**Disetujui (Approved) :** 04-05-2023

**Dipublikasi (Published) :** 01-07-2023



©2023 Copyright (Hak Cipta) : Penulis (Authors)

Diterbitkan oleh (Published by) : Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana, Kupang - Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi (This is an open access article under license) :

CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

Seiring pesatnya perkembangan teknologi yang membawa pengaruh besar dalam kehidupan. Pasalnya Indonesia mulai memasuki revolusi era *Society 5.0*. Dimana, digitalisasi saat ini diaplikasikan lebih intens dan berpusat pada kehidupan manusia. Supramono menjelaskan, awal 2019 Kantor Perdana Menteri Jepang secara resmi meluncurkan *Society 5.0*. Hal ini merupakan konsep masyarakat berpusat pada teknologi (*technology-based*) (Ahmadi, 2019).

Dalam konsep *Society 5.0*, manusia nantinya akan berperan besar dengan transformasi *big data* pada segala sendi kehidupan serta *the Internet of Things* menjadi suatu kearifan baru yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan manusia membuka peluang kemanusiaan demi kehidupan yang bermakna (Ahmadi, 2019). Pendapat lain dari Karinov (2019) mendefinisikan *Society 5.0* adalah konsep dimana masyarakat yang berpusat pada manusia (*human-centered*) dengan berbasis teknologi.

Akibat dari perkembangan ini membuat teknologi internet juga semakin berkembang. Pasalnya masyarakat yang berada di pedesaan maupun perkotaan juga akan mengikuti perkembangan yang terjadi. Semakin berkembangnya teknologi internet membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) terus bersaing dalam menciptakan inovasi sistem yang berbasis online yaitu *Mobile Banking*. Menurut Bank Indonesia (BI), *Mobile Banking* adalah kegiatan transaksi keuangan yang dilakukan cukup melalui genggam *smartphone* dengan sumber dananya berasal dari tabungan nasabah (Hadi, 2014). *Mobile Banking* juga dapat diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan secara leluasa, kapan saja, mudah dan fleksibel (Sunarto, 2008).

Dilansir dari situs resmi Bank Syariah Indonesia (April 2022), Hery Gunardi selaku direktur utama BSI mengatakan transformasi digital terus berkembang dan BSI meraih penghargaan *Mobile Banking Syariah* terbaik dilihat dari pencapaian transaksi kumulatif BSI Mobile sebesar 124,54 juta transaksi atau tumbuh sekitar 169% YoY. Hal tersebut mendorong BSI KK Trade Center Tulungagung yang terus mengembangkan inovasi digitalisasi produk layanan BSI Mobile.

**Tabel 1**  
**Data Tahunan Transaksi BSI Mobile**  
**BSI KK Tulungagung Trade Center Periode**  
**September (2021-2022)**

Tahun	Jumlah
2021	1600 user
2022	2900 user

Sumber : Diolah dari data volume transaksi BSI Mobile pada BSI KK Trade Center Tulungagung, 2022

Dari data pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa volume transaksi nasabah dari layanan BSI Mobile terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya perkembangan teknologi yang terjadi membuat masyarakat memiliki sebuah opsi hidup dengan praktis, fleksibel dengan memanfaatkan fasilitas digital banking. Pasalnya dengan adanya digital banking sangat memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari melalui *smartphone* tanpa harus pergi ke ATM. Dapat dilihat dari kegunaan dan fasilitas *Mobile Banking* yang memudahkan kegiatan manusia dalam bertransaksi tentunya layanan mobile banking mempunyai peran yang besar dalam kemudahan bertransaksi di era *Society 5.0*.

Banyak manfaat BSI Mobile yang akan diperoleh oleh nasabah, antara lain yaitu dapat melihat informasi saldo, transfer, pembayaran, pembelian dan lain-lain serta bisa diakses selama 24 jam. Keuntungan dari adanya *Mobile Banking* ini merupakan sebuah solusi juga bagi pengembangan infrastruktur karena dengan demikian akan menghemat biaya operasi, pasalnya pihak perbankan tidak perlu membuka outlet ATM atau kantor cabang.

Desa Pelem adalah sebuah desa yang penduduknya mayoritas beragama Islam yang terletak di Kecamatan Campurdarat, Kabupaten Tulungagung dimana penduduknya menggunakan layanan BSI Mobile. Berdasarkan observasi awal hasil wawancara dengan bapak Agus yang beralamat di dusun Sumberjo RT/RW 05/01, selaku perangkat desa Pelem yang menggunakan layanan BSI Mobile untuk bertransaksi, beliau menjawab manfaat dan kekurangan yang dirasakan saat menggunakan layanan BSI Mobile dengan mengatakan "...manfaat yang saya rasakan selama menggunakan BSI Mobile Banking adalah praktis tidak perlu ke ATM, seperti saat saya sedang repot bekerja dikantor kemudian ada administrasi yang harus diselesaikan, maka saya bisa menyelesaikan administrasi tersebut dengan menggunakan transfer lewat Mobile Banking. Untuk kelemahannya yaitu jaringan yang sulit, misalnya saya sedang berada di daerah yang kebetulan sinyal-nya lumayan sulit, maka saya kesusahan untuk menggunakan BSI Mobile tersebut karena mengandalkan sinyal atau jaringan yang kuat".

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Rosti et al., (2022), diperoleh hasil bahwa peran BSI Mobile dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di era *Society 5.0* yaitu memberikan layanan kemudahan efisiensi 24 jam dan jangkauan pelayanan lebih inklusif. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mukhtisar et al., (2021), diperoleh hasil kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Bakrie (2017) memperoleh hasil variabel kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

Berdasarkan pemaparan fenomena diatas, diperlukan pemahaman yang mendalam dalam mendeskripsikan realitas terkait kualitas dan kemudahan yang diberikan pada aplikasi BSI Mobile Banking dalam melakukan kegiatan transaksi. Objek pada penelitian ini yaitu Masyarakat desa Pelem yang menggunakan BSI Mobile Banking. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat desa Pelem mengenai layanan BSI Mobile, (2) Bagaimana keputusan masyarakat desa Pelem dalam pemilihan fitur BSI Mobile, dan (3) Apa manfaat yang diperoleh masyarakat desa Pelem saat menggunakan layanan BSI Mobile.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perbankan Syariah**

Menurut Undang-Undang nomor 14 Tahun 1967, bank adalah sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit dan jasa kedalam pembayaran dan peredaran uang (RI, 2014). Sedangkan menurut Undang-Undang RI nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah suatu badan usaha penghimpun dana masyarakat yang berbentuk sebagai simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dengan bentuk kredit untuk meningkatkan kualitas taraf hidup rakyat Indonesia. Literatur lain menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah badan usaha yang beroperasi tanpa sistem bunga. Pada lembaga Bank Syariah, kegiatan operasional dan produknya berlandaskan pada Al-Quraan dan Hadits Nabi SAW (Wilardjo, 2019). Jadi dapat disimpulkan perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang tugasnya menyalurkan dan menghimpun dana dari masyarakat dengan pengoperasiannya sesuai prinsip syariat Islam.

## Mobile Banking

Menurut Bank Indonesia (BI), *Mobile Banking* adalah layanan transaksi yang dioperasikan melalui perangkat digital. Pada umumnya menggunakan *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank (Hadi, 2014). Senada dengan pendapat Hutabarat (2010), *Mobile Banking* merupakan fasilitas bagi nasabah yang diberikan oleh perbankan. Fasilitas *Mobile Banking* sama seperti ATM pengecualiannya *Mobile Banking* tidak dapat mengambil uang secara *cash*. Sehingga dapat dipahami bahwa *Mobile Banking* merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya untuk mempermudah dalam bertransaksi yang berupa aplikasi dalam ponsel atau *smartphone*.

## Fitur Transaksi *Mobile Banking* (BSI Mobile)

*Mobile banking* adalah layanan yang diberikan oleh perbankan untuk nasabahnya dengan didukung keamanan dan berbagai fitur yang menarik. Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi ATM atau lokasi cabang terdekat), dan layanan transaksi seperti transfer (ke sesama BSI dan ke bank lain), pembayaran tagihan (pembayaran PLN, *postpaid*, telepon, akademik, institusi, asuransi, internet, *e-commerce*, berbagi zwaf, BPJS, haji dan umrah, *multi-payment* dan lain-lain), pembelian (voucher HP, E-money, paket data, Top Up e-money, link aja, Go-pay, Ovo, dan ShopeePay), tarik tunai tanpa kartu, berbagi Ziswaf, dan berbagai fitur lainnya yang bermanfaat (Suryani, 2017).

## Kemudahan

Menurut Jogiyanto (2007), mendefinisikan kemudahan dinilai dari sejauh mana seseorang percaya jika menggunakan teknologi akan terbebas dari upaya. Kemudahan penggunaan itu mudah dipelajari, dipahami, dan mudah pengoperasiannya. (Davis F.D, 1998) berpendapat bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan tingkatan seseorang untuk percaya bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut (Silver, 2013), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan sebuah tingkat seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem adalah hal yang tidak sulit untuk dilakukan dan dipahami serta tidak memerlukan usaha keras untuk mengoperasikannya.

## Era Society 5.0

Menurut (Faruqi, 2019), *Society 5.0* adalah sebuah konsep masyarakat masa depan yang dicita-citakan oleh pemerintah Jepang. Revolusi *Society 5.0* lebih menekankan manusia sebagai pusat inovasi (*human-centered*) terhadap kemajuan teknologi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup, tanggung jawab social sebagai manusia (Usmaedi, 2021). Literatur lain menjelaskan bahwa *Society 5.0* merupakan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) untuk mentransformasikan *big data* pada kehidupan manusia dengan *Internet of Things* yang akan menjadi suatu kearifan baru dalam meningkatkan kemampuan manusia untuk menjalani kehidupan yang lebih bermakna dengan memanfaatkan teknologi (*technology-based*) (Heliany, 2019). Jadi dapat disimpulkan *Society 5.0* adalah sebuah konsep pengembangan dari revolusi dari *Industry 4.0* yang mana manusia sampai di titik mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

## **Masyarakat**

Masyarakat adalah sebuah golongan yang terdiri dari beberapa kelompok manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain dan menetap disuatu wilayah. Masyarakat dibentuk untuk saling memenuhi kebutuhan dan mengembangkan suatu kebudayaan tersendiri. Sekelompok masyarakat dipastikan memiliki nilai-nilai, norma, tradisi dalam suatu wilayah (Mayangsari, 2017). Literatur lain menjelaskan bahwa masyarakat adalah manusia yang saling berhubungan satu sama lain dengan membentuk satu kesatuan. Karena manusia sendiri sebagai makhluk social yang tidak dapat hidup sendiri melainkan membutuhkan bantuan dari orang lain (Tejokusumo, 2014).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana langsung melakukan penelitian di masyarakat Desa Pelem Kecamatan Campurdarat. Penelitian ini untuk menggali informasi terkait pengetahuan dan peran BSI Mobile dalam kemudahan bertransaksi.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan ada dua sumber yaitu dengan membaca dan menelaah serta mengamati data-data kepustakaan dan lapangan. Data kepustakaan berupa buku-buku, dan artikel. Sedangkan data lapangan berupa observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data yang dikumpulkan dianggap cukup, teknik analisis data triangulasi digunakan untuk mengkaji data dari berbagai sumber serta dilakukan pengecekan data temuan dengan teori yang ditemukan oleh para ahli, sehingga dapat dicocokkan kembali data temuannya.

Dalam penelitian kualitatif, data yang dipaparkan dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan bukan dengan angka. Pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diambil sesuai dengan kondisi dan situasi di lapangan. Peneliti langsung ke tempat penelitian yaitu tepatnya di Desa Pelem kecamatan Campurdarat untuk mencari dan mengumpulkan sumber data dalam jangka waktu satu bulan. Wawancara akan dilakukan bersama dengan masyarakat desa Pelem kecamatan Campurdarat yang telah menggunakan layanan digital BSI Mobile. Sepuluh (10) sampel diambil dari masyarakat Desa Pelem dengan menggunakan teknik sampling purposive yaitu menentukan kriteria masyarakat yang mengadopsi dan menggunakan layanan BSI Mobile. Beberapa pertanyaan diajukan kepada informan terkait tingkat pengetahuan masyarakat mengenai BSI Mobile, keputusan masyarakat bertransaksi dengan fitur BSI Mobile, dan manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya BSI Mobile.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh dari penelitian langsung di lapangan yaitu berupa data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan masyarakat Desa Pelem yang telah ditetapkan menggunakan BSI Mobile. Hasil temuan yang diperoleh yaitu tingkat pengetahuan masyarakat, keputusan masyarakat dalam bertransaksi menggunakan fitur BSI Mobile, dan manfaat yang diperoleh menggunakan BSI Mobile. Hasil data tersebut akan diperkuat dengan bukti argumen wawancara dari dua informan, hasil observasi langsung dilapangan dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisisnya, maka hasil dan pembahasannya sebagai berikut :

## Tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan transaksi digital BSI Mobile

Dalam proses pengadopsian layanan digital BSI Mobile tentunya dibutuhkan suatu pemahaman dan keterampilan dalam hal pengoperasian layanan tersebut agar pengguna dapat memahami serta tidak merasakan kesulitan saat menggunakannya. Proses pengadopsian BSI Mobile juga didorong oleh ketertarikan masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi yang canggih, aman, praktis dan mudah.

**Tabel 2**  
**Data Masyarakat Desa Pelem yang Menggunakan BSI Mobile**

No	Nama	Alamat	Pekerjaan
1	Agus	Ds. Pelem, Dsn. Sumberjo, rt/rw 01/05	Perangkat desa
2	Arif Risky	Ds. Pelem, Dsn. Bangak, rt/rw 03/02	Wiraswasta
3	Novita Anita	Ds. Pelem, Dsn. Tambak, rt/rw 01/01	Katering Makanan
4	Yohana Seira	Ds. Pelem, Dsn. Sumberjo, rt/rw 03/01	Mahasiswa
5	Satria Hamid	Ds. Pelem, Dsn. Pelem, rt/rw 01/01	Karyawan
6	Tatik Widarti	Ds. Pelem, Dsn. Tambak, rt/rw 05/01	Ibu Rumah Tangga
7	Mochamad Ajis	Ds. Pelem, Dsn. Jambu, rt/rw 02/01	Mahasiswa
8	Wempy	Ds. Pelem, Dsn. Pelem, rt/rw 04/02	Guru TK
9	Siti Qomariyah	Ds. Pelem, Dsn. Bangak, rt/rw 02/03	Mahasiswa
10	Wahyu	Ds. Pelem, Dsn. Sumberjo, rt/rw 03/01	PNS

Sumber: Diolah dari data masyarakat Desa Pelem yang mengadopsi layanan BSI Mobile, 2023

Pertanyaan pertama saat wawancara terkait pengetahuan tentang BSI Mobile. Hasil yang diperoleh dari jawaban para informan dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan tentang layanan BSI Mobile sudah baik, masyarakat Desa Pelem juga merasakan kemudahan dan keuntungan saat melakukan pengoperasian lewat BSI Mobile. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan bapak Agus selaku perangkat Desa Pelem yang menyatakan bahwa:

*"Iya, saya mengetahui BSI Mobile banking itu sudah lama sejak saya membuka rekening tabungan di BSI. Untuk melakukan keperluan transaksi juga sangat mudah"*

Pertanyaan kedua terkait ketertarikan masyarakat dengan layanan transaksi berbasis digital. Jawaban para informan menyatakan bahwa layanan transaksi berbasis digital itu lebih mudah, fleksibel, praktis, serta terdapat berbagai fitur yang dapat digunakan untuk membantu kegiatan transaksi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara Wempy yang memiliki pekerjaan sebagai guru TK menyatakan:

*"Pengoperasiannya yang mudah, praktis serta aman membuat saya menggunakan BSI Mobile, apalagi perkembangan teknologi juga semakin maju kita harus bisa mengikuti perkembangan dengan memanfaatkan inovasi teknologi yang canggih."*

Berdasarkan hasil wawancara diatas diperkuat oleh bukti para informan saat melakukan wawancara mereka menunjukkan bahwa aplikasi BSI Mobile sudah ter-*install* pada *smarthphone*. Dengan itu mereka membuktikan jika layanan BSI Mobile sangat praktis dan mudah diakses dengan satu genggaman.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat pengetahuan masyarakat meningkat. Masyarakat mampu terus beradaptasi dan memanfaatkan teknologi yang optimal. Dengan pengoperasian BSI Mobile yang mudah membuat mereka tertarik untuk meng-*install* aplikasi BSI Mobile di *smartphone*. Pasalnya kemunculan layanan transaksional berbasis digital ini sangat memudahkan masyarakat Desa Pelem untuk memenuhi kegiatan transaksi dalam kehidupannya sehari-hari.

### **Keputusan masyarakat Desa Pelem dalam bertransaksi dengan Fitur BSI Mobile**

Dalam aplikasi layanan BSI Mobile sudah dilengkapi dengan berbagai fitur yang sangat menarik. Keputusan pemilihan fitur yang dilakukan oleh masyarakat tergantung pada tingkat kemudahan dan keamanannya. Berdasarkan hasil yang diperoleh saat wawancara oleh para masyarakat Desa Pelem terkait tentang keputusan pemilihan fitur BSI Mobile dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Desa Pelem cenderung banyak menggunakan fitur transfer karena prosesnya yang cepat, biaya transfer yang murah, serta keamanannya terjamin. Selain fitur transfer yang cenderung dipilih masyarakat, fitur top-up dan pembayaran juga menjadi fitur yang dipilih narasumber. Dalam fitur pembayaran terdapat berbagai macam seperti pembayaran BPJS, haji dan umrah, penerimaan negara, PDAM, samsat digital, multi payment, dll. Dengan banyak pemilihan pembayaran yang bisa dilakukan lewat BSI Mobile masyarakat juga merasa terbantu karena prosesnya cepat, mudah dan tidak ribet. Kemudian pada fitur Top-up juga terdapat berbagai macam pilihan seperti top-up E-money, LinkAja, Go-Pay, Paytren, OVO, Shopeepay dan DANA. Menurut pendapat seorang warga Desa Pelem bernama Ajis seorang mahasiswa:

*"Saya sangat sering menggunakan fitur transfer karena mudah sekali digunakan dan aman. Selain itu, saya juga selalu menggunakan fitur pembayaran Shopeepay karena biaya admin melalui BSI Mobile lebih murah hanya Rp.500 dibandingkan dengan bank lainnya yang biaya admin nya Rp.1000"*

Hal Senada juga disampaikan oleh Ibu Tatik selaku warga Desa Pelem menyatakan:

*"Fitur di BSI Mobile sangat banyak, tetapi saya lebih sering memilih fitur transfer dan pembayaran listrik, karena mudah, aman dan proses sampai nya juga cepat. Apalagi jarak dengan ATM yang jauh dari rumah jadi fitur transfer sangat praktis bagi saya"*

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan bukti bahwa informan menunjukkan bukti pembayaran dan transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna di riwayat aplikasi BSI Mobile. Adanya berbagai fasilitas fitur yang diberikan oleh BSI Mobile memberikan kemudahan dan manfaat untuk para penggunanya. Berdasarkan paparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa keputusan masyarakat dalam pemilihan fitur BSI Mobile cenderung dari kemudahan dan keamanannya. Masyarakat Desa Pelem cenderung memilih fitur transfer dikarenakan kemudahannya, lokasi yang jauh dari ATM menjadi salah satu faktor utama pendukung masyarakat untuk menggunakan fitur transfer. Selain itu dengan keamanan yang terjamin membuat masyarakat tidak khawatir dan takut untuk melakukan transfer melalui layanan BSI Mobile. Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian Amalia dan Zakiyah (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan

berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bertransaksi pada fitur BSI Mobile.

### **Manfaat yang diperoleh masyarakat Desa Pelem dengan adanya BSI Mobile**

Hasil yang diperoleh peneliti pada pertanyaan pertama saat wawancara dengan para informan terkait manfaat adanya layanan BSI Mobile, disimpulkan bahwa manfaat yang diperoleh saat menggunakan layanan BSI Mobile adalah praktis dan hemat waktu. Dengan dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan pelayanan 24 jam dan tidak perlu datang ke ATM hal ini membuat masyarakat Desa Pelem dapat menghemat waktu. Selain itu pengoperasiannya yang mudah membuat masyarakat Desa Pelem sangat terbantu dengan adanya BSI Mobile. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan bapak Arif Risky warga Desa Pelem yang mempunyai pekerjaan sebagai kuli bangunan menyatakan bahwa:

*"Iya mudah sekali, semisal saya ingin transaksi saya tinggal masuk ke layanan BSI Mobile kemudian saya tinggal pilih transaksi apa yang saya butuhkan lalu tinggal klik, prosesnya sangat cepat dan mudah bisa saya lakukan saat bekerja. Apalagi ATM kan jauh, saya juga repot kalau harus ke ATM, belum lagi nunggu antriannya"*

Hasil yang diperoleh peneliti saat wawancara pada pertanyaan kedua mengenai sudahkah maksimal pelayanan BSI Mobile yang dirasakan, jawaban para informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari BSI Mobile sudah dapat dikatakan maksimal. Pasalnya masyarakat Desa Pelem dominan memberikan jawaban jika sejauh ini tidak ada masalah justru sangat membantu. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan seorang mahasiswi bernama Siti Qomariyah menyatakan bahwa "Sejauh ini tidak ada masalah bagi saya, transaksi tetap berjalan dengan aman. Meskipun biasanya ada sedikit kendala yang perlu diperbaiki terkait *error service* saat melakukan transaksi namun kehadiran BSI Mobile sudah sangat memberikan kemudahan. Mungkin untuk perbankan Syariah harus dapat menciptakan inovasi-inovasi baru untuk kedepannya"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat BSI Mobile yang dirasakan para masyarakat yaitu sangat menghemat waktu, akses layanan Selama 24 jam yang dapat dioperasikan menggunakan *smartphone* membuat masyarakat dapat memanfaatkan waktu luang dengan menggunakan sarana teknologi *digital banking*. Menurut hasil wawancara yang didapat pelayanan yang diberikan oleh BSI Mobile sudah dapat dikatakan maksimal oleh nasabah meskipun ada sedikit kendala yang perlu diperbaiki saat terjadi *error service*. Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian Wulandari (2021) yang menunjukkan bahwa BSI Mobile memberikan banyak manfaat untuk para nasabah melakukan kegiatan perbankan, tanpa batas dan dapat diakses 24 jam kapan saja dimana saja. Hanya dengan melalui genggam *smartphone* semua kegiatan transaksional bisa dilakukan tanpa harus ke ATM maupun kantor cabang.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pelem terhadap layanan perbankan berbasis digital BSI Mobile ini dinilai sudah baik. Semakin berkembangnya zaman semakin meningkat pula kemampuan masyarakat dalam pengoperasian layanan transaksi digital serta terjangkaunya akses internet membuat masyarakat Desa Pelem tidak kesulitan dalam melakukan transaksi. Keputusan pemilihan fitur pada BSI Mobile masyarakat cenderung melihat dari sisi kemudahan dan keamanannya. Masyarakat Desa Pelem yang menggunakan layanan BSI Mobile umumnya kebanyakan menggunakan fitur transfer,



pembayaran, *top-up* karena dinilai sangat membantu dan fleksibel tidak perlu antri ke kantor cabang maupun ATM. Manfaat yang dirasakan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan BSI Mobile yaitu praktis dan hemat waktu. Aktivitas kehidupan seperti transaksi menjadi sangat mudah serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dalam layanan BSI Mobile sudah tersedia berbagai fitur pembayaran yang dapat digunakan dan diakses selama 24 jam. Oleh karena itu masyarakat di Desa Pelem yang menggunakan layanan BSI Mobile merasa sangat terbantu.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran diberikan kepada pihak lembaga perbankan syariah untuk selalu mengembangkan inovasi selanjutnya sesuai dengan perkembangan dan transformasi teknologi sekarang ini. Pihak perbankan diharapkan dapat mempertahankan peran BSI Mobile sebagai sarana kemudahan dalam bertransaksi. Kualitas BSI Mobile perlu selalu ditingkatkan agar para pengguna selalu merasa aman dan nyaman. Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu hanya berfokus pada BSI Mobile. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan objek penelitian yang lebih luas dan diharapkan menggunakan referensi sudut pandang atau variabel yang berbeda agar menghasilkan penelitian lebih baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bakrie. (2017). *Pengaruh Kemudahan dan Fitur Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking*.
- Davis F.D. (1998). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MS Quartely Online*, 13(3), 318.
- Farid A. H. I. (2019). *Konsep dan Aplikasi Literasi Baru di Era Revolusi Industry 4.0 dan Society 5.0* (D. M. Wijayanti (ed.)). CV Pilar Nusantara.
- Faruqi, U. Al. (2019). Future Service in Industry 5.0. *Jurnal Siatem Suswandari*, 2.
- Hadi, S. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankng. *Jurnal Pendidikan*, 55.  
[https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=lbhkem4AAAAJ&citation\\_for\\_view=lbhkem4AAAAJ:ZuybSZzF8UAC](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=lbhkem4AAAAJ&citation_for_view=lbhkem4AAAAJ:ZuybSZzF8UAC)
- Heliany, I. (2019). Wonderful Digital Indonesia Tourism and the Role of the Industrial Revolution in the Face of the Digital Economy Era 5.0. *Destinesia Journal of Hospitality and Tourism*, 1(1), 21–35.
- Hutabarat. (2010). *Mobile Banking Security Analysis Based WAP*.
- Jogiyanto. (2007). *Perceived of Ease of Use*. Andi.
- Mayangsari, A. S. (2017). *Kajian Kesejahteraan Masyarakat Pembuat Gula Merah Desa Rejodadi Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap*. Universitas Muhamaddiyah Purwokerto.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56.  
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- RI, D. N. (2014). *Al-Quran dan Terjemahannya*. Mekar Surabaya.
- Setiawati, R. (2022). Pelatihan Manajemen Keuangan Bagi Usaha Mikro Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Di Kabupaten Tasikmalaya. *E-Coops-Day*, 3(1), 25-30.
- Silver, G. dan. (2013). Use Acceptance of Computer Technology. *International Jurnal Management*.
- Sunarto. (2008). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. PT Grasindo.

- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Prenadamedia Group.
- Tejokusumo, B. (2014). Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial. *Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Purwokerto, III*.
- Usmaedi. (2021). Education Curriculum for Society 5,0 to The Next Decade. *Jurnal Pendidikan Dasar Setiabudhi, 4(2)*, 63–79.
- Wilardjo, S. B. (2019). Peran dan Perkembangan Bank Syariah. *Value Added, 53(9)*, 3. <http://jurnal.unimus.ac.id>