

**ANALISIS KOMPARATIF FITUR DAN KEAMANAN BSI
MOBILE DAN MUAMALAT DIN MENGGUNAKAN *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*
(UTAUT)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Muh. Fauzan Sakamole
NIM. 20142037

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

1446 H/ 2024 M

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Muh. Fauzan Sakamole
NIM : 20142037
Program : Sarjana (S1)
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 15 Oktober 2024

ya yang menyatakan



Muh. Fauzan Sakamole
NIM. 20142037

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
 Di Manado,-

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i:

Nama : Muh. Fauzan Sakamole
 NIM : 20142037
 Judul Skripsi : **"Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)."**

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Manado, 07 Oktober 2024

Disetujui

Pembimbing 1



Dr. Radliyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM.,

CIIC., CWC., CFP., C.AP., C. RM

NIP. 197009061998032001

Pembimbing 2



Chadijah Haris, M.M., CFP., C.RM

NIP. 198703112019032007



PENGESAHAN SKRIPSI

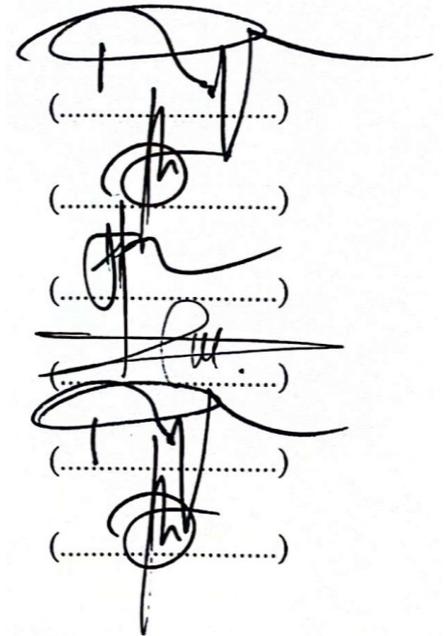
Skripsi yang berjudul “**Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)***” yang disusun oleh Muhamad Fauzan Sakamole, NIM. 20142037, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada Selasa 5 November 2024 bertepatan dengan 3 Jumadil Awal 1446 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, November 2024

3 Jumadil Awal 1446 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	:	Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, CGAM.,CIIC., CFP.,C.AP.,C.RM
Sekretaris	:	Chadiyah Haris, M.M.,CFP.,C.RM Fitria Ayu Lestari Niu,
Munaqisy I	:	M.S.A.,Ak.,CFP.C.AP
Munaqisy II	:	Muhammad Azhar Muslihin, M.M.
Pembimbing I	:	Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, CGAM.,CIIC., CFP.,C.AP.,C.RM
Pembimbing II	:	Chadiyah Haris, M.M.,CFP.,C.RM



Mengetahui,

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, CGAM.,CIIC., CFP.,C.AP.,C.RM

197009061998032001



TRANSLITERASI

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	‘
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, harus di tulis secara lengkap, seperti

أَحْمَدِي : ditulis *Ah{madiyyah*

شَمْسِيَّة : ditulis *Syamsiyyah*

3. Ta>'Marbu>t{ah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhu>riyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

2. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

هلا نعمة : ditulis *Ni'matullah*

الفطر زكاة : ditulis *Zaka>t al-Fit}r*

4. Vokal Pendek

Tanda fath{ah ditulis “a”, kasrah ditulis “i”, dan d}amah ditulis “u”.

5. Vokal Panjang

- “a” panjang ditulis “a>”, “i” panjang ditulis “i>”, dan “u” panjang ditulis “u>”, masing-masing dengan tanda *macron* (>) di atasnya.
- Tanda *fath{ah* + huruf *ya>* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fath{ah* + *wawu>* mati ditulis “au”.

6. Vokal – vocal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أنتم : *a'antum*

مؤنث : *mu'annas*

7. Kata Sandang Alif + Lam

- Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

القرآن : ditulis *al-Qur'a>n*
- Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

9. Kata – kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- Ditulis kata per kata atau;
- Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaia tersebut:

الإسلام شيخ : *Syaikh al-Islam*

الشريعة تاج : *Ta>j asy-Syari>'ah*

الإسلامي التصور : *At-Tas}awwur al-Isla>mi>*

10. Lain – lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata ijmak, nas, akal, hak, nalar, paham, dsb., ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTTO

***“Create the highest, grandest vision possible for your life,
because you become what you believe”***

Ciptakan visi tertinggi dan terhebat yang mungkin untuk hidup Anda, karena Anda menjadi apa yang Anda yakini.

Oprah Winfrey

***“If you realize that you're the problem, then you can
change yourself, learn something and grow wiser. Don't
blame other people for your problems.”***

Jika Anda menyadari bahwa Anda adalah masalahnya, maka Anda dapat mengubah diri sendiri, belajar sesuatu, dan menjadi lebih bijaksana. Jangan menyalahkan orang lain atas masalah Anda.

Robert T. Kiyosaki

ABSTRAK

Nama : Muh. Fauzan Sakamole
NIM : 20142037
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)*

Penelitian bertujuan membandingkan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN, menggunakan metode Komparatif Kualitatif Deskriptif, data penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap 12 informan, selanjutnya dianalisis secara interaktif menggunakan model Huberman dan Miles. Dalam memahami persepsi pengguna terhadap fitur dan keamanan, penelitian menggunakan tiga konstruk *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions*. Hasil penelitian menunjukkan implementasi fitur dan mekanisme keamanan pada kedua platform memiliki pendekatan yang berbeda. Analisis terhadap 109 fitur menunjukkan BSI Mobile memiliki 92 fitur untuk memfasilitasi transaksi harian dan ibadah, sementara Muamalat DIN memiliki 81 fitur dengan penekanan transaksi dan layanan Islami yang lebih spesifik, seperti Al-Qur'an dan pendaftaran haji online. Keamanan, BSI Mobile mengandalkan sistem autentikasi tiga faktor PIN, *password* dan biometrik yang memberikan tingkat perlindungan memadai dan mudah. Muamalat DIN juga menerapkan autentikasi tiga faktor seperti *Password*, *biometrik*, dan TIN (dua kode acak pin), penerapan TIN menjadikan sistem keamanan Muamalat DIN lebih ketat, hal tersebut meningkatkan perlindungan pengguna saat bertransaksi. Berdasarkan persepsi pengguna, BSI Mobile dinilai lebih mudah diakses dan digunakan untuk keperluan transaksi harian dan ibadah, sementara Muamalat DIN dianggap menawarkan tingkat keamanan yang lebih ketat penerapan sistem keamanan yang lebih ketat.

Kata Kunci : Fitur dan Keamanan, *mobile banking*, *UTAUT*

ABSTRACT

Name of the Author : Muh. Fauzan Sakamole
Student Id Number : 20142037
Faculty : Faculty of Islamic Economics and Business
Study Program : Islamic Banking
Thesis Title : A Comparative Analysis of Features and Security in BSI
Mobile and Muamalat DIN Using the Unified Theory of
Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

This research aims to compare the features and security of BSI Mobile and Muamalat DIN using a descriptive qualitative comparative method. Data was collected through semi-structured interviews with 12 informants and subsequently analyzed interactively using the Huberman and Miles model. To understand user perceptions of features and security, this study employs three constructs from the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), namely performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions. The research findings indicate that the implementation of features and security mechanisms on both platforms differs. An analysis of 109 features reveals that BSI Mobile has 92 features to facilitate daily transactions and worship, while Muamalat DIN has 81 features with a focus on transactions and more specific Islamic services such as the Quran and online Hajj registration. In terms of security, BSI Mobile relies on a three-factor authentication system: PIN, password, and biometrics, providing adequate and easy protection. Muamalat DIN also implements three-factor authentication, including password, biometrics, and TIN (two random PIN codes). The application of TIN makes Muamalat DIN's security system stricter, enhancing user protection during transactions. Based on user perceptions, BSI Mobile is considered more accessible and easier to use for daily transactions and worship, while Muamalat DIN is perceived to offer a higher level of security with a more stringent security system implementation.

Keywords: *Features and Security, mobile banking, UTAUT*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Definisi Operasional	9
H. Penelitian Terdahulu	14
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Kajian Teori	22
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
B. Rancangan Penelitian	33
C. Jenis Sumber Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
D. Instrumen Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35

Wawancara.....	35
F. Teknik Penentuan Sampel	35
G. Teknik Analisis Data	37
1. <i>Data Reduction/</i> Reduksi Data	38
2. <i>Data Display/</i> Penyajian Data	38
3. <i>Conclusion Drawing/</i> Penarikan Kesimpulan	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil penelitian	43
C. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna dan Volume Transaksi Mobile Banking BSI Mobile dan Muamalat DIN 2023	3
Tabel 3.1 Data Informan Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN	36
Tabel 3.2 Data Informan CS/ Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Institut Agama Islam Negeri Manado.....	42
Tabel 4.2 Fitur Transaksi, Layanan Syariah dan Produk pada BSI Mobile dan Muamalat DIN	44
Tabel 4. 3 Fitur Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.....	50
Tabel 4. 4 Analisis Persepsi Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN	51
Tabel 4. 5 Persepsi Informan pengguna dan Korelasi Indikator.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Arsitektur Internet dan Mobile Banking.....	2
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles (<i>interactive model</i>), Huberman and Saldana Miles	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejarah perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada awal 1990,¹ tahun 1967 pemerintah melalui UU No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, kemudian diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, UU ini memberikan landasan kelembagaan dan operasional secara komprehensif dan menjadikan landasan hukum perbankan syariah lebih jelas dan kuat. Penerapan undang-undang ini menjadikan sistem perbankan Indonesia menjadi *dual banking system* yakni bank konvensional dan bank syariah yang diatur dan diawasi Bank Indonesia.

Perlahan bank syariah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah agama Islam, khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan bersifat spekulatif, nonproduktif, serupa dengan perjudian, ketidakjelasan, dan pelanggaran prinsip keadilan dalam bertransaksi, serta keharusan penyaluran pembiayaan dan investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syariah.² UU Perbankan Syariah tahun 2008 mendefinisikan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan dan menghindari praktik yang merugikan. Selain itu, bank syariah juga memiliki tanggung jawab sosial, seperti mengelola dana zakat dan wakaf.³

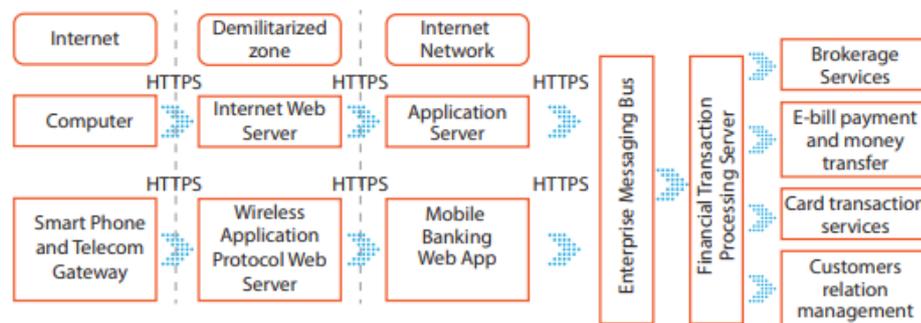
¹ Ascarya; Yumita Diana, *Seri Kebanksentralan 14 Bank Syariah : Gambaran Umum*, ed. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK), *Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*, 14 ed., vol. 14 (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2003), 2.

² Ascarya; Yumita Diana, *Seri Kebanksentralan 14 Bank Syariah : Gambaran Umum*, ed. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK), *Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*, 14 ed., vol. 14 (Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2003), 47.

³ Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, *Buku 8 Industri Jasa Keuangan Syariah Seri Literasi Perguruan Tinggi*, ed. -, *Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan*, 8 ed., vol. 8 (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, 2019), 103.

Data Otoritas Jasa Keuangan per Oktober 2023, menunjukkan jumlah Bank Umum Syariah di Indonesia mencapai 13 bank, Unit Usaha Syariah 20 Unit dan 173 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, hingga saat ini jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 206 bank.⁴ Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, persaingan di sektor perbankan semakin intensif. Disrupsi digital telah memaksa seluruh pelaku industri, termasuk perbankan syariah, untuk beradaptasi dengan cepat. Persaingan yang ketat menuntut efisiensi operasional yang tinggi dan inovasi produk yang berkelanjutan guna memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin beragam dan menuntut.

Gambar 1.1 Arsitektur Internet dan *Mobile Banking*



Sumber: Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan 2020*.

Mobile banking telah merevolusi industri perbankan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dan fleksibel. Hampir seluruh lembaga perbankan saat ini telah mengintegrasikan layanan mobile banking ke dalam portofolio produk mereka. Melalui mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara *real-time*, kapan saja dan di mana saja, dengan fitur "*anytime, anywhere, and by any device*".

⁴ Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, "Statistik Perbankan Syariah Oktober 2023," *Authority, Republic of Indonesia Department of Data Management and Statistics*. (Jakarta: Financial Services Authority, Republic of Indonesia Department of Data Management and Statistics Otoritas Jasa Keuangan, Republik Indonesia, 2023), 4, <http://www.nber.org/papers/w16019>.

Implementasi *mobile banking* tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional bank serta perluasan basis nasabah. Fitur-fitur canggih seperti pembayaran digital, transfer dana instan, dan notifikasi transaksi telah menjadi standar yang diharapkan oleh nasabah modern.⁵ Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan online dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan.

Banyak perbankan mulai mengembangkan fitur-fitur digital, tidak hanya sebagai penyediaan aplikasi dan website untuk bertransaksi, digitalisasi perbankan juga dilakukan pada kantor-kantor cabang perbankan di Indonesia. Pembukaan rekening dapat dilakukan secara *self service* oleh nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang lagi. Hadirnya *mobile banking* menjadi solusi terhadap permasalahan perbankan yang cukup menyita waktu, digitalisasi industri perbankan merupakan investasi jangka panjang untuk masa depan.⁶

Tabel 1. 1 Pengguna dan Volume Transaksi Mobile Banking BSI Mobile dan Muamalat DIN 2023

	Jumlah			
	Pengguna	Transaksi	Pertumbuhan	Nilai Transaksi
BSI Mobile	5,9 Juta	266,29 Juta	78%	Rp 338,22 Triliun
Muamalat	434 Ribu	1,8 Juta	27%	Rp 2,4 Triliun

DIN

Sumber: Website CNBC Indonesia, MetroTV News 2023

⁵ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Alkasb Journal of Islamic Economics* 1 (2022): 71–73.

⁶ Mutiarasari Anissa Indah, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32–33.

Data diatas menunjukan peningkatan pertumbuhan *mobile banking* BSI Mobile dan Muamalat DIN yang terbukti memberikan kemudahan bagi nasabah pengguna masing-masing *mobile banking*. Pengguna BSI Mobile mengalami pertumbuhan pengguna 32,80% hingga September 2023 atau mencapai 5,90 juta pengguna, transaksi BSI Mobile pada periode tersebut telah mencapai 266,29 juta senilai Rp 338,22 triliun. Muamalat DIN dengan pengguna 434 ribu, jumlah transaksi 1,8 juta, dengan nilai transaksi 2,4 triliun, tumbuh 27% dari periode sebelumnya. Fasilitas *mobile banking* memberikan kemudahan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi, *mobile banking* menjadi solusi terbaik yang dikembangkan perbankan tidak terkecuali Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Bank Syariah Indonesia menghadirkan sistem layanan perbankan berbasis teknologi, BSI Mobile yang merupakan faktor utama dalam kemajuan teknologi sehingga dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.⁷ BSI Mobile, *mobile banking* layanan digital Bank Syariah Indonesia dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan ibadah. Fitur BSI Mobile di antaranya: nasabah dapat melakukan pengecekan informasi rekening saldo, transaksi lain seperti transfer, pembayaran kebutuhan harian, fitur E-emas, pulsa dan paket data, QRIS (*Quick Respons Code Indonesia Standard*), tarik tunai tanpa kartu, Waktu Sholat 5 waktu, Juz Amma, arah kiblat, hingga nasabah dapat menyalurkan zakat, infaq, dan wakaf dengan mudah karena telah tersedia kalkulator zakat yang dapat menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dengan akurat dan tepat layanan dapat diakses secara online di BSI Mobile.⁸

Bank Muamalat Indonesia (BMI) menghadirkan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan meluncurkan Muamalat DIN, Muamalat DIN menawarkan

⁷ Muhammad Zulvan Jamal Ramadhan dan Vemy Suci Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia," *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 579–580.

⁸ BSI Mobile, "Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *Bank Syariah Indonesia (BSI)*, <https://bsimobile.id/>. Diakses pada 25/01/2024.

kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi finansial dan non-finansial secara *real time*.

Per 30 Juni 2023, total pengguna Muamalat DIN tercatat 434 ribu, meningkat 27% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Selain itu 90% transaksi nasabah telah sudah beralih ke Digital.⁹ Muamalat DIN memungkinkan pembukaan rekening nasabah secara online, melalui fitur *digital customer on board*. Hingga saat ini pembukaan rekening secara online via Muamalat DIN telah mencapai 300 rekening per hari.¹⁰

Bank Muamalat memperkaya layanan dengan berbagai fitur dalam Muamalat DIN, termasuk di dalamnya fitur Islami yang sejalan dengan kebutuhan nasabah. Fitur-fitur di antaranya fitur finansial memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa datang ke bank seperti transfer antar Muamalat bank berbeda, SKN, dan RTGS, Pembayaran dan *Top-up*. Fitur Non Finansial memudahkan nasabah mengetahui informasi layanan dan produk, seperti lokasi ATM dan kantor Cabang, konten Islami (*Daily Hadits*, kalkulator Zakat, arah kiblat dan Waktu Sholat). Fitur menarik lain seperti *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login*, *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio Bank Muamalat, *Smart transfer* (menyimpan nomor tujuan transfer). Hingga 18 Januari 2024 tersedia 196 fitur di Muamalat DIN termasuk QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standard*) bertambah dua kali lipat dibandingkan tahun 2022 sebanyak 81 fitur dan telah diunduh lebih dari 500 ribu kali dengan lebih dari 480 ribu pengguna aktif.¹¹

Kemudahan yang disediakan perbankan melalui *mobile banking* tidak lepas dari ancaman keamanan siber. Data rilis Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) per Oktober 2023 terdapat 361 juta *anomali traffic* atau serangan siber, 3 anomali

⁹ Bank Muamalat, "Bank Muamalat Pacu," *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*, last modified 2024, www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada 26/1/2024.

¹⁰ Bank Muamalat, "Muamalat DIN (Digital Islamic Network)," *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*, www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada 26/1/2024.

¹¹ Bank Muamalat, "Bank Muamalat Perkaya Fitur Muamalat DIN," *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*, www.bankmuamalat.co.id. Diakses pada 28/1/2024.

tertinggi yaitu malware¹² 42%, *Trojan Activity* 35% dan *Information Leak* 9,3%, industri perbankan menjadi target utama dalam serangan siber sepanjang 2023. Serangan *cyber* yang meningkat belakangan ini menjadi perhatian serius pelaku sektor keuangan.¹³ Data X-Force Threat Intelligence Index 2022 dari IBM Security, serangan siber pada 10 industri teratas pada tahun 2021, 22,4% terjadi pada industri keuangan dan asuransi, peringkat kedua setelah industri manufaktur (23,2%). Rincian data menunjukkan bahwa 70% serangan ditujukan pada sektor perbankan, 16% pada perusahaan asuransi, dan 14% pada sektor keuangan lainnya. Beberapa bank yang menjadi target serangan siber selama 2023 diantaranya Danmarks Nasional Bank, Privatbank, Denmark's Central Bank (Bank Sentral Denmark), Jyske Bank, Sdybank Denmark, Oschandbank Ukraina, Sberbank Rusia, First Nasional Bankers Bank US, ICBC yang beroperasi di Amerika Serikat, serta serangan siber terhadap perbankan di Indonesia yakni Bank BTPN, dan serangan terhadap Bank Syariah Indonesia pada Mei 2023 menyebabkan layanan online dan offline/ kantor *down* selama beberapa hari.¹⁴

Hasil penelitian Sathye menyoroti peran penting keamanan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Publisitas negatif terkait insiden keamanan dapat memicu keraguan di kalangan nasabah. Menurut Casalo keamanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi konsumen dari segala bentuk ancaman yang dapat merugikan, sehingga menjamin keamanan transaksi dan menjaga kepercayaan nasabah¹⁵

¹² Education Computer Security Incident Response Team (CSIRT), "Malware adalah perangkat lunak yang dicipkkan untuk menyusup atau merusak sistem komputer, server atau jejaring komputer tanpa izin pemilik.," *Education Computer Security Incident Response Team (CSIRT) Pusdatin Kemendikbud*, last modified 2020, <https://educsirt.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 10/02/2024.

¹³ Naufal Zuhdi, "361 Juta Serangan Siber Masuk ke Indonesia Per Oktober 2023," *Media Indonesia*, last modified 2023, <https://mediaindonesia.com/amp/teknologi/630255/361-juta-serangan-siber-masuk-ke-indonesia-per-oktober-2023>. Diakses pada 10/02/2024.

¹⁴ Maksi Binus, "Cybercrime dan Cybersecurity pada Sektor Keuangan," *Universitas Bina Nusantara*, last modified 2023, <https://maksi.binus.ac.id/>. Diakses pada 10/02/2024.

¹⁵ Ahmad Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)," *Jurnal Studi Manajemen* 8, no. 1 (2014): 5.

Keamanan *mobile banking* ialah memberi jaminan dan rasa aman bagi nasabah baik dana dan data pribadi mereka olehnya industri perbankan perlu melakukan peningkatan keamanan *mobile banking* secara berkala guna memberi rasa aman bagi nasabah akan data pribadi dan dana mereka.

Berdasarkan observasi awal pada Bank BSI dan Bank Muamalat dengan mewawancarai *Customer Service* dari masing-masing bank, dan dapat disimpulkan, fitur yang terdapat pada BSI Mobile dan Muamalat DIN terdapat kesamaan tetapi juga terdapat beberapa perbedaan dan kedua *mobile banking* memiliki keunggulan masing-masing. Segi keamanan kedua bank menerapkan sistem keamanan berbeda untuk melindungi nasabah, terlepas dari tujuan sistem keamanan untuk melindungi nasabah, tetapi harus mempertimbangkan kemudahan nasabah dalam mengakses *mobile banking*, sehingga bank tidak hanya menyediakan layanan yang kuat dan aman namun juga mudah diakses.¹⁶

Berdasarkan fenomena yang berkembang dan diperkuat temuan observasi lapangan, maka penelitian ini akan menggali tanggapan nasabah terkait layanan *mobile banking*. Selanjutnya akan dilakukan perbandingan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Maka diangkatlah penelitian berjudul: "***Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN***".

B. Identifikasi Masalah

Berikut dapat diuraikan identifikasi pada latar belakang masalah diatas:

1. Kendala yang dialami nasabah dalam mengakses dan menggunakan BSI Mobile dan Muamalat DIN karena fitur dan sistem keamanan yang berbeda.
2. Kekhawatiran nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi data dan dana yang mereka simpan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas ke permasalahan lain, maka ditetapkan batasan masalah agar pembahasan

¹⁶ Hasil Observasi Lapangan pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) 27/6/2023 dan Bank Syariah Indonesia (BSI) 5/7/2023.

penelitian tidak melebar dan tetap pada ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya berfokus pada Komparatif Fitur dan Keamanan *mobile banking*, BSI Mobile dan Muamalat DIN.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Perbandingan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasar latar belakang dalam rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: Mengkomparatif/ membandingkan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Terhadap Akademisi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi kontribusi positif untuk bidang Ilmu perbankan syariah dan dapat melahirkan pemahaman baru mengenai topik Komparatif Fitur dan Keamanan *mobile banking* pada bank syariah. Lebih lanjut, diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi maupun perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan objek yang sama ataupun komponen lainnya.
- b. Terhadap Peneliti. Sebagai alat untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, sehingga meningkatkan pemahaman dan menjadi pedoman untuk meningkatkan kemampuan analitis, observasional, dan dokumentasi ilmiah dalam mengatasi permasalahan yang ada.

2. Kegunaan Praktis

- a. Terhadap Bank. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangsih pemikiran dan sebagai informasi dan referensi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan

industri perbankan lain, dalam meningkatkan Kualitas layanan *mobile banking* dari segi fitur dan keamanan.

- b. Terhadap Pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna, dengan meningkatkan pemahaman mereka tentang fitur dan keamanan *mobile banking*, sehingga mereka dapat menggunakan layanan perbankan digital dengan lebih bijak dan aman.

G. Definisi Operasional

1. Komparatif

Menurut Moh. Nazir Analisis Komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Analisis Komparatif bertujuan untuk membandingkan nilai satu atau lebih variabel mandiri pada dua atau lebih populasi, sampel atau waktu yang berbeda atau gabungan semuanya.

Menurut Sugiyono Komparatif adalah membandingkan satu atau lebih variabel pada dua atau lebih sampel yang berbeda, baik dalam konteks waktu (*longitudinal*) maupun ruang (*cross-sectional*). Menurut Arikunto Penelitian komparatif adalah mengadakan perbandingan kondisi yang ada di dua tempat, apakah kedua kondisi tersebut sama, atau ada perbedaan, dan kalau ada perbedaan, kondisi di tempat mana yang lebih baik. Metode komparatif adalah melihat suatu objek kajian dalam hubungannya dengan objek lain. Objek kajian biasanya dibandingkan antar ruang dan/atau waktu. Metode komparatif dapat bersifat kualitatif dan kuantitatif. Seringkali terdapat *trade-off*: semakin banyak kasus yang dibandingkan, semakin sedikit variabel yang dapat dibandingkan, dan sebaliknya.

Metode komparatif sering diterapkan ketika mencari pola persamaan dan perbedaan, menjelaskan kesinambungan dan perubahan. Metode yang sering diterapkan dalam penelitian komparatif adalah desain sistem paling mirip (yaitu membandingkan kasus-kasus yang sangat mirip tetapi berbeda dalam variabel terikatnya, dengan asumsi bahwa hal ini akan

memudahkan untuk menemukan variabel-variabel bebas yang menjelaskan ada/tidaknya variabel terikat.) atau desain sistem paling berbeda (membandingkan kasus-kasus yang sangat berbeda, yang semuanya mempunyai variabel terikat yang sama, sehingga keadaan lain yang ada dalam semua kasus dapat dianggap sebagai variabel bebas).

Metode komparatif sebagaimana telah didefinisikan di atas adalah metodologi yang membandingkan dua atau lebih objek/ subjek penelitian, dalam konteks penelitian ini, metode komparatif digunakan untuk membandingkan Fitur dan Keamanan *mobile banking*.

2. Indikator *Mobile Banking*

Menurut Viswanath Venkatesh dkk, indikator *mobile banking* terdapat empat indikator dalam mengukur penerimaan pengguna suatu teknologi, akan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga sebagai indikator berikut :

a. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) merupakan keyakinan seseorang dalam melakukan suatu kebermanfaatan suatu sistem.

b. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Menurut Venkatesh dkk. Definisi ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya.

c. Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Kondisi yang memfasilitasi merupakan kepercayaan individu bahwa organisasi, infrastruktur, hingga suberdaya yang tersedia dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem.¹⁷

¹⁷ Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478, <https://www.jstor.org/stable/30036540>, 447, 450, 451, 453.

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya dan layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.¹⁸ *Mobile banking* merupakan salah satu cara utama bagi bank untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dan menyediakan beragam jenis layanan *mobile banking* yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan.

4. Fitur dan Keamanan

a. Definisi Fitur

Menurut Wai-Ching Poon, indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) dalam suatu sistem perbankan internet mencakup beberapa aspek, yaitu: (1) kemudahan akses terhadap informasi produk dan jasa; (2) beragamnya pilihan layanan transaksi; (3) keberagaman fitur yang ditawarkan; dan (4) inovasi produk. Inovasi produk erat kaitannya dengan ketersediaan teknologi yang mendukung, relevansi produk yang diperkenalkan, serta pengembangan layanan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, fitur *mobile banking* dapat didefinisikan sebagai perangkat atau alat yang memiliki karakteristik atau fungsi tertentu dalam penggunaannya. Fitur ini menjadi sarana bagi perusahaan untuk

¹⁸ Decky Miftahuddin, Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis," *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (2019): 18.

membedakan produknya dengan produk pesaing. Dimensi fitur mencakup fitur pelengkap, kelengkapan fitur tambahan, dan karakteristik layanan yang ditawarkan.

Fitur-fitur yang umumnya terdapat dalam layanan mobile banking meliputi layanan informasi (seperti saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) serta layanan transaksi (seperti transfer, pembayaran tagihan, dan berbagai fitur lainnya).¹⁹

b. Definisi Keamanan

Menurut Casalo dalam Amalia dan Hastiana dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Menurut Simons dalam Rahardjo keamanan informasi adalah pencegahan penipuan (cheating), atau mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem berbasis informasi, dimana informasi tidak memiliki arti fisik. Hasil penelitian Sathye menyatakan keamanan merupakan isu yang paling penting dan seringkali dengan publikasi keamanan di media, membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan internet/ mobile banking berkurang. Menurut Casalo dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan.²⁰ Menurut Chellappa dan Pavlaou, keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data.²¹

¹⁹ Amalia dan Hastiana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74–75.

²⁰ Ahmad Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)," 5.

²¹ Amalia dan Hastiana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74.

5. BSI Mobile dan Muamalat DIN

- a. BSI Mobile, adalah layanan perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia, dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial dan spiritual nasabah secara komprehensif. Melalui platform ini, nasabah dapat mengakses berbagai fitur unggulan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan transaksi non-tunai melalui QRIS. Selain itu, BSI Mobile juga menyediakan layanan pendukung ibadah, termasuk penentuan waktu shalat, pembacaan Juz Amma, penunjuk arah kiblat, serta kalkulator zakat yang akurat. Dengan demikian, nasabah dapat menjalankan aktivitas perbankan dan ibadah dengan lebih mudah dan efisien melalui satu *mobile banking* terintegrasi.²²
- b. Muamalat DIN dirancang memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan dan non-keuangan secara *real-time*. Bank Muamalat memperkaya layanan dengan berbagai fitur dalam Muamalat DIN, termasuk fitur Islami yang sejalan dengan kebutuhan nasabah. Fitur-fitur ini di antaranya fitur finansial memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke bank seperti transfer antar Muamalat bank berbeda, SKN, dan RTGS, Pembayaran dan *Top-up*. Fitur Non Finansial memudahkan nasabah mengetahui informasi layanan dan produk, seperti lokasi ATM dan kantor Cabang, konten Islami (*Daily Hadits*, kalkulator Zakat, arah kiblat dan Waktu Sholat). Fitur menarik lain seperti *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login*, *single portofolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio Bank Muamalat, *Smart transfer* (menyimpan nomor tujuan transfer). Hingga 18 Januari 2024 tersedia 196 fitur di Muamalat DIN termasuk QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) bertambah dua kali lipat dibandingkan

²² BSI Mobile, "Mobile Banking Bank Syariah Indonesia." Diakses pada 25/01/2024.

tahun 2022 sebanyak 81 fitur dan telah diunduh lebih dari 500 ribu kali dengan lebih dari 480 ribu pengguna aktif.²³

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengacu pada studi-studi sebelumnya sebagai landasan dan pembandingan.

1. Penelitian oleh Sarah Alhejji, Abdulmohsen Albeshir dkk. Dengan penelitian berjudul: “*Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia*”, Mengevaluasi dan Membandingkan Kegunaan *Mobile Banking* di Arab Saudi. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis, mengevaluasi dan membandingkan kegunaan *mobile banking* milik 11 perbankan Arab Saudi, dengan layanan yang tersedia pada perangkat iOS dan Android. Kegunaan seperti yang didefinisikan (ISO 9241) diukur menggunakan tiga kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Jenis penelitian adalah penelitian Kuantitatif menggunakan Heedzy (alat online yang memungkinkan pengunduhan ulasan dan peringkat mobile banking seluler iOS dan Android. Penelitian ini mengumpulkan 5958 review pengguna Android dan 2438 review iOS data yang dikumpulkan dalam periode Januari - Maret 2022.

Persamaan : Penelitian ini menggunakan teknik Komparatif untuk membandingkan *mobile banking* di 11 bank berbeda, dalam hal ini membandingkan *mobile banking* dengan *mobile banking*.

Perbedaan : Penelitian mengukur efektivitas, efisiensi hingga kegunaan *mobile banking*, teknik pengumpulan data yang juga berbeda yakni melakukan analisa terhadap 8.396 ulasan pengguna mobile banking dari 11 bank berbeda. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah membandingkan fitur dan keamanan *mobile banking*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukan bahwa permasalahan yang paling kritis dalam antarmuka pengguna dan fungsionalitas mobile banking.

²³ Bank Muamalat, “Bank Muamalat Perkaya Fitur Muamalat DIN.” Diakses pada 28/1/2024.

Selain itu, kurangnya dukungan pelanggan membuat interaksi antara bank dan pelanggan menjadi lemah, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Bank-bank Saudi diharuskan memeriksa dan meninjau pembaruan *mobile banking* sebelum diterbitkan, memastikan bahwa fungsi penting dari *mobile banking* tersebut berfungsi, dan mempertimbangkan untuk menambahkan fitur obrolan online untuk layanan pelanggan.²⁴

2. Penelitian oleh PK Senyo dkk, dengan Jurnal berjudul: “*Pathways to Improving Financial Inclusion Through Mobile Money: a Fuzzy Set Qualitative Comparative Analysis*”, Jalur Untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan Melalui Uang Seluler: Analisis Komparatif Kualitatif Himpunan Fuzzy. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki, menjelaskan jalur-jalur yang dilalui oleh *e-money* dalam meningkatkan inklusi keuangan, penelitian ini mengungkap tiga topologi pengguna yang berbeda dan jalur terkait sebagai media yang melaluinya *e-money* dapat meningkatkan inklusi keuangan. Jalur ini memberikan pengetahuan baru tentang kluster di kalangan pengguna *e-money*. Selain itu, wawasan ini sangat penting dalam merancang solusi *e-money* serta merumuskan kebijakan inklusi keuangan. Penelitian ini menunjukkan bagaimana UTAUT dapat diterapkan dalam penyelidikan konfigurasi. Jenis penelitian ialah QCA (*Qualitative Comparative Analysis*), Carles C. Ragin, menggunakan UTAUT *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi, pada 460 tanggapan dan hanya 294 responden yang dianggap layak.

Persamaan : Untuk mengukur jalur-jalur *e-money*, peneliti menggunakan model UTAUT untuk menganalisis penerimaan teknologi (*e-money*).

²⁴ Sarah Alhejji et al., “Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia,” *Information (Switzerland)* 13, no. 12 (2022): 1–14, <https://www.mdpi.com/journal/information>.

Perbedaan : Meski penelitian yang dilakukan PK Senyo dkk, menggunakan QCA (*Qualitative Comparativ Analysis*) Carles Ragin 1998, namun terdapat perbedaan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni Komparatif Kualitatif Deskriptif, Analisis komparatif kualitatif (QCA) merupakan teknik analisis data asimetris yang menggabungkan logika dan intensitas empiris pendekatan kualitatif yang kaya akan informasi kontekstual, dengan metode kuantitatif yang menangani kasus dalam jumlah besar dan lebih dapat digeneralisasikan. Sedangkan Komparatif Kualitatif menggunakan metode deskriptif, adalah merupakan suatu analisis data dengan tujuan memberikan gambaran fenomena yang diteliti dengan metode membandingkan fakta-fakta dari dua objek berbeda.

Hasil : Berdasarkan *fsQCA* dan sudut pandang teoritis UTAUT, penelitian ini menilai kombinasi kondisi yang merupakan jalur yang cukup untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui uang seluler (*e-money*). Peneliti menemukan empat jalur dan tiga kategori pengguna serta jalur masing-masing menuju inklusi keuangan. Temuan-temuan ini meningkatkan pemahaman empiris dan praktis tentang cara-cara uang seluler (*e-money*) dapat meningkatkan inklusi keuangan. Penelitian ini memperluas penelitian mengenai uang seluler (*e-money*) dan inklusi keuangan yang selama ini sebagian besar sejalan dengan metode kuantitatif tradisional.²⁵

3. Penelitian yang dilakukan Ravi Lokani dan Chuleeporn Changchit dkk. berjudul: “*A Comparative Study of Trust in Mobile Banking: An Analysis of U.S. and Thai Customers*”, Studi Komparatif Kepercayaan pada Mobile Banking: Analisis Pelanggan AS dan Thailand. Tujuan Penelitian adalah untuk membandingkan pengguna *mobile banking* di Amerika dan Thailand dan menyelidiki pertanyaan: peran kepercayaan dalam *mobile banking*

²⁵ PK K. Senyo, Ellis L.C. Osabutey, dan Konan A. Seny Kan, “Pathways to Improving Financial Inclusion Through Mobile Money: a Fuzzy set Qualitative Comparative Analysis,” *Information Technology and People* 34, no. 7 (2020): 1–21, <https://www.emerald.com/insight/0959-3845.htm>.

untuk kedua negara, sebagai studi perbandingan antara kedua kebangsaan, peneliti mengkaji anteseden kepercayaan dan pengaruh kepercayaan *mobile banking*, terhadap sikap nasabah bank dalam penggunaan *mobile banking* dengan mengukur enam indikator utama yakni; budaya, keyakinan normatif, usia, jenis kelamin, pengalaman menggunakan *mobile banking*, dan kompetensi teknologi. Terhadap kepercayaan layanan *mobile banking*. Ada beberapa kontribusi dari penelitian ini. Studi ini berkontribusi pada teori adopsi sistem, yang menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang mempengaruhi sikap terhadap penggunaan, khususnya untuk transaksi keuangan Internet/seluler. Jenis Penelitian: Penelitian Kuantitatif dengan metode pengumpulan data survei terhadap 560 responden kedua negara Amerika dan Thailand.

Persamaan : Penelitian ini menggunakan metode komparatif untuk mengukur kepercayaan pengguna *mobile banking* di dua negara berbeda.

Perbedaan : Perbedaan utama terletak pada objek penelitian, penelitian terdahulu berfokus pada kepercayaan pengguna *mobile banking*, dan membandingkan pengguna *mobile banking* dua negara berbeda yakni Thailand dan Amerika Serikat.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen Thailand dan konsumen Amerika mengenai kepercayaan *mobile banking*. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi perspektif kepercayaan pelanggan Thailand dan AS terhadap penggunaan *mobile banking*. Serta penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang mempengaruhi sikap pelanggan terhadap penggunaan *mobile banking*, baik untuk pelanggan Thailand maupun Amerika.²⁶

²⁶ Ravi Lonkani et al., "A comparative Study of Trust in Mobile Banking: An Analysis of U.S. And Thai Customers," *Journal of Global Information Management* 28, no. 4 (2020): 95–119, <https://www.igi-global.com/>.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Vaggelis Saprikis, Glorgos Aviogaris dkk. Penelitian berjudul: “*A Comparative Study of Users versus Non-Users’ Behavioral Intention towards M-Banking Apps’ Adoption*”, Studi Komparatif Perilaku Pengguna versus Non-Pengguna Niat Terhadap Adopsi *Mobile Banking*. Penelitian ini bertujuan menyelidiki faktor-faktor penentu yang mempengaruhi individu dalam mengadopsi atau tidak *mobile banking*. Secara khusus, penelitian ini mengkaji dua kelompok individu, pengguna (*adopter*) dan non-pengguna (*non-adopter*) *mobile banking* dan bertujuan mengungkap perbedaan dan persamaan antara faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi atau tidak jenis layanan *mobile banking*. Dengan mengukur 5 indikator UTAUT yakni: niat perilaku, harapan kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitas dengan tambahan metode ICT hadiah, keamanan, risiko dan kecemasan. Jenis Penelitian Kuantitatif, sejalan dengan jenis penelitian yang dipilih penelitian ini menggunakan kuesioner online yang didistribusikan melalui sosial media dan email selama periode dua bulan Desember 2020 – Januari 2021 terhadap 873 respon di negara Yunani.
Persamaan : Penelitian ini membandingkan penerimaan *mobile banking* dengan menggunakan UTAUT atau (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). UTAUT adalah model penerimaan teknologi yang sama dengan yang digunakan peneliti untuk mengukur Fitur dan Keamanan *mobile banking* pada penelitian ini.
Perbedaan : Penelitian ini berfokus pada pengaruh adopsi *mobile banking* dan mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan adopsi tersebut. Perbedaan jenis penelitian ini juga mengakibatkan perbedaan dalam teknik pengumpulan data. Selain menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), penelitian juga mempertimbangkan fasilitator ICT (*Information and Communication Technology*) seperti imbalan dan keamanan, serta penghambat ICT seperti risiko dan kecemasan untuk mengidentifikasi faktor adopsi *mobile banking*.

Hasil : Peneliti mengungkapkan sejumlah perbedaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi atau tidak kedua kelompok ini terhadap adopsi *mobile banking*. Misalnya, sangat menjanjikan bahwa kedua kelompok responden, bahkan yang bukan pengguna *non-user* menyatakan niat mereka untuk merekomendasikan *mobile banking* kepada teman dan kerabat. Berdasarkan temuan penelitian ini, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, non-pengguna tampaknya sangat positif dalam mengadopsi *mobile banking*.

Dalam memikat non-pengguna agar mengadopsi Mobile banking, motif finansial, perolehan kredit untuk transaksi *mobile banking* dan tindakan serupa harus sangat dipertimbangkan. Selain itu, kampanye iklan untuk meminimalkan keraguan keamanan juga harus diterapkan. Kegiatan-kegiatan ini mungkin mengurangi risiko yang dirasakan oleh non-pengguna. Sebaliknya, sangat penting untuk meminimalkan kekhawatiran pengguna saat ini terhadap penggunaan *mobile banking*. Bank perlu menggali lebih jauh mengapa pengguna *mobile banking* merasa cemas ketika menggunakan *mobile banking* dan menerapkan tindakan pencegahan serupa. Misalnya, antarmuka aplikasi yang lebih ramah pengguna dapat mengurangi masalah kecemasan individu.²⁷

5. Penelitian oleh Shivi Garg dan Niyati Baliyah dengan penelitian berjudul: “*Comparative Analysis of Android and IOS from security viewpoint*”, Analisis Komparatif Keamanan Android dan IOS: Sebuah Studi Empiris. Analisis Komparatif Android dan IOS dari Sudut Pandang Keamanan, penelitian bertujuan membandingkan keamanan/ kerentanan sistem Android dan IOS, yang mengkaji secara luas kerahasiaan, integritas, ketersediaan, hingga dampak yang ditimbulkan dari penerapan sistem keamanan dan membandingkan keduanya melalui sistem operasi masing-

²⁷ Vaggelis Saprikis, Giorgos Avlogiaris, dan Androniki Katarachia, “A Comparative Study of Users versus Non-Users’ Behavioral Intention towards M-Banking Apps’ Adoption,” *Information (Switzerland)* 13, no. 30 (2022): 1–23, <https://www.igi-global.com/>.

masing perangkat. Jenis penelitian yakni Analisis Komparatif melalui alat *scraper* berbasis web, Scraper 0.4.0.

Persamaan : Penelitian membandingkan dua objek yang berbeda, yaitu sistem operasi Android dan IOS, dengan fokus pada aspek keamanan, kerentanan, enkripsi aplikasi, dan izin aplikasi. Metode Analisis Komparatif digunakan untuk mengukur tingkat kerentanan sistem keamanan pada kedua platform.

Perbedaan : Penelitian ini tidak menggunakan responden untuk menemukan fakta perbandingan, karena peneliti menggunakan kajian analisis melalui sistem web untuk mengukur tingkat keamanan. Karena penelitian ini terfokus pada sistem keamanan Android dan IOS.

Hasil : Berdasarkan pendekatan komprehensif dan pragmatis yang diambil dalam penelitian ini, diukur melalui sistem arsitektur, keamanan, mekanisme isolasi, mekanisme enkripsi, izin aplikasi mekanisme penghapusan otomatis dan asal aplikasi, maka dapat disimpulkan bahwa sistem Android lebih rentan terhadap pelanggaran sistem keamanan dan serangan malware dibandingkan IOS.²⁸

6. Penelitian yang dilakukan Karthikeyan, K. dan M. Dinesh Kumar berjudul: “*A Comparative Analysis Study on Mobile Banking and Mobile Wallet Services in India*”, Studi Analisis Komparatif pada *Mobile Banking* dan *Ewallet* Layanan di India. Penelitian ini bertujuan memeriksa dan menganalisis nilai, transaksi, layanan *Mobile Banking* dan *e-wallet* di India, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan buletin RBI, publikasi jurnal nasional dan internasional, serta situs web terkait. Data yang dianalisis meliputi periode tahun 2012 hingga 2018 (7 tahun).

²⁸ Shivi Garg dan Niyati Baliyan, “Comparative Analysis of Android and IOS from Security Viewpoint,” *Computer Science Review* 40, no. 40 (2021): 1–13, www.elsevier.com/locate/cosrev%0AReview.

Persamaan : Penelitian ini adalah jenis penelitian komparatif, yakni membandingkan *mobile banking*, tetapi membandingkan *mobile banking* dengan *e-wallet*. Metode yang digunakan yakni metode Deskriptif dengan jenis data, data sekunder.

Perbedaan : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan tidak melakukan perbandingan antar layanan *mobile banking* dengan *mobile banking*, melainkan berfokus pada nilai transaksi dan layanan.

Hasil : *Mobile banking* dan *e-wallet* sangat vital bagi kemajuan aktivitas sektor perbankan di India. *Mobile banking* dan *e-wallet* mengurangi aktivitas fisik dan menggunakan perangkat teknologi informasi untuk penanganan yang tepat terhadap situs web perbankan dan aplikasi seluler perusahaan swasta. Studi relatif tentang *mobile banking* dan *e-wallet* ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan transaksi antara *mobile banking* dan *e-wallet* volume dan nilai. Analisis persentase sederhana telah digunakan untuk menganalisis dan menafsirkan data volume dan nilai *mobile Banking* dan *e-wallet*.²⁹

Berdasarkan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu yang telah dipaparkan dipaparkan, umumnya penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian Komparatif Kualitatif Deskriptif, Komparatif *mix method*. Penelitian ini di sisi lain menggunakan jenis penelitian Komparatif-Kualitatif Deskriptif. Dan ditemukan penelitian terdahulu yang secara spesifik membandingkan Fitur dan Keamanan *mobile banking* dari bank dua berbeda. Oleh karenanya, penelitian terdahulu hanya digunakan sebagai referensi untuk membangun landasan teori penelitian.

²⁹ K Karthikeyan dan M Dinesh Kumar, "A Comparative Analysis Study on Mobile Banking and Mobile Wallet Services in India," *ComFin Research* 9, no. 4 (Oktober 2021): 17–23, <http://www.shanlaxjournals.com>.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Analisis Komparatif

Menurut Moh. Nazir Analisis Komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Analisis Komparatif bertujuan untuk membandingkan nilai satu atau lebih variabel mandiri pada dua atau lebih populasi, sampel atau waktu yang berbeda atau gabungan semuanya.³⁰

Menurut Sugiyono Komparatif adalah membandingkan satu atau lebih variabel pada dua atau lebih sampel yang berbeda, baik dalam konteks waktu (*longitudinal*) maupun ruang (*cross-sectional*).³¹ Menurut Arikunto Penelitian komparatif adalah mengadakan perbandingan kondisi yang ada di dua tempat, apakah kedua kondisi tersebut sama, atau ada perbedaan, dan kalau ada perbedaan, kondisi di tempat mana yang lebih baik.³²

Metode komparatif adalah melihat suatu objek kajian dalam hubungannya dengan objek lain. Objek kajian biasanya dibandingkan antar ruang dan/atau waktu. Metode komparatif dapat bersifat kualitatif dan kuantitatif. Seringkali terdapat *trade-off*: semakin banyak kasus yang dibandingkan, semakin sedikit variabel yang dapat dibandingkan, dan sebaliknya.

Metode komparatif sering diterapkan ketika mencari pola persamaan dan perbedaan, menjelaskan kesinambungan dan perubahan. Metode yang sering diterapkan dalam penelitian komparatif adalah desain sistem paling mirip (yaitu membandingkan kasus-kasus yang sangat mirip tetapi berbeda dalam variabel terikatnya, dengan asumsi bahwa hal ini akan memudahkan

³⁰ Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. 58

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), 36.

³² Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 6

untuk menemukan variabel-variabel bebas yang menjelaskan ada/tidaknya variabel terikat.) atau desain sistem paling berbeda (membandingkan kasus-kasus yang sangat berbeda, yang semuanya mempunyai variabel terikat yang sama, sehingga keadaan lain yang ada dalam semua kasus dapat dianggap sebagai variabel bebas).³³

Metode komparatif sebagaimana telah didefinisikan di atas adalah metodologi yang membandingkan dua atau lebih objek/ subjek penelitian, dalam konteks penelitian ini, metode komparatif digunakan untuk membandingkan Fitur dan Keamanan *mobile banking* dari dua bank berbeda.

2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, menurut Viswanath Venkatesh dkk, adalah suatu model adopsi teknologi yang disusun berdasarkan teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model-model adopsi atau perilaku dan penerimaan pengguna teknologi yang berkembang. Yang terdiri dari empat indikator sebagai penentu dalam penggunaan teknologi informasi, yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*.³⁴

Model teori UTAUT telah dikembangkan oleh Venkatesh dkk. Teori ini didasarkan pada model-model penerimaan dan adopsi teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Task-Fit Technology*, dan model *Technology of Acceptance Model (TAM)*. Tujuan UTAUT yaitu menjelaskan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi teknologi dan perilaku pengguna berikutnya. Teori ini dirumuskan oleh empat macam

³³ NUPI, "Comparative Methods," *Norwegian Institute of International Affairs*, <https://www.nupi.no/en/our-research/topics/theory-and-method/comparative-methods#:~:text=Comparative method is about looking,variables available and vice versa. Diakses pada 19/03/2023.>

³⁴ Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View."

penentu inti (*core determinants*) dari minat menggunakan atau proses menggunakan dan perilaku menggunakan sistem informasi teknologi.

Keempat *core determinants* yang dimaksud di antaranya yang pertama, ekspektasi terhadap kinerja (*Performance expectancy*), yaitu sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem ini akan terbantu dalam mencapai hasil-hasil dalam kinerja pekerjaan. Kedua, ekspektasi terhadap suatu upaya (*Effort expectancy*), yaitu sejauh mana tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan suatu sistem. Ketiga, Sejahtera mana seseorang yakin dan percaya akan kualitas dan ketersediaan infrastruktur. dan teknis harus tersedia dalam mendukung penggunaan suatu sistem.³⁵

Penerimaan teknologi pelanggan/nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi dapat diketahui melalui model UTAUT, yang meliputi (*Performance expectancy*) kepercayaan nasabah dengan menggunakan suatu sistem akan terbantu dalam mencapai hasil-hasil kerja dalam yakni manfaat yang diharapkan dari penggunaan *mobile banking*, (*Effort expectancy*) yaitu sejauh mana tingkat kemudahan nasabah dalam mengakses fitur dan keamanan pada layanan *mobile banking* yang disediakan bank. (*Facilitating Conditions*). Yaitu sejauh mana seorang nasabah percaya akan infrastruktur dan teknis harus tersedia dalam mendukung penggunaan suatu sistem layanan, yakni sistem layanan fitur dan keamanan *mobile banking*.

Indikator UTAUT Menurut Viswanath Venkatesh dkk, terdapat empat akan tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga indikator dalam mengukur penerimaan pelanggan akan suatu teknologi yaitu:

³⁵Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478, <https://www.jstor.org/stable/30036540>, 447, 450, 451, 453.

a. Ekspektasi Kinerja/ *Performance Expectancy*

Ekspektasi kinerja merupakan keyakinan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya akan terbantu jika menggunakan suatu sistem. Menurut Jugiyanto bahwa ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) sebagai suatu analisa dalam mengukur seberapa tinggi seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan mudah terbantu dalam mendapatkan keuntungan-keuntungan dalam kinerja pekerjaannya.

b. Ekspektasi Usaha/ *Effort Expectancy*

Menurut Venkatesh dkk. definisi ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya

c. Kondisi yang Memfasilitasi/ *Facilitating Condition*

Kondisi yang memfasilitasi merupakan kepercayaan individu bahwa organisasi dan infrastruktur dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem. Konstruksi ini tersusun atas tiga variabel dari model yang berbeda, yaitu: kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control* pada TPB/DTPB, C-TAM-TPB), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions* pada MPCU), dan kesesuaian (*compatibility* pada IDT).³⁶

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga indikator dalam mengukur penerimaan pengguna yakni (*Performance Expectancy*), untuk mengukur kebermanfaatan fitur dan keamanan (*Effort expectancy*) untuk mengukur kemudahan pengguna saat menggunakan dan memanfaatkan fitur dan keamanan di kedua *mobile banking* dan (*Facilitating Condition*) untuk mengukur ketersediaan dan keterjangkauan sumberdaya,

³⁶ Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478, <https://www.jstor.org/stable/30036540>, 447, 450, 451, 453.

langkah-langkah penanganan kendala, hingga edukasi pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Ketiga konstruk tersebut yang digunakan untuk mengukur fitur dan keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN, yang selanjutnya akan dilakukan perbandingan.

3. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.

Mobile banking merupakan salah satu cara utama bagi bank untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dan menyediakan beragam jenis layanan *mobile banking* yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan. Cara terbaik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan adalah dengan menawarkan layanan perbankan yang menarik kepada nasabah.³⁷

4. **Fitur & Keamanan**

a. **Definisi Fitur**

Menurut Wai-ching Poon terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) suatu sistem internet banking, yaitu: (1) kemudahan akses informasi

³⁷ Ramadhan dan Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia." Ramadhan dan Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia," 579.

tentang produk dan jasa; (2) keberagaman layanan transaksi; (3) keberagaman fitur, dan (4) inovasi produk. Inovasi produk berhubungan dengan ketersediaan teknologi yang sesuai, pengenalan produk yang tepat, dan pengembangan atas jasa.³⁸ Sehingga pengertian fitur *mobile banking* adalah alat atau perangkat yang memiliki sifat atau karakteristik fungsi atau kegunaan dalam penggunaannya. Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaing. Dimensi ini melibatkan fitur pelengkap, termasuk kelengkapan fitur tambahan karakteristik fitur layanan merupakan kelengkapan jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Fitur-fitur yang terdapat dalam layanan *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan dan berbagai fitur lainnya.³⁹

Meningkatnya penggunaan *mobile banking* menjadikan pengelolaan keuangan lebih mudah dan efisien, sehingga turut berkontribusi dalam menjaga harta. Kemudahannya dalam bertransaksi, baik untuk pembelian, pembayaran, maupun transfer, dapat dilakukan tanpa terbatas ruang dan waktu. Meskipun *mobile banking* dapat menjadi sumber penghasilan, penggunaannya harus dilakukan secara bertanggung jawab, yaitu untuk transaksi yang halal. Maraknya penjualan barang terlarang melalui *mobile banking* justru mencederai manfaatnya dan bertentangan dengan prinsip Islam dalam menjaga harta (*al-maal*). Untuk menegakkan prinsip

³⁸ Wai-ching Poon, "Case study Users' adoption of e-banking services : the Malaysian perspective," *Journal of Business & Industrial Marketing* 23/1 (2008) 59–69 23, no. 1 (2008): 59–69, www.emeraldinsight.com/0885-8624.htm.

³⁹ Amalia dan Hastriana, "Pengaruh Kemudahan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74–75.

tersebut, penjual harus menawarkan produk yang sesuai syariah, karena keberkahan harta bergantung pada sumber perolehannya.⁴⁰

b. Definisi Keamanan

Park dan Kim, mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data online. Selain itu dengan berkembangnya teknologi, modus penipuan teknis dalam penggunaan mobile banking juga berkembang. Rahadi mengatakan bahwa keamanan juga dapat diartikan pendapat responden tentang kenyamanan saat bertransaksi pada mobile banking dengan keamanan yang memadai.⁴¹

Keamanan informasi merupakan masalah yang kompleks terkait dengan kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi yang menjadi kunci pengelolaan teknologi informasi, atau dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah upaya untuk melindungi aset informasi seseorang. Keamanan data sangat penting karena ancaman yang terus meningkat terhadap ketersediaan, integritas, dan kerahasiaan data perusahaan. Tujuan dari pengamanan ini adalah untuk memastikan kelangsungan bisnis, meminimalkan potensi risiko dan memaksimalkan hasil investasi dan peluang bisnis.⁴²

Keamanan data adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Transaksi online beresiko terhadap hilangnya kerahasiaan data pribadi nasabah dan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Kurangnya pengendalian kerahasiaan

⁴⁰ Ilyas Adhi Purba dan Jamaludin Acmad Kholik, "Penggunaan Mobile Banking Dalam Pandangan Maqashid Syariah Serta Problematika Atas Kejahatan Cyber," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 184–185.

⁴¹ Amalia dan Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74.

⁴² Tamsir Nurlindasari; Aini Nurul dkk, *Keamanan Sistem Informasi*, ed. Gustian Dudih, *Indie Press*, 1 ed., vol. 428 (Bandung; Jawa Barat: Indie Press, 2023), 1–2.

informasi pribadi menyebabkan kekhawatiran bagi pengguna *mobile banking* dalam melakukan transaksi online, karena bisa mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.

Bank-bank di negara-negara berkembang sebaiknya mempertimbangkan keamanan dari layanan *mobile banking* dan sekaligus sebagai tantangan untuk meningkatkan kualitas keamanan dari layanan *mobile banking* karena layanan ini menggunakan internet sebagai media komunikasi maka keamanan dari *mobile banking* pun bergantung pada keamanan dari internet itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bersifat sangat rahasia.⁴³

Dapat disimpulkan keamanan adalah kemampuan bank dalam melindungi data pribadi dan dana nasabah, untuk menghindari penipuan, pencurian dan penggunaan data pribadi nasabah dalam layanan *mobile banking*. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan data dan dana pribadi nasabah, keamanan saat menggunakan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi, serta keamanan saat mengakses layanan lain dalam *mobile banking*.

Indikator Keamanan, keamanan meliputi dua indikator penting di antaranya:

- 1) Jaminan Keamanan. Keamanan merupakan faktor terpenting dalam pengoprasian sistem informasi. Pengamanan bertujuan mencegah

⁴³ Evriyenni Mukhtisar, Tarigan Ismail Rasyid Ridla, "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, no. 1 (2021): 64.

ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi, khususnya dalam transaksi online, sehingga sistem keamanan dapat terjaga dan kenyamanan konsumen terjaga. Dalam konteks *mobile banking*, untuk menghindari penyalahgunaan/ kehilangan data pribadi nasabah maka diperlukan sistem keamanan yang kuat oleh bank, ketika jaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan nasabah, maka hal tersebut mengurangi kekhawatiran nasabah akan penggunaan layanan *mobile banking*.⁴⁴

Semakin meningkatnya digitalisasi diseluruh aspek kehidupan, perusahaan berjuang menjaga keamanan diri mereka sendiri dan nasabahnya. Pemerintah dan perusahaan bertanggung jawab akan keamanan, karena keamanan telah menjadi salah satu aspek penting dalam digitalisasi.⁴⁵ Keamanan informasi mencerminkan kualitas layanan perusahaan, nasabah lebih menyukai layanan berkualitas tinggi, aspek keamanan ada di dalamnya sehingga meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan layanan (*mobile banking*).

- 2) Kerahasiaan Data. Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan salah satu hal yang penting, data yang jatuh ke pihak lain dapat merugikan pemilik data. Oleh karena itu, kerahasiaan data pelanggan harus dijaga. Prinsip kerahasiaan data pada lembaga, merupakan prinsip yang penting. Prinsip kerahasiaan bank (*bank secret law*) bertujuan melindungi kepentingan nasabah agar terlindungi kerahasiaan yang menangkut keadaan keuangan dan data pribadi nasabah. Kerahasiaan data menyatakan bahwa

⁴⁴ Arasu Raman dan Viswanathan Annamalai, "Web Services and e-Shopping Decisions : A Study on Malaysian e-Consumer," *Ijca Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System"* (2011): 55.

⁴⁵ Jasmijn Boeken, "From Compliance to Security, Responsibility Beyond Law," *Computer Law & Security Review : The Internasional Journal of Technology Law and Practice* 52 (2024): 1, <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2023.105926>.

pihak lain tidak berwenang untuk mengakses dan mengetahui data tersebut. Kekhawatiran tentang keselamatan dan keamanan privasi adalah penghalang utama dalam penerimaan dan penggunaan inovasi keuangan di kalangan masyarakat dan nasabah. Untuk mengatasi masalah ini, bank selalu mengambil tindakan pencegahan dengan berinvestasi pada proyek keamanan dan membiayai program yang meluruskan perlindungan sistem bank mereka.⁴⁶

5. BSI Mobile dan Muamalat DIN

- a. BSI Mobile, adalah layanan perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia, dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial dan spiritual nasabah secara komprehensif. Melalui platform ini, nasabah dapat mengakses berbagai fitur unggulan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan transaksi non-tunai melalui QRIS. Selain itu, BSI Mobile juga menyediakan layanan pendukung ibadah, termasuk penentuan waktu shalat, pembacaan Juz Amma, penunjuk arah kiblat, serta kalkulator zakat yang akurat. Dengan demikian, nasabah dapat menjalankan aktivitas perbankan dan ibadah dengan lebih mudah dan efisien melalui satu *mobile banking* terintegrasi.⁴⁷
- b. Muamalat DIN ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan dan non-keuangan secara *real-time*. Bank Muamalat memperkaya layanan dengan berbagai fitur dalam Muamalat DIN, termasuk fitur Islami yang sejalan dengan kebutuhan nasabah. Fitur-fitur ini di antaranya fitur finansial memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke

⁴⁶ Jonathan Dior Nima Ngapey Jean Baptiste Bernard Pea-Assounga, Hongxing Yao, Grace Mulindwa Bahizire, Prince Dorian Rivel Bambi, "Effect Of Financial Innovation and Stakeholders' Satisfaction on Investment Decisions : Does Internet Security Matter?," *School of Finance & Economics, Jiangsu University, Zhenjiang 212013, P.R. China. Tel:* (2023): 13.

⁴⁷ BSI Mobile, "Mobile Banking Bank Syariah Indonesia." Diakses pada 25/01/2024.

bank seperti transfer antar Muamalat bank berbeda, SKN, dan RTGS, Pembayaran dan *Top-up*. Fitur Non Finansial memudahkan nasabah mengetahui informasi layanan dan produk, seperti lokasi ATM dan kantor Cabang, konten Islami (*Daily Hadits*, kalkulator Zakat, arah kiblat dan Waktu Sholat). Fitur menarik lain seperti *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login*, *single portofolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio Bank Muamalat, *Smart transfer* (menyimpan nomor tujuan transfer). Hingga 18 Januari 2024 terdapat tersedia 196 fitur di Muamalat DIN termasuk QRIS (*Quick Respons Code Indonesian Standard*) bertambah dua kali lipat dibandingkan tahun 2022 sebanyak 81 fitur dan telah diunduh lebih dari 500 ribu kali dengan lebih dari 480 ribu pengguna aktif.⁴⁸

⁴⁸ Bank Muamalat, “Bank Muamalat Perkaya Fitur Muamalat DIN.” Diakses pada 28/1/2024.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian, penelitian berlokasi di Kampus Institut Agama Islam Negeri Manado. Alamat Jalan S.H. Sarundajang, Malendeng, Kec. Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara 95000 Bulan Agustus – September 2024.

B. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Komparatif Kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴⁹ Komparatif, menurut Sugiyono adalah membandingkan satu atau lebih variabel pada dua atau lebih sampel yang berbeda, baik dalam konteks waktu (*longitudinal*) maupun ruang (*cross-sectional*).⁵⁰ Dengan demikian penelitian Komparatif Kualitatif Deskriptif pada penelitian ini adalah membandingkan dua objek *mobile banking* Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Selanjutnya menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Objek dalam penelitian ini adalah fitur dan keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN, dengan mengukur persepsi pengguna terhadap kedua *mobile banking* tersebut.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 9.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 9.

C. Jenis Sumber Data

1. Data Primer

Metode pengumpulan data primer merupakan cara yang ditempuh seorang peneliti untuk memperoleh data secara langsung. Dengan demikian data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu 2 orang Staf dan Pimpinan Bank terkait Fitur dan Keamanan pada masing-masing *mobile banking*, informan pengguna *mobile banking* BSI Mobile 3 orang, pengguna Aplikasi Muamalat DIN 3 orang dan pengguna dua *mobile banking* yakni BSI Mobile dan Muamalat DIN sebanyak 4 orang, dengan jumlah keseluruhan 12 orang informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder didefinisikan sebagai data yang telah diolah dan dikumpulkan oleh pihak lain dalam bentuk publikasi sebelum digunakan oleh seorang peneliti.⁵¹ Data sekunder dalam penelitian ini adalah catatan, buku, jurnal, hasil wawancara, website, dan tampilan *mobile banking* masing-masing bank, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

D. Instrumen Penelitian

Wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interview*) digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data kualitatif. Melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), peneliti secara aktif mendengarkan dan mencatat tanggapan informan terhadap serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Metode ini memungkinkan peneliti menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman informan terkait dengan fitur dan keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.⁵²

⁵¹ Wahyudi Hasmanto, R. Boedi, Rusilowati, Umi, *Metode Penelitian Bisnis: Konsep dan Praktek*, 1 ed. (Bekasi: PT. Dewangga Energi Internasional, 2022), 162

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif & RND*, 25 ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), 233.

E. Teknik Pengumpulan Data Wawancara

Menurut Sugiyono wawancara (*interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, dapat bertukar informasi dan ide. Sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, dalam wawancara seorang peneliti akan mengetahui hal-hal lebih mendalam tentang pengetahuan atau keyakinan pribadi dari yang diwawancarai.⁵³

Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara Semi Terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka, metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh informan sehingga selama sesi berlangsung penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam. Menurut Sugiyono, Wawancara semi terstruktur memberi peluang kepada seorang peneliti mengeksplorasi lebih dalam jawaban informan pada setiap pertanyaan yang disampaikan, dimanan peneliti bebas menambahkan pertanyaan yang ingin ditanyakan selama pertanyaan yang sudah dibuat sebelumnya terjawab degan baik dan melakukan improvisasi atas pertanyaan yang sudah dibuat.⁵⁴

F. Teknik Penentuan Sampel

Penetapan jumlah informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data (informan) dengan pertimbangan tertentu.⁵⁵ Informan dalam penelitian ini diantaranya pengguna masing-masing *mobile banking* berjumlah 6

⁵³ Rita Fiantika Feny; Mohammad Wasil .dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. Novita Yuliatrri, PT. Global Eksekutif Teknologi, 1 ed. (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 51

⁵⁴ Winsky, "Belajar Teknik Asesmen Risiko - Wawancara Tersrstruktur atau Semi Terstruktur (Structure/Semi Structured Interviews - SSI)," *Indonesia Risk Management Professional Association*, last modified 2021, diakses Maret 14, 2024, <https://irmapa.org/belajar-teknik-asesmen-risiko-wawancara-terstruktur-atau-semi-terstruktur-structured-semi-structured-interviews-ssi/>.

⁵⁵ Sugiyono, *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 25 ed. (Bandung; Jawa Barat: Alfabeta Bandung, 2017), 218–219.

informan, 4 orang pengguna dua *mobile banking* sekaligus BSI Mobile dan Muamalat DIN dan 2 informan lainnya yakni Pimpinan dan Staf Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Tabel 3.1 Data Informan Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN

NO	NAMA	USIA	ASAL	STATUS	JANGKA PENGGUNAAN	MOBILE BANKING
1	Nur Rizky Tampilang	22	Pineleng	Mahasiswa	3 Tahun	BSI Mobile
2	Ananda Sukarman	21	Manado	Mahasiswa	1 Tahun	BSI Mobile
3	Rahmat Amulah	22	Tuminting	Mahasiswa	3 Tahun	BSI Mobile
4	Sridiva Lakodi	21	Perkamil	Mahasiswa	1 Tahun	Muamalat DIN
5	Lili Rindiani Seekan	21	Wanea	Mahasiswa	1 Tahun	Muamalat DIN
6	Vivi Sasiritang	21	Sangihe	Mahasiswa	5 Bulan	Muamalat DIN
7	Hajar Radliyah Abbas	22	Cempaka	Mahasiswa	3 Tahun 1 Tahun	BSI Mobile & Muamalat DIN
8	Nazirah B.S Laoming	21	Malendeng	Mahasiswa	3 Tahun 1 Tahun	BSI Mobile & Muamalat DIN
9	Rizka Fitriyani Dadu	21	Bitung	Mahasiswa	2 Tahun <1 Tahun	BSI Mobile & Muamalat DIN
10	Jamaluddin Hasah	23	Perkamil	Mahasiswa S2	3 Tahun 3 Tahun	BSI Mobile & Muamalat DIN

Sumber: Data Olahan 2024

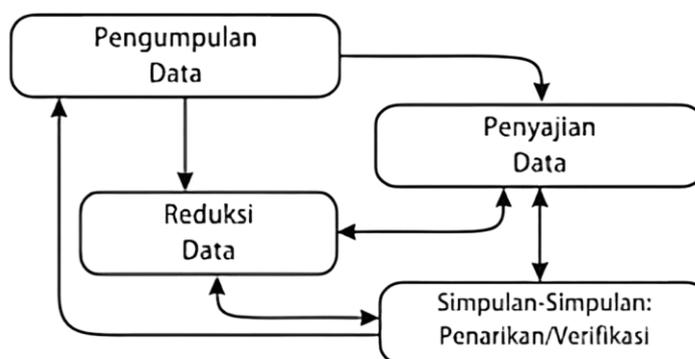
Tabel 3.2 Data Informan CS/ Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia

NO	NAMA	USIA	ASAL	PERIHAL
11	Bapak Anang Dwiputra Purnomo	23	Pineleng	Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado.
12	Bapak Muh. Amin Husain	52	Manado	Branch Operational & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas.

Sumber : Data Olahan 2024

G. Teknik Analisis Data

Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles (*interactive model*), Huberman and Saldana Miles



Sumber: Huberman and Saldana Miles 1994.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, seorang peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti melanjutkan pertanyaan, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman, mengemukakan wawancara berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data ada sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis adalah:

1. **Data Reduction/ Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah seorang peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2. **Data Display/ Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *Chart*.

3. **Conclusion Drawing/ Penarikan Kesimpulan**

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat seorang peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁶

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), 247, 249, 252.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado merupakan buah perjuangan panjang tokoh-tokoh agama Islam di Sulawesi Utara. Pada tahun 1988, sebagai respons terhadap kebutuhan akan pendidikan tinggi Islam di wilayah tersebut, mereka menginisiasi pendirian Institut Agama Islam (IAI) Manado. Kegiatan akademik awal IAI Manado dilaksanakan di gedung bekas Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) yang kini menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Model Manado. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pada tahun 1990 IAI Manado berafiliasi dengan Fakultas Syariah IAIN Alauddin Makassar. Kolaborasi ini berlangsung hingga tahun 1994, saat Fakultas Syariah memutuskan untuk menempati gedung permanen di kawasan Perkamil, Manado.

Tonggak sejarah penting tercapai pada tahun 1997, ketika berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1997 dan Keputusan Menteri Agama Nomor 197 Tahun 1997, status IAI Manado ditingkatkan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Manado. Dengan demikian, STAIN Manado resmi berdiri sebagai perguruan tinggi Islam negeri pertama dan satu-satunya di Sulawesi Utara. Setelah beroperasi selama kurang lebih 18 tahun, STAIN Manado kembali mengalami transformasi yang signifikan. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 147 Tahun 2015, STAIN Manado resmi beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Kenaikan status ini semakin mengukuhkan posisi IAIN Manado sebagai pusat studi Islam di wilayah timur Indonesia. Kampus IAIN Manado, yang terletak di Kelurahan Malendeng, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, menawarkan keunggulan lokasi yang sangat strategis. Posisinya yang berada di jalur utama dan aksesibilitasnya yang tinggi ke berbagai pusat kegiatan di

Sulawesi Utara menjadikan kampus ini sebagai lokasi yang ideal untuk kegiatan akademik, penelitian, dan pengembangan masyarakat.

Mahasiswa IAIN Manado datang dari berbagai daerah di Sulawesi Utara dan sekitarnya, termasuk Kota Manado, Kota Tomohon, Kabupaten Minahasa Induk, Kabupaten Minahasa Selatan, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Minahasa Tenggara, Kabupaten Sitaro, Kabupaten Talaud, Kabupaten Bolaang Mongondow Induk, Kota Kotamobagu, Kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Tidak hanya itu, mahasiswa dari Provinsi Gorontalo, Kepulauan Maluku, terutama Ternate, Makassar, dan bahkan Papua Barat juga turut menuntut ilmu di IAIN Manado. Komposisi mahasiswa yang sangat plural, baik dari segi suku maupun daerah asal, menciptakan lingkungan akademik yang kaya akan keberagaman. Di antara mereka terdapat mahasiswa dari berbagai suku, seperti Minahasa, Bugis, Ternate, Bolaang Mongondow, Jawa, Madura, Sunda, Arab, Minang, Gorontalo, dan Ambon. Keberagaman ini tidak hanya memperkaya dinamika kehidupan kampus, tetapi juga memperkuat semangat inklusivitas dan toleransi di lingkungan IAIN Manado.

2. Visi dan Misi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

a. Visi

Menjadi Perguruan Tinggi Islam yang Bermutu Berbasis Masyarakat Multikultural di Asia Tenggara Tahun 2035.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam bidang keagamaan Islam yang bermutu berbasis masyarakat multikultural di Indonesia;
- 2) Meningkatkan mutu sistem tata kelola kelembagaan berdasarkan standar nasional, regional, dan internasional pendidikan tinggi;
- 3) Memelihara khasanah budaya nasional, kearifan lokal, dan kerukunan umat beragama di Indonesia dan Asia Tenggara;

- 4) Membangun kerja sama pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat baik pemerintah maupun swasta di dalam dan luar negeri; dan
- 5) Menciptakan sarjana yang berwawasan multikultural, menjunjung tinggi perdamaian, dan menghargai perbedaan.

3. Tujuan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

- a. Terselenggaranya pendidikan, penelitian dan pengabdian dalam bidang keagamaan Islam yang bermutu berbasis multikultural di Indonesia.
- b. Terwujudnya sistem tata kelola kelembagaan berdasarkan standar nasional, regional dan internasional pendidikan tinggi.
- c. Terciptanya khasanah budaya nasional, kearifan lokal dan kerukunan umat beragama di Indonesia dan Asia Tenggara.
- d. Terjalinnnya kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat baik pemerintah maupun swasta di dalam dan di luar negeri.
- e. Terciptanya sarjana yang berwawasan multikultural, menjunjung tinggi perdamaian, dan menghargai perbedaan.

4. Struktur Organisasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Kepemimpinan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado diantaranya:

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Institut Agama Islam Negeri Manado

Rektor IAIN Manado	:	Prof. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI
Wakil Rektor I Bidang Akademik	:	Dr. Edi Gunawan, MHI
Wakil Rektor II Bidang Administrasi Keuangan	:	Dr. Hj. Salma Mursyid, MHI
Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan	:	Dr. Mastang A. Baba, M.Pd

5. Profil Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Sebagai lembaga pendidikan tinggi Institut Agama Islam Negeri Manado memiliki peran sentral dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang keagamaan. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado telah mencetak ribuan lulusan berkualitas setiap tahunnya. Dengan empat fakultas unggulan, yakni Fakultas Tarbiya dan Ilmu Keguruan, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD), Fakultas Syariah, serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), IAIN Manado telah memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang keagamaan dan memberikan solusi atas tantangan sosial kemasyarakatan.⁵⁷

B. Hasil penelitian

Penelitian menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dalam menggumpulkan data dan informasi penelitian, terhadap informan pengguna masing-masing *mobile banking* berjumlah 6 informan, 4 orang pengguna dua *mobile banking* sekaligus BSI Mobile dan Muamalat DIN dan 2 informan lainnya yakni Pimpinan dan Staf Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bagian ini berisi pemaparan hasil analisa sistem dan temuan wawancara yang mengacu pada rumusan masalah yaitu Bagaimana Perbandingan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN ?.

⁵⁷ “Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado,” *UPT TIPD IAIN Manado*, last modified 2024, <https://iain-manado.ac.id/>.

1. Analisis Komparatif Fitur BSI Mobile dan Muamalat DIN

Perbandingan fitur dan layanan pada BSI Mobile dan Muamalat DIN diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Fitur Transaksi, Layanan Syariah dan Produk pada BSI Mobile dan Muamalat DIN

NO	FITUR	BSI MOBILE	MUAMALAT DIN
1	INFORMASI		
	Harga Emas	√	x
	Kurs Mata Uang	√	√
	Informasi Limit	√	x
	Bank/ ATM Terdekat	√	√
2	PENGATURAN		
	Email	√	√
	Aktivasi	√	√
	Keyboard	√	x
	Ubah PIN/TIN	√	√
	Fast Menu/ Menu Favorit	√	√
	Personalisasi Rekening	√	√
	Ubah Kata Sandi/ Password	√	√
	Manajemen Kartu	√	√
3	MANAJEMEN KARTU		
	BSI Pay	√	x
	Blokir Kartu	√	√
	Ubah PIN	x	√
	Kartu Debit	√	√
	Kartu Debit OTP	√	x
	TRANSFER		
	Sesama Bank	√	√

	BI-Fast	√	√
	(RTO) Real Time Online	√	√
	(SKNBI) Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia	√	√
	(RTGS) Real Time Gross Settlement	x	√
4	(QRIS) Quick Response Code Indonesian Standard		
	QRIS	√	√
5	PEMBELIAN		
	Aqiqah	√	x
	PLN Prepaid	√	√
	Voucher Internet	√	x
	Top Up eWallet	√	√
	Top Up e-Money	√	√
	Pulsa/ Paket Data	√	√
	Kartu Debit OTP	√	x
	Spotify Premium	x	√
	Telkomsel Roaming	x	√
	Voucher Google Play	√	√
	Streaming Video Genflix	√	x
	Surat Berharga Negara (SBN)	√	x
6	PEMBAYARAN		
	PDAM	√	√
	Institusi	√	x
	Bea Cukai	√	√
	Thru Bills	√	x
	Visa/ Passport	√	√
	e-Commerce	√	√

	Hasanah Card	√	x
	Virtual Account	√	√
	Haji & Umbroh	√	√
	Internet & TV Kabel	√	√
	PLN Postpaid/ Taglis	√	√
	Telepon Pasca Bayar	√	√
	Kantor Urusan Agama	x	√
	Asuransi/ Asuransi Syariah	√	√
	Akademik/ Bayar Pendidikan	√	√
	(DPLK) Pensiun Hijrah	x	√
	Tiket Kereta, Pesawat dan Kapal	√	√
	(SIGNAL) Samsat Digital Nasional	√	√
	BPJS Kesehatan/ Ketenagakerjaan	√	√
	(Ziswaf) Zakat, Infaq, Sedekah, Wakaf	√	√
	BPJPH/ Halal Indonesia	√	√
	(MPN) Penerimaan Negara	√	√
	(PGN) Perusahaan Gas Negara	√	x
	(PBB) Pajak Bumi dan Bangunan	√	√
7	ELECTRONIC COMMERCE/ E- COMMERCE		
	Doku	√	x
	BliBli	√	x
	Shopee	√	x
	Bhineka	√	x

	Bukalapak	√	x
	Tokopedia	√	√
8	ELECTRONIC WALLET/ E-WALLET		
	OVO	√	√
	Dana	√	√
	GoPay	√	√
	Pospay	√	x
	ShopeePay	√	√
	LinkAja/ Layanan Syariah	√	√
	LinkAja		
9	LAYANAN ISLAMI		
	Hikmah	√	x
	Al-Qur'an	x	√
	Doa Harian	x	√
	Hijrah Tour	x	√
	Arah Kiblat	√	√
	Daily Hadits	x	√
	Waktu Sholat	√	√
	Kurban Online	√	√
	Asmauh Husna	√	x
	Kalkulator Zakat	√	√
	Kalkulator Kurban	√	x
	Lokasi/ Masjid Terdekat	√	√
10	IBADAH HAJI		
	Pendaftaran	√	√
	Riwayat Pendaftaran	√	√
	Pelunasan	√	√
	Nilai Manfaat Haji	x	√
11	PRODUK DAN PEMBIAYAAN		

	BSI OTO	√	x
	Dana Impian	x	√
	Tabungan	√	√
	Mitraguna	√	x
	Deposito	√	√
	Reksadana	x	√
	Emas/ E-Emas	√	x
	Hijrah Groceries	x	√
	Muamalat Prioritas	x	√
	(DPLK) Pensiun Hijrah	x	√
	(BMM) Baitulmaal Muamalat	x	√
12	BANTUAN/ CUSTOMER SERVICE		
	Saran	√	x
	Pertanyaan/ FAQ	√	√
	Riwayat Pengaduan	√	x
	Sampaikan Keluhan/ Pengaduan Transaksi	√	√
	Chat Aisyah/ SalaMuamalat	√	√
	BSI Call/ SalaMuamalat	√	√
	BSI Chat/ SalaMuamalat Whatsapp	√	√
	Temukan/ Hubungi Kami Media Sosial.	√	√
13	LAINNYA		
	Promo	√	√
	Buka Rekening Online	√	√
	Ajakan Ziswaf, dan Bantuan Kemanusiaan	√	√

Sumber : Data Olahan 2024

Keterangan:

√ = Tersedia

x = Tidak Tersedia

Fitur dan layanan yang tidak tersedia pada BSI Mobile adalah sebagai berikut: Manajemen Kartu, Ubah PIN. Transfer, (RTGS) *Real Time Gross Settlement*, Pembelian meliputi Spotify Premium dan Telkomsel Roaming. Pembayaran meliputi (DPLK) Pensiun Hijrah dan Kantor Urusan Agama. Layanan Islami Al-Qur'an, Doa Harian, *Hijrah Tour* dan *Daily Hadits* Ibadah Haji Nilai Manfaat Haji. Produk dan Pembiayaan meliputi Dana Impian, Reksadana, Hijrah Groceries, Muamalat Prioritas, (DPLK) Pensiun Hijrah dan (BMM) Baitulmaal Muamalat. 17 Fitur dan layanan yang disebutkan sebelumnya tidak tersedia pada BSI Mobile.

Fitur dan layanan yang tidak tersedia pada Muamalat DIN adalah sebagai berikut: Informasi meliputi Harga Emas dan Informasi Limit. Pengaturan, Keyboard. Manajemen Kartu meliputi BSI Pay, Kartu Debit OTP. Pembelian meliputi Aqiqah, Voucher Internet, Kartu Debit OTP, Streaming Video Genflix, dan Surat Berharga Negara (SBN). Pembayaran meliputi Institusi, Thru Bills, Hasanah Card, (PGN) Perusahaan Gas Negara. *e-Commerce* meliputi Doku, BliBli, Shopee, Bhineka dan Bukalapak. Electronic Wallet/ E-Wallet Pospay. Layanan Islami meliputi Hikmah, Asmauh Husna dan Kalkulator Kurban. Produk dan Pembiayaan meliputi BSI OTO, Mitraguna dan Emas/ E-Emas. Bantuan/ *Customer Service* meliputi Saran dan Riwayat Pengaduan. Fitur dan layanan yang disebutkan sebelumnya tidak tersedia pada Muamalat DIN. Dari 45 fitur dan layanan yang tidak tersedia di masing-masing mobile banking, 28 diantaranya tidak tersedia pada Muamalat DIN.

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan, dari 109 fitur dan layanan, 64 diantaranya tersedia dan berfungsi di kedua *mobile banking*, 45 fitur lainnya hanya tersedia di salah satu *mobile banking*, yang berarti tidak tersedia di kedua *mobile banking* sekaligus. BSI Mobile memiliki 28 fitur yang

tidak dimiliki Muamalat DIN dan Muamalat DIN memiliki 17 fitur dan layanan yang tidak dimiliki BSI Mobile. Jumlah keseluruhan fitur dan layanan yang tersedia pada BSI Mobile 92 dan Muamalat DIN 81 fitur dan layanan. Sehingga fitur dan layanan pada BSI Mobile lebih lengkap dibanding Muamalat DIN.

2. Analisis Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN

Tabel 4. 3 Fitur Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN

NO	KEAMANAN	BSI MOBILE	MUAMALAT DIN
1	PIN/ TIN (pin acak dua kode)	√	√
2	(OTP) One Time Password	√	√
3	<i>Password/ Sandi</i>	√	√
4	<i>Biometrik/ Sidik Jari</i>	√	√
5	Edukasi Keamanan Ganti PIN/ <i>Password/ Update</i> <i>Mobile banking</i>	√	√

Sumber: Data Olahan 2024

Fitur keamanan yang dipaparkan pada tabel diatas menunjukan BSI Mobile dan Muamalat DIN memiliki fitur keamanan yang tidak jauh berbeda, hanya saja Muamalat DIN memiliki TIN *Transaction Identification* (PIN acak dua kode) yang menjadi keamanan alternatif saat bertransaksi. Dalam hal prosedur keamanan, BSI Mobile dan Muamalat DIN memiliki pendekatan yang berbeda. BSI Mobile mengandalkan autentikasi tiga faktor yang terdiri dari PIN, Password dan biometrik untuk setiap transaksi, sementara Muamalat DIN selain menggunakan, Password dan biometrik, juga menerapkan fitur TIN sebagai lapisan keamanan tambahan. Perbedaan mendasar terletak pada frekuensi *login*, di mana BSI Mobile hanya memerlukan *login* satu kali pada awal penggunaan, sedangkan Muamalat DIN mewajibkan *login* setiap kali akses. Sehingga kewanaman yang diterapkan pada BSI Mobile dan Muamalat DIN kuat dan mampu melindungi pengguna saat bertransaksi. Meskipun terdapat perbedaan

dalam implementasi fitur keamanan, BSI Mobile dan Muamalat DIN telah membuktikan komitmen dalam menjaga keamanan transaksi. Keduanya telah menyusun lapisan keamanan yang berlapis, sehingga memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap segala bentuk penyalahgunaan data.

Wawancara dilakukan terhadap tiga jenis informan, informan pengguna BSI Mobile, pengguna *dua mobile banking* dan pihak bank yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI), penelitian ini menggunakan tiga indikator untuk mengukur persepsi pengguna akan fitur dan keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN yakni konstruk *Performance Expectancy* yang mengukur manfaat fitur dan keamanan *mobile banking*, *Effort Expectancy* mengukur kemudahan penggunaan fitur dan keamanan masing-masing *mobile banking* dan *Facilitating Conditions* mengukur sumber daya dan dukungan yang tersedia bagi pengguna.

Tabel 4. 4 Analisis Persepsi Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN

Indikator	Analisis	Petikan Wawancara
Pengguna Masing-Masing BSI Mobile dan Muamalat DIN		
<p>FC EE</p>	<p>BSI Mobile Ketiga informan, dengan masa penggunaan yang cukup signifikan, secara konsisten mengintegrasikan BSI Mobile ke dalam rutinitas perbankan mereka. Fitur-fitur yang paling sering dimanfaatkan, seperti transfer dana, Top Up eWallet, dan pembayaran UKT, menunjukkan bahwa BSI Mobile memenuhi</p>	<p>Sdri. Nur Rizky Tampilang : <i>“fitur yang sering digunakan yakni transfer dana, sangat mudah. Iya sangat mudah saat melakukan transaksi seperti Top Up eWallet dan pembayaran tagihan di BSI Mobile.”</i>⁵⁸</p>

⁵⁸ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nur Rizky Tampilang Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.,” n.d.

	<p>kebutuhan transaksi sehari-hari nasabah.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan mengungkapkan bahwa mereka secara aktif menggunakan Muamalat DIN untuk berbagai transaksi, seperti pembayaran melalui QRIS, pembelian token listrik, transfer dana, pembelian pulsa, dan <i>top up e-wallet</i>. Mereka merasa kemudahan dalam memanfaatkan fitur-fitur tersebut menjadi faktor penting dalam penggunaan mobile banking. Dua informan telah menggunakan Muamalat DIN selama satu tahun, sementara satu informan lainnya telah menggunakan mobile banking tersebut selama enam bulan.</p>	<p>Sdri. Lili Rindiani Seekan : <i>“Saya menggunakan mobile banking Muamalat DIN, fitur yang sering saya gunakan dalam Muamalat DIN yakni Transfer Dana dan pembelian pulsa, iya saya merasa mudah saat menggunakan fitur tersebut dan telah menggunakan Muamalat DIN 1 Tahun.”</i>⁵⁹</p>
<p>PE</p> <p>EE</p>	<p>BSI Mobile</p> <p>Jawaban informan menunjukan bahwa tingkat pemanfaatan fitur-fitur syariah pada BSI Mobile beragam. Meskipun seluruh informan telah menggunakan beberapa fitur seperti Penunjuk Waktu Sholat, Arah Kiblat, dan Juz Amma, namun tidak semua fitur</p>	<p>Sdr. Rahmat Amulah : <i>“Saya sangat merasa mudah, disatu sisi selain untuk bertransaksi, dalam BSI Mobile juga ada fitur syariah untuk mengetahui arah kiblat sholat, kalkulator zakat</i></p>

⁵⁹ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Lili Rindiani Seekan Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 28 Agustus 2024.,” n.d.

	<p>dimanfaatkan secara optimal. Beberapa informan menyatakan rencana untuk mencoba fitur lain di masa mendatang.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Masing-masing informan memanfaatkan fitur syariah yang terdapat dalam Muamalat DIN, seperti fitur Al-Qur'an, Waktu Sholat, Ziswaf, dan Arah Kiblat. Mereka merasa bahwa fitur-fitur ini tidak hanya bermanfaat tetapi juga</p>	<p><i>atau pun sekedar mengingatkan kita membaca untuk Qur'an setiap harinya, jadi saya merasa sangat mudah dan merasa sangat terbantu karena diingatkan. Alhamdulillah fitur syariah yang paling sering saya gunakan yakni Juz Amma dan juga Arah Kiblat atau arah sholat, untuk kalkulator zakat sampai saat ini belum saya coba ya, mungkin satu waktu akan saya coba.”⁶⁰</i></p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi :</p> <p><i>“Ada biasanya menggunakan fitur Al-Qur'an, Waktu Sholat dan juga fitur Sedekah.”⁶¹</i></p>
--	---	---

⁶⁰ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Rahmat Amulah Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.,” n.d.

⁶¹ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.,” n.d.

	memudahkan mereka dalam menjalankan ibadah sehari-hari.	
FC	<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan memberikan beragam terkait kendala penggunaan BSI Mobile. Salah satu informan menyatakan bahwa sejauh ini ia tidak mengalami kendala yang saat menggunakan BSI Mobile, meskipun sempat terdampak oleh gangguan sistem pada tahun 2023. Namun dua responden lainnya mengakui adanya kendala yang berkaitan dengan koneksi jaringan, seperti keterlambatan dalam proses transfer dana. Namun kendala-kendala tersebut umumnya bersifat sementara dan tidak dilaporkan kepada pihak bank.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Tiga informan memberikan tanggapan yang beragam terkait kendala yang mereka alami saat menggunakan Muamalat DIN. Dua informan lainnya mengatakan bahwa mereka belum pernah mengalami kendala saat menggunakan Muamalat</p>	<p>Sdr. Rahmat Amulah : <i>“Pernah, tapi tidak lama hanya 1-2, misalnya transaksi ke teman yakni transfer dana ke sesama pengguna BSI, tetapi dananya belum langsung masuk mungkin karena jaringan yang kurang stabil atau hal lain, sehingga harus menunggu 1-2 menit sebelum dananya masuk.”</i>⁶²</p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi sebagaimana yang ia ungkapkan : <i>Pernah saat memasukan TIN, saat kita lupa kode TIN maka transaksi yang tadinya akan kita lakukan tidak terproses jadi</i></p>

⁶² “Hasil Wawancara dengan Sdr. Rahmat Amulah Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

	<p>DIN dan mereka tidak perlu melapor ke bank. Berbeda dengan dua informan sebelumnya satu informan lain mengatakan ia mengalami kendala saat pertama kali menggunakan Muamalat DIN, kendala utama yang dialami adalah terkait dengan penerapan (TIN) sebagai fitur keamanan untuk melindungi transaksi. Meskipun demikian, informan tersebut menyatakan bahwa seiring berjalannya waktu, ia telah beradaptasi dengan TIN. Selain itu ia juga mengungkapkan pernah mengalami kendala teknis berupa <i>mobile banking</i> yang lemot hingga tiba-tiba tertutup, yang diduga disebabkan oleh gangguan jaringan. Karena mengalami kendala ia kemudian melakukan pelaporan ke bank dan mendapat penanganan dan tanggapan yang positif.</p>	<p><i>kendalannya saat ingin transaksi cepat tapi harus memasukan TIN terlebih dahulu, tetapi kendala TIN ini hanya diawal saat baru menggunakan Muamalat DIN dan hanya sekali setelahnya sudah tidak lagi terjadi karena sudah ingat PIN, dan pernah juga saat log-in/ masuk aplikasi, aplikasinya tiba-tiba tertutup entah karena kendala jaringan yang kurang stabil atau apa dan kendala tersebut terjadi 2 kali.</i>⁶³</p>
<p>PE EE</p>	<p>BSI Mobile Ketiga informan mengatakan mereka merasa mudah, aman dan bermanfaat saat menggunakan fitur keamanan</p>	<p>Sdri. Ananda Sukarman : “<i>Iya saya merasa sangat aman, apalagi ada biometrik sehingga</i></p>

⁶³ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>PIN dan <i>Password</i> BSI Mobile meski notifikasi dan sms transaksi sering tidak muncul. Saat ditanya seberapa sering melakukan penggantian password ketiga informan mengatakan jarang melakukan penggantian PIN/ <i>Password</i>, meski begitu akun BSI Mobile mereka sejauh ini masih aman.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan memberikan umpan balik positif terkait kemudahan penggunaan sistem keamanan pada Muamalat DIN. Meskipun salah satu informan sempat menghadapi kendala pada awal penggunaan (TIN), namun secara keseluruhan, mereka merasa bahwa fitur-fitur keamanan seperti PIN, <i>password</i>, dan biometrik dan TIN sangat memudahkan proses transaksi. Kendati tidak semua informan secara eksplisit menyatakan hal ini, ketiganya sepakat bahwa fitur-fitur keamanan tersebut berkontribusi dalam menjaga keamanan akun Muamalat DIN mereka. Saat ditanya seberapa sering mereka melakukan</p>	<p><i>tidak bisa sembarang orang dapat mengakses aplikasi kecuali pemilik akun itu sendiri. Untuk notifikasi dan sms transaksi sering tidak muncul.”</i>⁶⁴</p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi <i>“Menurut saya fitur keamanan mudah digunakan dan bermanfaat, menurut saya setiap pengguna memiliki penyesuaian penggunaan aplikasi yang berbeda-beda tetepi lama kelamaan mereka akan terbiasa dengan TIN dan sejauh ini saya mudah dalam menggunakan TIN PIN, password, biomentrik, meski diawal sempat kesulitan saat menggunakan TIN akan</i></p>
--	--	--

⁶⁴ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Ananda Sukarman Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.,” n.d.

	penggantian PIN dan password, ketiga informan mengungkapkan mereka tidak sering melakukannya, namun tetap merasa bahwa keamanan akun mereka terjaga dengan baik.	<i>tetapi lama-kelamaan terbiasa dengan TIN saat melakukan transaksi.”⁶⁵</i>
PE	<p>BSI Mobile</p> <p>Terdapat perbedaan tingkat kekhawatiran keempat informan terkait keamanan uang dan data pribadi saat menggunakan BSI Mobile, namun secara umum, mereka yakin terhadap kemampuan BSI dalam menjaga keamanan data nasabah.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Dua dari tiga informan menyatakan bahwa mereka tidak terlalu khawatir akan risiko kehilangan uang dan</p>	<p>Sdr. Rahmat Amulah</p> <p><i>“Kalau ditanya seberapa besar kekhawatiran, meski sebagai mahasiswa pendapatan kita belum mencapai puluhan juta tapi disisi lain saya merasa jika kebocoran data apalagi terkait saldo itu sangat berbahaya, jadi saya merasa khawatir jika saldo saya diketahui orang lain. Iya khawatir akan kebocoran data dan kehilangan uang.”⁶⁶</i></p> <p>Sdri. Vivi Sasiritang</p> <p><i>“Sangat khawatir, oleh karenanya penting menjaga PIN dan</i></p>

⁶⁵ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.”

⁶⁶ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Rahmat Amulah Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

	<p>kebocoran data pribadi saat menggunakan Muamalat DIN. Mereka merasa yakin dengan sistem keamanan yang diterapkan oleh <i>mobile banking</i> tersebut. Sementara itu, satu informan lainnya mengungkapkan bahwa ia sangat khawatir terhadap potensi risiko tersebut, sehingga merasa penting untuk menjaga kerahasiaan PIN dan <i>password</i> agar uang dan data pribadi tetap aman.</p>	<p><i>password agar data kita tetap aman.”</i>⁶⁷</p>
PE	<p>BSI Mobile Ketiga informan menyatakan bahwa mereka memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan layanan yang ditawarkan oleh BSI Mobile.</p> <p>Muamalat DIN Ketiga informan sama-sama memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap layanan Muamalat DIN. Salah satu informan secara khusus menyatakan bahwa keyakinannya didasarkan pada fakta bahwa Bank Muamalat belum pernah mengalami kebocoran data,</p>	<p>Sdri. Nur Rizky Tampilang “<i>Kalau 1 sampai 100 maka kepercayaan saya 100 karena BSI Mobile tidak pernah dibobol.</i>”⁶⁸</p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi “<i>Kalau kepercayaan diukur dengan angka 1-10 maka kepercayaan saya 9/10. Karena belum ada jejak pembobolan data di Bank Muamalat.</i></p>

⁶⁷ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Vivi Sasiritang Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 2 September 2024.” n.d.

⁶⁸ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nur Rizky Tampilang Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

	sehingga ia sangat percaya pada kemampuan bank dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah.	<i>Seperti halnya yang menimpa BSI.”⁶⁹</i>
PE	<p>BSI Mobile Ketiga informan mengutarakan kepuasan yang tinggi terhadap layanan BSI Mobile. Mereka menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap berbagai aspek layanan <i>mobile banking</i>, mulai dari fitur-fitur yang tersedia hingga tingkat keamanan yang dirasa memadai, dan merasa terbantu.</p> <p>Muamalat DIN Terdapat perbedaan pendapat di antara informan terkait layanan Muamalat DIN. Satu dari tiga informan menyatakan ketidakpuasannya terhadap performa Muamalat DIN yang sering lambat dan mengalami <i>log out</i> saat digunakan. Sebaliknya, dua informan lainnya merasa puas dengan layanan <i>mobile banking</i> tersebut, karena</p>	<p>Sdri Ananda Sukarman. <i>Iya sangat merasa puas dan merasa terbantu.⁷⁰</i></p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi :“<i>Kurang Puas, karena itu tadi kendala jaringan yang kurang stabil sehingga mobile bankingnya terkadang lemot, dan juga terkadang aplikasinya log-out sendiri.</i>”⁷¹</p>

⁶⁹ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.”

⁷⁰ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Ananda Sukarman Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

⁷¹ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.”

	mereka dipermudah dalam melakukan berbagai transaksi.	
EE	<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan merekomendasikan BSI Mobile ke keluarga, kerabat atau teman karena beberapa alasan, dari fitur syariah yang memudahkan ibadah, tampilan warna yang menarik hingga biaya administrasi rendah dibanding bank konvensional, pertimbangan tersebut yang kemudian menjadi alasan mereka merekomendasikan BSI Mobile kepada keluarga, kerabat atau teman.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan merekomendasikan Muamalat DIN kepada keluarga, kerabat, atau teman karena beberapa alasan, seperti pilihan tabungan yang beragam, kemudahan dalam melakukan transaksi (seperti pembelian pulsa, <i>top-up e-wallet</i>, dan transfer dana), bebas biaya administrasi saat menabung, serta layanan bank yang dapat dipercaya dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah. Faktor-faktor ini</p>	<p>Sdri. Ananda Sukarman</p> <p><i>Karena ya itu lagi-lagi BSI Mobile itu multifungsi tidak hanya menyimpan dana tapi bisa juga ada waktu sholat, petunjuk kiblat dan juga Juz Amma apalagi kan Ibu saya sering baca Quran lewat handphone ya sekalian lewat BSI Mobile.⁷²</i></p> <p>Sdri. Sridiva Lakodi</p> <p><i>“Untuk teman-teman sesama mahasiswa mungkin boleh saja. Karena pilihan produk tabungan di Muamalat DIN sesuai dengan budget mahasiswa dan mereka tentu sudah mengenal Bank Muamalat, tetapi orang-orang diluar wilayah Manado mereka tidak mengenal Bank</i></p>

⁷² “Hasil Wawancara dengan Sdri. Ananda Sukarman Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

	<p>menjadi alasan utama mereka untuk merekomendasikan Muamalat DIN kepada orang-orang terdekat.</p>	<p><i>Muamalat sehingga belum merekomendasikan Muamalat DIN ke mereka, dan harus menjelaskan tentang Bank Muamalat terlebih dahulu. Sudah merekomendasikan Muamalat DIN ke 30 orang teman, dan disayangkan sekali ada mahasiswa Perbankan Syariah yang tidak mengenal Bank Muamalat. Saat ditanya alasan merekomendasikan Muamalat DIN ia menjawab : “Karena pilihan produk tabungan di Muamalat DIN sesuai dengan budget mahasiswa dan mereka tentu sudah mengenal Bank Muamalat, tetapi orang-orang diluar wilayah Manado mereka tidak mengenal Bank</i></p>
--	---	--

		<p><i>Muamalat sehingga sebelum merekomendasikan Muamalat DIN ke mereka, dan harus menjelaskan tentang Bank Muamalat terlebih dahulu. Sudah merekomendasikan Muamalat DIN ke 30 orang teman, dan disayangkan sekali ada mahasiswa Perbankan Syariah yang tidak mengenal Bank Muamalat.”⁷³</i></p>
Indikator	Analisis	Petikan Wawancara
Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN		
PE EE FC	<p>Keempat informan mengemukakan pandangan mereka tentang penggunaan BSI Mobile dan Muamalat DIN dalam melakukan transaksi. Salah satu informan menyatakan bahwa ia menggunakan kedua <i>mobile banking</i> tersebut dan merasa mudah bertransaksi dengan fitur Transfer Dana dan QRIS, karena</p>	<p>Sdri. Nazirah B.S Laoming : <i>“Transfer dana ke bank lain, transfer ke sesama bank, QRIS, Top Up eWallet seperti Dana ShoppePay, Pembelian pulsa, token listrik. Intensitas pemanfaatan fitur tadi</i></p>

⁷³ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>hanya memerlukan dua langkah verifikasi. Informan lain juga menggunakan kedua <i>mobile banking</i>, tetapi lebih sering memanfaatkan Muamalat DIN salah satu <i>mobile banking</i> dibanding <i>mobile banking</i> lainnya. Fitur Transfer Dana, QRIS, dan Top Up eWallet, yang juga dianggap mudah.</p>	<p><i>baik BSI Mobile dan Muamalat DIN sama, saya merasa mudah saat menggunakan fitur tersebut di kedua mobile banking, akan tetapi lebih sering menggunakan Muamalat DIN dibanding BSI Mobile yang penggunaanya kadang-kadang.”⁷⁴</i></p>
<p>PE EE FC</p>	<p>Sebagian besar informan menyatakan bahwa fitur-fitur syariah seperti Waktu Sholat, Arah Kiblat, serta Al-Qur'an atau Juz Amma di BSI Mobile dan Muamalat DIN sangat mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata dalam menunjang aktivitas ibadah mereka, meski tidak semua fitur dimanfaatkan informan karena keterbatasan perangkat yang tidak mendukung hingga menggunakan aplikasi tambahan misalnya Al-Qur'an. Fitur-fitur tersebut dinilai membantu dalam pelaksanaan ibadah secara efisien, sehingga mendukung</p>	<p>Sdri. Hajar Radliyah Abbas : <i>“Fitur Waktu Sholat saat ingin tahu waktu sholat bukan di Google melainkan di mobile banking, jadi membuka mobile banking bukan untuk bertransaksi, tapi digunakan untuk mencari tahu waktu sholat terdekat. Fitur arah kiblat pakai tetapi karena handphone saya tidak men-support jadinya</i></p>

⁷⁴ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nazirah B.S Laoming Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.,” n.d.

	keseharian pengguna dalam memenuhi kewajiban spiritual.	<i>tidak terlalu digunakan. Kalkulator zakat pernah buka tapi hanya dicek. Kalau Juz Amma atau Al-Quran tidak tidak terlalu terpakai karena ada aplikasi Al-Qur'an di heandphone.”⁷⁵</i>
FC EE	Tiga informan mengungkapkan kendala saat mengakses dan memahami fitur TIN pada Muamalat DIN, terutama pada awal penggunaan. Namun seriring waktu mereka dapat beradaptasi dengan sistem keamanan tambahan ini. Di sisi lain, PIN dan password pada BSI Mobile dianggap lebih mudah digunakan.	Sdri. Nazirah B.S Laoming : <i>“Iya bermanfaat, BSI Mobile mungkin sama dengan mobile banking lain, bedanya di Muamalat DIN ada TIN, TIN tentu berbeda dengan PIN kalau diminta memasukan PIN makan harus memasukan PIN seluruhnya sedangkan TIN adalah kode acak dari PIN tanpa perlu memasukan PIN seluruhnya, menurut saya itu meminimalkan risiko kejahatan perbankan, seperti</i>

⁷⁵ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Hajar Radliyah Abbas Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Pada Tanggal 22 Agustus 2024.,” n.d.

		<p><i>serangan cyber misalnya saat bertransaksi ditengah keramaian karena TIN transaksi saya lebih terjaga sedangkan PIN bisa saja diketahui atau dilihat orang lain misalnya saat memasukan PIN ada orang dibelakang saya dia bisa langsung medeteksi PIN saya sedangkan TIN kodenya acak dan berbeda setiap transaksi, sehingga orang awam tidak akan paham dengan TIN yang kita masukan. Iya merasa mudah saat menggunakan TIN, PIN, password, dan biometrik, awalnya saya cukup kesulitan hingga Muamalat DIN saya sempat terblokir beberapakali karena salah memasukan TIN, lambat-laun saya mengambil sisi positif</i></p>
--	--	--

		<i>dari penerapan TIN karena melindungi privasi saya apalagi masalah keuangan. Iya di BSI Mobile fitur keamanan tadi mudah digunakan.”⁷⁶</i>
PE EE FC	Sebagian besar informan menyatakan kekhawatiran mereka terhadap keamanan uang dan data pribadi. Seorang informan mengungkapkan kekhawatirannya, namun tetap mempercayakan uang serta data pribadinya kepada Bank Muamalat dan BSI, dengan keyakinan bahwa kedua bank tersebut mampu melindungi aset dan informasi pribadi yang disimpan. Meskipun merasa kecewa terhadap gangguan layanan BSI pada tahun 2023 dan sempat mempertimbangkan untuk memindahkan dananya ke bank lain, tetapi kemudia memilih untuk tetap menggunakan BSI setelah mengamati upaya perbaikan keamanan yang dilakukan BSI, ia juga menambahkan bahwa seringnya insiden pembobolan	Sdri. Hajar Radliyah Abbas : <i>“Pasti khawatir kalau misalkan data atau pun PIN dan password kita sampai tersebar, akan tetapi karena ini sistem kita percayakan semuanya kepada bank, apalagi Bank Muamalat dan BSI saya tahu bahwa mereka adalah bank yang amanah menjaga setiap data pribadi yang dimiliki setiap nasabah dan seharusnya menjadi fokus penting bagi setiap bank, karena beberapa bulan terakhir banyak sekali kebocoran-kebocoran data yang</i>

⁷⁶ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nazirah B.S Laoming Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>data dalam beberapa bulan terakhir meningkatkan kekhawatirannya terhadap keamanan data pribadi, yang kini menjadi perhatian tidak hanya di sektor perbankan tetapi juga di lembaga pemerintah dan swasta. Informan lain mempertimbangkan dan bahkan sempat memindahkan dananya ke Bank BRI. Meskipun demikian, informan lain mengungkapkan tingkat kekhawatiran yang lebih rendah terhadap keamanan data dan transaksi di Bank Muamalat dibandingkan dengan BSI. Sedangkan satu informan lainnya justru merasa tenang dan tidak khawatir dengan kemampuan bank Muamalat dan BSI dalam melindungi uang serta data pribadinya.</p>	<p><i>sudah sering terdengar entah dari bank atau pun dari pihak kementerian dan lain sebagainya, kebocoran data di bagian Imigrasi juga menjadi salah satu penyebab kurangnya kepercayaan masyarakat.”⁷⁷</i></p> <p>Informan lain yang tidak menyatakan kekhawatiran akan kebocoran data dan kehilangan uang di layanan BSI Mobile dan Muamalat DIN yakni Sdr. Jamaluddin Hasan : <i>“Gak ada sii tidak merasa khawatir, merasa aman.”⁷⁸</i></p>
PE	<p>Masing-masing informan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, tingkat kepercayaan yang dinyatakan dua informan sama 8-9/10 sedangkan dua informan lainnya memiliki</p>	<p>Hajar Radliyah Abbas : <i>“Saya percaya 9/10, karena uang nasabah, data pribadi data sidik jari, dan data-data</i></p>

⁷⁷ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Hajar Radliyah Abbas Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

⁷⁸ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.,” n.d.

	<p>tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap ke Muamalat DIN 8-10/10, sedangkan tingkat kepercayaan pada BSI Mobile 7-8/10. Tingkat kepercayaan yang lebih rendah oleh dua informan terakhir ini disebabkan oleh insiden pembobolan data yang pernah terjadi dan gangguan layanan yang dialami BSI.</p>	<p><i>pribadi lain, bisa disalahgunakan tetapi saya percaya kedua bank ini, jadi saya memberikan kepercayaan 9/10 kepada bank BSI dan Muamalat semoga amanah.</i>⁷⁹</p> <p>Sedangkan infroman lain yang memberi penilaian yang lebih rendah ke BSI Mobile dibanding Muamalat DIN Sdri. Nazirah B.S Laoming : <i>“Kalau kepercayaan untuk BSI Mobile dari 1/10 kepercayaan saya 7, sedangkan Muamalat DIN 8/10.”</i>⁸⁰</p>
<p>PE FC</p>	<p>Dua informan menjawab keamanan BSI Mobile lebih baik dan lebih mudah penggunaanya dibanding Muamalat DIN, sedangkan dua informan lainnya mengatakan Muamalat DIN lebih baik jika diukur dari sisi keamanan, karena Bank</p>	<p>Tanggapan informan yang menyatakan keamanan BSI Mobile lebih baik ketimbang Muamalat DIN diungkapkan Sdr. Jamaluddin Hasan : <i>“BSI</i></p>

⁷⁹ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Hajar Radliyah Abbas Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

⁸⁰ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nazirah B.S Laoming Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>Muamalat belum pernah dibobol seperti halnya BSI.</p>	<p><i>Mobile, tetapi dua aplikasi ini memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Saat pengguna ingin mengakses layanan BSI Mobile, sebelumnya harus memasukan PIN ganda dan username, begitu juga Muamalat DIN.”⁸¹</i></p> <p>Informan yang menyatakan Muamalat DIN memiliki tingkat keamanan yang lebih baik dibanding BSI Mobile, diungkapkan Rizka Fitriyani Dadu : <i>“Kalau Keamanan maka Muamalat DIN karena TINya yang selalu berubah-ubah saat bertransaksi. Tapi kalau diukur dari segi kemudahan penggunaan</i></p>
--	--	---

⁸¹ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

		<i>BSI Mobile lebih mudah.</i> ⁸²
FC	<p>Terdapat variasi pengalaman di antara informan terkait kendala yang mereka alami saat menggunakan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Dua informan menyatakan bahwa mereka belum pernah mengalami kendala saat menggunakan kedua mobile banking tersebut. Namun, dua informan lainnya melaporkan beberapa masalah, seperti email yang lama masuk saat melakukan pembukaan rekening melalui Muamalat DIN, transfer antar bank melalui BI-Fast yang tidak terproses, serta situasi di mana kartu ATM keluar tetapi uang tidak keluar saat penarikan dana. Mereka juga mengungkapkan kendala dalam penggunaan TIN. Di sisi lain, BSI Mobile kadang-kadang dianggap lambat, yang kemungkinan disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil. Salah satu informan juga mengalami kesulitan mengakses layanan ATM BSI karena fitur dan</p>	<p>Sdr. Jamaluddin Hasan : <i>“Ngak ada sii dua-duanya gak ada kendala sejauh ini.”</i>⁸³</p> <p>Sedangkan dua informan yang mengungkapkan kendala yang mereka alami salah satunya diungkapkan Sdri. Nazirah B.S Laoming : <i>“Pengalaman saya menggunakan mobile banking dari dua bank ini, jujur Muamalat DIN cukup sering mengalami gangguan. Saat saya awal melakukan pembukaan rekening di Muamalat DIN melalui handphone emailnya itu lama masuk alhasil akun mobile banking Muamalat DIN saya</i></p>

⁸² “Hasil Wawancara dengan Sdri. Rizka Fitriyani Dadu Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.” n.d.

⁸³ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>tampilan ATM tersebut berbeda dengan bank lain, meskipun akan terbiasa seiring waktu. Salah satu dari dua infoman yang menyatakan belum pernah mengalami kendala saat menggunakan BSI Mobile dan Muamalat DIN.</p>	<p><i>lama jadi. Saya menyimpan dana saya di rekening Bank Muamalat, disaat saya ingin melakukan transfer ke bank yang berbeda menggunakan BI-Fast saat diklik proses loading tiba-tiba prosesnya batal gangguan entah itu karena jaringan yang kurang stabil atau seperti apa tapi itu terjadi 1 atau 2 kali lalu banyak kendala lainnya. Saat melakukan penarikan dana di ATM Bank Muamalat, kartunya keluar tapi dananya tidak keluar. Alhamdulillah setelah itu saya memberikan saran ke pihak bank dan sampai saat ini saya menggunakan Muamalat DIN itu sudah lancar Alhamdulillah. Kalau di BSI Mobile saya juga pernah mengalami</i></p>
--	---	--

		<p><i>gangguan bukan bermaksud membedakan, saat saya membuka BSI Mobile tampilan awal yang memuat menu itu lemot lama loading itu awal-awal saya menggunakan BSI Mobile. Kendala yang terjadi di Bank Muamalat 3 kali termasuk m-layanan banking dan ATM. Kalau ATM bank BSI banyak fitur yang berbeda dengan bank lain, tampilan menunya berbeda dengan bank lain karena saya menggubakan layanan bank konvensional bank Muamalat juga menggunakan tampilan ATM standar yang sama dengan bank konvensional, sehingga saya bingung yang biasanya di ATM tidak sampai semenit tiba-tiba</i></p>
--	--	--

		<i>di ATM BSI bisa dua menitan.”</i>
PE	<p>Pertanyaan yang diajukan tentang layanan mana yang lebih memuaskan antara BSI Mobile dan Muamalat DIN dua informan menjawab mereka lebih puas akan layanan BSI Mobile, sedangkan dua informan lainnya mengatakan mereka lebih puas dengan layanan Muamalat DIN. Alasan mereka lebih puas akan salah satu <i>mobile banking</i> seperti tidak adanya fitur Al-Qur'an pada BSI Mobile, lebih sering menggunakan satu layanan <i>mobile banking</i>. Hal tersebut yang kemudian mendorong kepuasan informan akan layanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.</p>	<p>Informan yang menyatakan lebih puas akan layanan BSI Mobile seperti diungkapkan Sdri. Hajar Radliyah Abbas : <i>“Sejauh ini BSI Mobile, karena memang saya punya tabungan di BSI jadi jadi memang sering menggunakan mobile banking BSI Mobile, Muamalat DIN biasanya digunakan kalau ada keperluan-keperluan misalkan transaksi ke sesama pengguna bank Muamalat, jadi danannya dipindahkan ke Bank Muamalat lalu melakukan transaksi. Jadi BSI Mobile memang sering dipakai misalannya QRIS, transfer dana, atau pembayaran listrik dan sebagainya, jadi sejauh ini karena sering menggunakan BSI jadi</i></p>

		<p><i>merasa lebih dimudahkan menggunakan BSI Mobile, Sangat Puas.”⁸⁴</i></p> <p>Sedangkan dua informan lainnya yang menyatakan lebih puas akan layanan Muamalat DIN salah satunya diutarakan Sdr. Jamaluddin Hasan : <i>“Sama-sama memuaskan Aplikasi ini dua-duanya menguntungkan, gak ada yang kurang bagus. Tapi lebih puas dengan Muamalat DIN.”⁸⁵</i></p>
PE FC	Masing-masing informan rekomendasi BSI Mobile atau Muamalat DIN kepada keluarga, teman, atau kerabat dengan berbagai alasan, seperti jangkauan layanan ATM dan kantor, kelengkapan fitur syariah seperti Al-Qur'an (di Muamalat DIN), serta pemahaman orang yang akan direkomendasikan	Dua informan yang merekomendasikan BSI Mobile, seperti diungkapkan Sdri. Rizka Fitriyani Dadu : <i>“BSI Mobile. Alasannya Mengingat tidak semua tempat yang bisa dijangkau layanan</i>

⁸⁴ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Hajar Radliyah Abbas Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Pada Tanggal 22 Agustus 2024.”

⁸⁵ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

	<p>tentang layanan dari masing-masing bank. Dua informan menyatakan bahwa mereka lebih merekomendasikan BSI Mobile, satu informan lebih memilih merekomendasikan Muamalat DIN, dan satu informan lainnya merekomendasikan BSI Mobile atau Muamalat DIN, tergantung mereka rekomendasikan tersebut. Faktor keterjangkauan layanan bank, kelengkapan fitur syariah, dan pemahaman orang terhadap layanan Bank Muamalat dan BSI menjadi pertimbangan utama keempat informan dalam merekomendasikan BSI Mobile atau BSI Mobile.</p>	<p><i>Kantor Bank Muamalat, jadi yang lebih sering kita gunakan dan jumpai BSI.”⁸⁶</i></p> <p>Satu informan lain yang merekomendasikan Muamalat DIN Sdri. <i>Nazirah B.S Laoming</i> : <i>“Tentu Muamalat DIN, sudah merekomendasikan Muamalat DIN ke keluarga besar 10 orang teman dekat juga karena saat mangang di Bank Muamalat kami diminta mencari nasabah jadi totalnya 25 orang. Alasannya karena di BSI kan ada beberapa kekurangan dari segi fitur dan BSI kan adalah bank syariah seharusnya aplikasi ini bukan hanya untuk bertransaksi tapi juga untuk meningkatkan</i></p>
--	---	---

⁸⁶ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Rizka Fitriyani Dadu Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

		<p><i>kualitas ibadah seperti Al-Qur'an bukan berarti tidak boleh menggunakan Juz Amma tetapi akan lebih baik bila menambahkan fitur Al-Qur'an. Misalya saat bulan puasa di bank ada ibu-ibu yang antri sambil menunggu panggilan teller mereka bisa buka dan baca Al-Qur'an di mobile banking mereka.”⁸⁷</i></p> <p>Sedangkan satu infroman lain tidak secara eksplisit akan merekomendasikan BSI Mobile atau Muamalat DIN karena tergantung pemahaman orang yang akan direkomendasikan apakah ia mengenal bank dan layanan bank tersebut menjangkau wilayahnya.</p>
--	--	--

⁸⁷ “Hasil Wawancara dengan Sdri. Nazirah B.S Laoming Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

		<p>Seperti yang diungkapkan Sdr. Jamaluddin Hasan : <i>“Iya tetapi tergantung masing-masing individu. Telah merekomendasikan ke 3-4 orang. Misalnya orang tersebut tahu BSI maka saya akan merekomendasikan BSI Mobile, begitu juga dengan orang yang paham Bank Muamalat dan wilayahnya dijangkau layanan Bank Muamalat, maka saya akan merekomendasikan Muamalat DIN.”</i>⁸⁸</p>
Indikator	Analisis	Kutipan Wawancara
PE	Kedua informan mengemukakan fitur yang menjadi keunggulan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Fitur unggul di Muamalat DIN meliputi fitur syariah seperti Al-Qur’an, Waktu Sholat, Kalkulator Zakat, Haji Plus, fitur Literasi Keuangan Syariah, Panduan	Bapak Anang Dwiputra Purnomo : <i>“Meski memiliki beberapa kesamaan fitur dengan layanan mobile banking lainnya, hanya saja Muamalat DIN</i>

⁸⁸ “Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.”

<p>Ibadah Umrah dan Haji, Pendaftaran Haji secara online dan fitur umum seperti pembukaan rekening online melalui Muamalat DIN yang kartu ATMnya akan langsung diantar ke alamat nasabah. Keunggulan yang ditawarkan dalam BSI Mobile yakni fitur syariah yang meliputi Penunjuk Arah Kiblat, Jadwal Sholat, Juz Amma, Kalkulator Zakat dan Kurban, Asmaul Husna, Hikmah dan Ziswaf. Meski keduanya menawarkan beragam fitur syariah, terdapat perbedaan antara Muamalat DIN dan BSI Mobile. Muamalat DIN misalnya, menyajikan fitur Al-Qur'an yang tidak ditemukan pada BSI Mobile. Selain itu, Muamalat DIN juga memfasilitasi pendaftaran haji secara online, sedangkan BSI Mobile belum memiliki fitur tersebut. Perbedaan lainnya terletak pada keberadaan fitur hadits harian yang eksklusif di Muamalat DIN dan fitur Hikmah yang hanya tersedia di BSI Mobile.</p>	<p><i>menawarkan beberapa fitur yang menjadi keunggulan Muamalat DIN sendiri tidak hanya fitur transaksi tetapi juga ada Fitur Syariah seperti Al-Qur'an, Waktu Sholat, Fitur/ Kalkulator Zakat, Haji Plus, fitur seperti literasi keuangan syariah, Panduan Ibadah Umrah dan Haji, serta fitur pendaftaran ibadah haji secara online melalui Muamalat DIN. Fitur umum Pembelian Alfa Mart, Keunggulan lain yang ditawarkan adalah kemudahan dalam pembukaan rekening secara digital, termasuk pengiriman kartu ATM langsung ke alamat nasabah.”⁸⁹</i></p>
--	---

⁸⁹ “Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024.,” n.d.

<p>PE</p>	<p>Menurut kedua informan, keberhasilan Muamalat DIN dan BSI Mobile dalam meningkatkan kenyamanan nasabah sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kemudahan dalam bertransaksi merupakan aspek yang sangat penting. Integrasi dengan berbagai bank, seperti yang ditawarkan oleh BSI Mobile, dapat meningkatkan efisiensi transaksi nasabah. Kedua, edukasi nasabah mengenai fitur-fitur yang tersedia juga berperan krusial. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan, memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan fitur-fitur seperti Pendaftaran Haji online dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah saat menggunakan Muamalat DIN. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas mobile banking, perlu adanya kombinasi antara kemudahan penggunaan dan dukungan edukasi yang memadai. Dalam hal ini meskipun masing-masing informan</p>	<p>Bapak Muh. Amin Husain : <i>Dengan menggunakan BSI Mobile pastinya nasabah lebih mudah dalam bertransaksi, misalnya saja saat ini BSI sudah terintegrasi dengan berbagai bank termasuk Daerah Bank SulutGo sehingga nasabah dapat melakukan transfer/transaksi ke berbagai bank sehingga nasabah lebih dipermudah.</i>⁹⁰</p>
------------------	---	--

⁹⁰ “Hasil Wawancara dengan Bapak Muh. Amin Husain Selaku Branch Operation & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Pada Tanggal 10 September 2024.,” n.d.

	tidak secara eksplisit menjelaskan metrik penilaian efektivitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah, tetapi keduanya menyoroti peningkatan kemudahan dan kenyamanan nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah.	
FC	Bank Muamalat Indonesia menyediakan berbagai saluran layanan yang terstruktur dan mudah diakses nasabah, termasuk bagi mereka yang berada di daerah terpencil. Sementara itu, Bank Syariah Indonesia juga memiliki sistem penanganan keluhan yang terstruktur dan efektif. Setiap laporan yang masuk akan dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar masalahnya. Kedua bank juga menekankan pentingnya koordinasi antara tim layanan pelanggan dan tim IT untuk memberikan solusi yang tepat, baik secara individu maupun sistemik.	Bapak Anang Dwiputra Purnomo: <i>“Kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi nasabah maupun sistem. Untuk mengatasi hal ini, Bank Muamalat menyediakan beberapa saluran layanan yang mudah diakses, seperti SalaMuamalat via Muamalat DIN dan Sala Muamalat via WhatsApp, atau kunjungan langsung ke kantor cabang. Bagi nasabah di daerah terpencil yang tidak memiliki akses langsung</i>

		<p><i>ke kantor cabang, kami telah menyiapkan prosedur khusus untuk memastikan keluhan mereka ditangani dengan cepat dan tepat. Tim layanan pelanggan kami akan melakukan koordinasi dengan nasabah melalui berbagai saluran komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.”⁹¹</i></p>
FC	<p>Kedua informan sepakat bahwa baik Muamalat DIN maupun BSI Mobile telah mengimplementasikan berbagai protokol keamanan untuk melindungi data nasabah. Muamalat DIN, misalnya, telah mengadopsi mekanisme Otentikasi Dua Faktor (OTP) sebagai lapisan tambahan dalam proses pembukaan rekening. Selain itu, nasabah diberikan kendali penuh untuk memblokir akses ke rekening atau kartu ATM melalui</p>	<p>Bapak Muh. Amin Husain : “<i>Kami di Bank Syariah Indonesia secara proaktif mengedukasi nasabah mengenai pentingnya keamanan data pribadi melalui berbagai saluran, termasuk pemberitahuan SMS berkala, notifikasi dalam aplikasi BSI Mobile, serta sosialisasi</i></p>

⁹¹ “Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024.”

	<p>mobile banking. Di sisi lain, BSI Mobile secara proaktif mengingatkan nasabah akan pentingnya memperbarui kredensial akses secara berkala. Sebagai bentuk perlindungan tambahan, sistem akan secara otomatis menonaktifkan layanan BSI Mobile jika tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu. Keduanya juga berkomitmen untuk memberikan edukasi yang berkelanjutan kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi.</p>	<p><i>di media sosial dan cabang. Sebagai bagian dari upaya ini, kami secara berkala mengingatkan nasabah untuk melakukan penggantian PIN dan kata sandi secara rutin. Kami memahami bahwa beberapa nasabah, terutama lansia, mungkin mengalami kesulitan dalam mengingat PIN dan kata sandi. Oleh karena itu, kami senantiasa memberikan edukasi dan dukungan tambahan untuk membantu mereka menjaga keamanan akun. Selain itu, untuk menjaga keamanan akun, sistem kami akan menonaktifkan sementara layanan BSI Mobile jika tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu atau belum diupgrade ke versi terbaru. Meskipun BSI</i></p>
--	--	--

		<i>Mobile dinonaktifkan hal tersebut tidak memengaruhi akses nasabah terhadap layanan ATM.”⁹²</i>
FC	<p>Demi menjaga integritas data nasabah dan keamanan transaksi, kedua informan sepakat bahwa Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai mekanisme keamanan yang canggih. Muamalat misalnya, telah mengintegrasikan fitur TIN (<i>Transaction Identification Number</i>) sebagai lapisan tambahan dalam autentikasi transaksi, memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Selain itu, untuk mencegah akses tidak sah, Bank Muamalat membatasi penggunaan mobile banking hanya pada satu perangkat seluler. Demikian pula, BSI juga menerapkan kebijakan serupa untuk membatasi akses pada satu perangkat. Sebagai bentuk komitmen terhadap keamanan siber,</p>	<p>Bapak Anang Dwiputra Purnomo : <i>“Demi menjaga keamanan transaksi, Bank Muamalat telah mengimplementasikan fitur TIN (Transaction Identification Number) pada layanan Mobile Banking. Fitur ini mengharuskan nasabah memasukkan dua digit terakhir dari kode PIN acak untuk memverifikasi setiap transaksi. Selain itu, untuk mencegah akses tidak sah, Muamalat DIN hanya dapat diakses melalui satu perangkat seluler dalam satu waktu. Sebagai bentuk</i></p>

⁹² “Hasil Wawancara dengan Bapak Muh. Amin Husain Selaku Branch Operation & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Pada Tanggal 10 September 2024.”

	<p>BSI secara berkala melakukan pemeliharaan sistem dan pembaruan mobile banking untuk menambal kerentanan yang mungkin ada. Kedua institusi perbankan ini telah menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah melalui penerapan teknologi keamanan yang mutakhir dan prosedur operasional yang ketat. Seperti halnya yang disampaikan</p>	<p><i>perlindungan tambahan, nasabah diberikan opsi untuk menyembunyikan saldo rekening. Bank Muamalat secara konsisten memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi PIN/ TIN untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan.</i>”⁹³</p>
PE	<p>Kedua informan mengemukakan bahwa baik Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan <i>mobile banking</i>. Bank Muamalat, melalui program edukasi yang komprehensif, berupaya membekali nasabah dengan pengetahuan yang diperlukan untuk mengatasi kendala sederhana secara mandiri, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan nasabah. Di sisi lain, Bank Syariah Indonesia</p>	<p>Bapak Muh. Amin Husain : <i>“Sejauh ini selama saya bertugas di Bank Syariah Indonesia, tingkat penerimaan nasabah terhadap BSI Mobile sangat tinggi. Mayoritas nasabah merasa nyaman dan aman menggunakan layanan ini. Kendala yang sering ditemui umumnya terkait dengan pemahaman fitur atau</i></p>

⁹³ “Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024.”

	<p>menerapkan berbagai lapisan keamanan yang canggih untuk melindungi data nasabah, seperti pembatasan akses dan verifikasi identitas yang ketat. Meskipun demikian, kedua bank sepakat bahwa edukasi nasabah merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan jangka panjang. Dengan terus meningkatkan program edukasi dan memperkuat sistem keamanan, diharapkan kedua bank dapat memberikan pengalaman perbankan digital yang semakin aman, nyaman, dan terpercaya bagi seluruh nasabah.</p>	<p><i>adanya kendala pada rekening bank lain yang terhubung. Misal, saat terjadi kegagalan transfer ke rekening bank lain yang ternyata dalam kondisi terblokir, nasabah cenderung menyalahkan sistem BSI Mobile. Padahal, permasalahan sebenarnya terletak pada rekening bank tujuan. BSI Mobile telah dilengkapi dengan berbagai lapisan keamanan untuk mencegah akses tidak sah. Salah satu fitur keamanan yang menonjol adalah pembatasan penggunaan hanya pada satu perangkat seluler. Proses perpindahan akun ke perangkat baru pun telah dilengkapi dengan mekanisme verifikasi identitas yang ketat, di mana nasabah harus</i></p>
--	---	--

		<i>datang langsung ke bank untuk memastikan bahwa mereka adalah pemilik asli akun. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan dan keamanan guna memberikan rasa aman kepada seluruh nasabah.”⁹⁴</i>
PE	Kedua informan mengungkapkan bahwa menurut nasabah mereka, baik Muamalat DIN maupun BSI Mobile menawarkan keunggulan yang berbeda, di mana keunggulan yang terdapat dalam Muamalat DIN seperti fitur Literasi Keuangan Syariah, Kalkulator Zakat, Panduan Ibadah Umrah dan Haji, Pendaftaran Ibadah Haji secara online, serta kemudahan bertransaksi di Alfamart. Sementara keunggulan BSI Mobile seperti tampilan yang menarik dan berbagai produk berbasis emas seperti e-emas, Gadai Emas, dan Cicil Emas. Hal	Bapak Anang Dwiputra Purnomo : <i>“Berdasarkan umpan balik nasabah, aplikasi Muamalat DIN tidak hanya sebatas platform transaksi. Aplikasi ini menawarkan fitur yang lebih komprehensif dibandingkan dengan layanan mobile banking lain. Nasabah dapat mengakses berbagai informasi dan layanan pendukung, seperti</i>

⁹⁴ “Hasil Wawancara dengan Bapak Muh. Amin Husain Selaku Branch Operation & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Pada Tanggal 10 September 2024.”

	tersebut yang kemudian menjadi keunggulan Muamalat DIN dan BSI Mobile menurut nasabah.	<i>literasi keuangan syariah, Kalkulator Zakat, Panduan Ibadah Umrah dan Haji, serta kemudahan bertransaksi di Alfamart. Keunggulan lain yang ditawarkan adalah kemudahan dalam pendaftaran ibadah haji secara online melalui aplikasi ini.”⁹⁵</i>
PE	Kedua informan memberikan penilaian tertinggi (skala 10) terhadap kemungkinan nasabah merekomendasikan Muamalat DIN dan BSI Mobile. Mereka berpendapat bahwa pengalaman positif nasabah, khususnya terkait keamanan dan kemudahan transaksi, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam merekomendasikan layanan <i>mobile banking</i> .	Skala penilaian tertinggi rekomendasi nasabah akan <i>mobile banking</i> diberikan masing-masing bank, seperti yang diungkapkan Bapak Muh. Amin Husain : <i>“Jika kemungkinan nasabah merekomendasikan BSI Mobile 1 sampai 10, maka besar kemungkinannya adalah 10. Pengalaman positif nasabah dalam menggunakan BSI</i>

⁹⁵ “Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024.”

		<p><i>Mobile akan mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.”⁹⁶</i></p> <p>Bapak Anang Dwiputra Purnomo juga mengungkapkan : <i>Jika diukur menggunakan angka 1 sampai 10 kemungkinan nasabah merekomendasikan Muamalat DIN menurut saya pastinya 10. Pengalaman positif nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN, terutama terkait dengan aspek keamanan dan kemudahan transaksi, secara signifikan meningkatkan kemungkinan mereka untuk merekomendasikan aplikasi ini. Rasa aman dan nyaman yang</i></p>
--	--	--

⁹⁶ “Hasil Wawancara dengan Bapak Muh. Amin Husain Selaku Branch Operation & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Pada Tanggal 10 September 2024.”

		<i>dirasakan nasabah akan mendorong mereka untuk merekomendasikan Muamalat DIN kepada orang lain.</i> ⁹⁷
--	--	---

Sumber : Data Olahan 2024

C. Pembahasan

Tabel 4. 5 Persepsi Informan pengguna dan Korelasi Indikator

Persepsi Informan	Indikator
<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan, dengan masa penggunaan yang cukup signifikan, secara konsisten mengintegrasikan BSI Mobile ke dalam rutinitas perbankan mereka. Fitur-fitur yang paling sering dimanfaatkan, seperti transfer dana, Top Up eWallet, dan pembayaran UKT, menunjukkan bahwa BSI Mobile memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari nasabah dan hal ini mendukung konstruk <i>Performance Expectancy</i> karena memenuhi harapan pengguna akan manfaat dari layanan mobile banking. Lebih lanjut, umpan balik positif yang diberikan informan terkait kemudahan penggunaan <i>mobile banking</i> secara langsung mendukung konstruk <i>Effort Expectancy</i>.</p>	<p>BSI Mobile memenuhi harapan pengguna akan manfaat <i>Performance Expectancy</i> dan kemudahan penggunaan <i>Effort Expectancy</i>.</p>
<p>Muamalat DIN</p>	<p>Muamalat DIN memenuhi harapan</p>

⁹⁷ "Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024."

<p>Ketiga informan mengungkapkan bahwa mereka secara aktif menggunakan Muamalat DIN untuk berbagai transaksi, seperti pembayaran melalui QRIS, pembelian token listrik, transfer dana, pembelian pulsa, dan <i>top up e-wallet</i>. Mereka merasa kemudahan dalam memanfaatkan fitur-fitur tersebut menjadi faktor penting dalam penggunaan mobile banking. Dua informan telah menggunakan Muamalat DIN selama satu tahun, sementara satu informan lainnya telah menggunakan <i>mobile banking</i> tersebut selama enam bulan. Pernyataan ini dapat dihubungkan dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i> yang mengukur sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam konteks ini, kemudahan yang dirasakan oleh informan saat melakukan berbagai transaksi melalui Muamalat DIN menunjukkan bahwa <i>mobile banking</i> mampu memenuhi harapan mereka dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan aktivitas perbankan sehari-hari. Keyakinan informan terhadap kinerja <i>mobile banking</i> didukung oleh kemampuan fitur-fitur yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan perbankan digital mereka dengan cara yang cepat dan mudah. Durasi penggunaan Muamalat DIN yang cukup panjang di antara informan juga mencerminkan konsistensi mobile banking dalam memberikan kinerja yang sesuai dengan</p>	<p>pengguna akan manfaat <i>Performance Expectancy</i> dan kemudahan penggunaan <i>Effort Expectancy</i>.</p>
---	---

<p>ekspektasi mereka. Dengan demikian, penggunaan aktif Muamalat DIN oleh ketiga informan terkait erat dengan <i>Performance Expectancy</i>, karena <i>mobile banking</i> dipandang sebagai alat yang efektif dalam mempermudah dan meningkatkan efisiensi transaksi perbankan mereka, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap kinerja pengguna.</p>	
<p>BSI Mobile</p> <p>Jawaban informan menunjukan bahwa tingkat pemanfaatan fitur-fitur syariah pada BSI Mobile beragam. Meskipun seluruh informan telah menggunakan beberapa fitur seperti penunjuk waktu sholat, arah kiblat, dan Juz Amma, namun tidak semua fitur dimanfaatkan secara optimal. Beberapa informan menyatakan rencana untuk mencoba fitur lain di masa mendatang. Hal ini mengindikasikan bahwa <i>Performance Expectancy</i>, yaitu sejauh mana pengguna merasa fitur-fitur syariah dapat memenuhi kebutuhan religius mereka, mempengaruhi tingkat pemanfaatan. Selain itu, pernyataan informan mengenai kemudahan penggunaan fitur-fitur tersebut mendukung konstruk <i>Effort Expectancy</i>, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam pemanfaatan fitur syariah. Dengan demikian, jawaban informan secara keseluruhan mendukung kedua dimensi dalam model</p>	<p>Hal ini mengindikasikan bahwa <i>Performance Expectancy</i>, yaitu sejauh mana pengguna merasa fitur-fitur syariah dapat memenuhi kebutuhan religius mereka, mempengaruhi tingkat pemanfaatan. Selain itu, pernyataan informan mengenai kemudahan penggunaan fitur-fitur tersebut mendukung konstruk <i>Effort Expectancy</i>, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam</p>

<p>penerimaan teknologi, yaitu <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i>.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Masing-masing informan memanfaatkan fitur syariah yang terdapat dalam Muamalat DIN, seperti fitur Al-Qur'an, Waktu Sholat, Ziswaf, dan Arah Kiblat. Mereka merasa bahwa fitur-fitur ini tidak hanya bermanfaat tetapi juga memudahkan mereka dalam menjalankan ibadah sehari-hari. Pernyataan ini dapat dihubungkan dengan dua dimensi, <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i>. <i>Performance Expectancy</i>, informan percaya bahwa fitur-fitur syariah tersebut memberikan nilai tambah yang nyata, meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan Muamalat DIN. Fitur seperti Waktu Sholat, Arah Kiblat, dan Al-Qur'an dirasakan sebagai alat yang efektif dalam mendukung aktivitas ibadah mereka, sehingga mobile banking mampu memenuhi ekspektasi pengguna akan kinerja yang bermanfaat, tidak hanya sebagai perbankan digital tetapi juga sebagai platform yang mendukung kebutuhan spiritual.</p> <p><i>Effort Expectancy</i>, ketiga informan merasakan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur syariah tersebut. Tampilan dan pengoperasian fitur yang sederhana dan mudah digunakan membuat mereka merasa</p>	<p>pemanfaatan fitur syariah.</p> <p>Penggunaan fitur syariah pada Muamalat DIN berkorelasi positif dengan <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i>, di mana pengguna merasakan manfaat dalam meningkatkan kinerja mobile banking untuk kebutuhan ibadah sekaligus merasakan kemudahan dalam saat menggunakan fitur-fitur tersebut.</p>
---	---

<p>nyaman dalam memanfaatkan layanan ini tanpa perlu menghadapi kesulitan teknis. Kemudahan ini meningkatkan kepuasan mereka terhadap Muamalat DIN, karena fitur-fitur tersebut tidak hanya bermanfaat tetapi juga mudah diakses dan digunakan, sehingga mengurangi hambatan dalam penggunaannya. Penggunaan fitur syariah pada Muamalat DIN berkorelasi positif dengan <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i>, di mana pengguna merasakan manfaat dalam meningkatkan kinerja <i>mobile banking</i> untuk kebutuhan ibadah sekaligus merasakan kemudahan dalam saat menggunakan fitur-fitur tersebut.</p>	
<p>BSI Mobile Ketiga informan memberikan beragam terkait kendala penggunaan BSI Mobile. Salah satu informan menyatakan bahwa sejauh ini ia tidak mengalami kendala yang saat menggunakan BSI Mobile, meskipun sempat terdampak oleh gangguan sistem pada tahun 2023. Dua responden lainnya mengakui adanya kendala yang berkaitan dengan koneksi jaringan, seperti keterlambatan dalam proses transfer dana. Namun kendala-kendala tersebut umumnya bersifat sementara dan tidak dilaporkan kepada pihak bank. Kondisi tersebut mendukung <i>Facilitating Conditions</i>, meskipun terdapat hambatan eksternal atau kendala teknis yang di alami pengguna, tetapi</p>	<p>Hal tersebut mendukung indikator <i>Facilitating Conditions</i> atas ketersediaan infrastruktur dan sumberdaya yang memadai akan layanan <i>mobile banking</i>.</p>

<p>pengguna merasa bahwa dukungan infrastruktur dan fitur-fitur yang tersedia memadai serta memenuhi kebutuhan.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan memberikan tanggapan yang beragam terkait kendala yang mereka alami saat menggunakan Muamalat DIN. Satu dari tiga informan mengakui pernah menghadapi kesulitan pada awal penggunaan, khususnya terkait penerapan TIN (<i>Transaction Identification Number</i>) sebagai fitur keamanan untuk melindungi transaksi. Kendala tersebut awalnya mengganggu proses penggunaan <i>mobile banking</i>, namun seiring waktu, informan tersebut berhasil beradaptasi dengan mekanisme TIN. Selain itu, ia juga mengungkapkan adanya kendala teknis seperti <i>mobile banking</i> yang berjalan lambat atau tiba-tiba tertutup kemungkinan disebabkan oleh gangguan jaringan dan juga melaporkan kendala tersebut ke pihak bank. Berbeda dengan pengalaman tersebut, dua informan lainnya mengungkapkan bahwa mereka tidak mengalami masalah selama menggunakan Muamalat DIN, sehingga tidak pernah melapor ke pihak bank.</p>	<p>Konstruk <i>Facilitating Conditions</i> berkorelasi terhadap kelancaran penggunaan Muamalat DIN, baik melalui dukungan teknis yang memadai untuk mengatasi kendala maupun infrastruktur yang memungkinkan pengalaman pengguna yang bebas masalah bagi sebagian besar informan.</p>
<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan mengatakan mereka merasa mudah, aman dan bermanfaat saat menggunakan fitur keamanan PIN dan Password BSI Mobile meski notifikasi dan sms transaksi sering tidak</p>	<p>Jawaban dari ketiga informan akan kemudahan penggunaan PIN dan Password mendukung konstruk</p>

<p>muncul. Saat ditanya seberapa sering melakukan penggantian password ketiga informan mengatakan jarang melakukan penggantian PIN/ Password, meski begitu akun BSI Mobile mereka sejauh ini masih aman.</p>	<p><i>Effort Expectancy</i>, karena kemudahan saat menggunakan sistem autentikasi pada BSI Mobile.</p> <p>Kebermannfaatan PIN dan Password saat bertransaksi mendukung indikator <i>Performance Expectancy</i> hal ini karena ketiga informan merasa fitur keamanan seperti PIN dan Password bermanfaat, meski terkadang notifikasi/ SMS transaksi tidak muncul.</p> <p><i>Performance Expectancy</i>, informan melihat bahwa fitur-fitur keamanan tersebut tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga berkontribusi pada kinerja <i>mobile banking</i> secara keseluruhan, khususnya dalam aspek keamanan.</p>
--	---

<p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan memberikan umpan balik positif terkait kemudahan penggunaan sistem keamanan pada Muamalat DIN. Meskipun salah satu informan sempat menghadapi kendala pada awal penggunaan (TIN), namun secara keseluruhan, mereka merasa bahwa fitur-fitur keamanan seperti PIN, <i>password</i>, dan biometrik dan TIN sangat memudahkan proses transaksi. Kendati tidak semua informan secara eksplisit menyatakan hal ini, ketiganya sepakat bahwa fitur-fitur keamanan tersebut berkontribusi dalam menjaga keamanan akun Muamalat DIN mereka. Saat ditanya seberapa sering mereka melakukan penggantian PIN dan password, ketiga informan mengungkapkan mereka tidak sering melakukannya, namun tetap merasa bahwa keamanan akun mereka terjaga dengan baik</p>	<p>Kemudahan penggunaan fitur keamanan dalam Muamalat DIN terkait erat dengan <i>Effort Expectancy</i>, sementara persepsi tentang efektivitas fitur-fitur tersebut dalam menjaga keamanan akun berhubungan langsung dengan <i>Performance Expectancy</i>.</p>
<p>BSI Mobile</p> <p>Terdapat perbedaan tingkat kekhawatiran di antara informan terkait keamanan uang dan data pribadi saat menggunakan BSI Mobile, namun secara umum, mereka yakin terhadap kemampuan BSI dalam menjaga keamanan data nasabah. Hal ini mendukung konstruk <i>Performance Expectancy</i>, di mana persepsi pengguna terhadap kemampuan mobile banking dalam melindungi data dan keamanan finansial secara langsung berkorelasi dengan ekspektasi kinerja yang</p>	<p><i>Performance Expectancy</i> dalam konteks ini dapat diartikan sebagai keyakinan pengguna bahwa BSI Mobile mampu memenuhi kebutuhan keamanan mereka, sehingga meningkatkan harapan</p>

<p>diharapkan. Kepercayaan ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki harapan bahwa BSI Mobile akan berfungsi sebagaimana mestinya dalam menjaga keamanan transaksi dan data pribadi mereka. Dengan demikian, <i>Performance Expectancy</i> dalam konteks ini dapat diartikan sebagai keyakinan pengguna bahwa BSI Mobile mampu memenuhi kebutuhan keamanan mereka, sehingga meningkatkan harapan mereka terhadap kinerja <i>mobile banking</i>.</p> <p>Muamalat DIN</p> <p>Dua dari tiga informan menyatakan bahwa mereka tidak terlalu khawatir akan risiko kehilangan uang dan kebocoran data pribadi saat menggunakan Muamalat DIN. Mereka merasa yakin dengan sistem keamanan yang diterapkan oleh <i>mobile banking</i> tersebut. Sementara itu, satu informan lainnya mengungkapkan bahwa ia sangat khawatir terhadap potensi risiko tersebut, sehingga merasa penting untuk menjaga kerahasiaan PIN dan <i>password</i> agar uang dan data pribadi tetap aman. Pernyataan ini dapat dihubungkan dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i>.</p>	<p>mereka terhadap kinerja <i>mobile banking</i>.</p> <p>Pernyataan tersebut mendukung dihubungkan dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i>.</p>
<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan menyatakan bahwa mereka memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan layanan yang ditawarkan oleh BSI Mobile. Tingkat kepercayaan ini dapat</p>	<p>Dengan demikian, kepercayaan terhadap keamanan memengaruhi harapan mereka terhadap kinerja</p>

<p>dihubungkan dengan indikator <i>Performance Expectancy</i>, karena persepsi mereka terhadap keamanan mobile banking secara langsung memengaruhi harapan akan kinerja yang baik. Informan merasa aman saat bertransaksi menggunakan BSI Mobile karena belum pernah mengalami insiden kehilangan uang atau kebocoran data pribadi. Hal ini meningkatkan ekspektasi mereka bahwa mobile banking memenuhi kebutuhan transaksi dengan andal dan aman. Selain itu, pengawasan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperkuat keyakinan mereka bahwa layanan BSI Mobile dapat memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan, terutama dalam aspek keamanan transaksi.</p>	<p>BSI Mobile, selaras dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i>.</p>
<p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan sama-sama memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap layanan Muamalat DIN. Salah satu informan secara khusus menyatakan bahwa keyakinannya didasarkan pada fakta bahwa Bank Muamalat belum pernah mengalami kebocoran data, sehingga ia sangat percaya pada kemampuan bank dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah. Pernyataan ini berkaitan dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i>. <i>Performance Expectancy</i> mengukur sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi yang digunakan akan</p>	<p>Keyakinan tinggi terhadap keamanan Muamalat DIN secara langsung mendukung <i>Performance Expectancy</i>, karena informan percaya bahwa <i>mobile banking</i> tidak hanya memfasilitasi transaksi keuangan dengan mudah, tetapi juga mampu melindungi data</p>

<p>meningkatkan kinerja mereka dan memenuhi harapan mereka, terutama dalam hal keamanan. Keyakinan para informan terhadap kemampuan Muamalat DIN dalam menjaga keamanan data dan dana nasabah mencerminkan harapan mereka bahwa layanan tersebut efektif dalam memberikan perlindungan dan kepercayaan yang diperlukan.</p>	<p>dan aset mereka dengan optimal. Kepercayaan ini berkontribusi pada pengalaman positif dalam menggunakan layanan perbankan digital Muamalat DIN.</p>
<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan mengemukakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan BSI Mobile. Kepuasan ini tercermin dari penilaian positif informan terhadap berbagai aspek mobile banking, termasuk kelengkapan fitur, tingkat keamanan, dan kemudahan penggunaan. Temuan ini mendukung konstruk <i>Performance Expectancy</i> yang mengasumsikan bahwa pengguna akan lebih puas dengan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Dengan demikian ketiga informan memiliki ekspektasi bahwa BSI Mobile akan menjadi alat yang efektif dan efisien dalam mengelola kebutuhan perbankan mereka dari segi fitur dan keamanan, hal tersebut secara langsung mendukung konstruk <i>Performance Expectancy</i>.</p>	<p>Temuan ini mendukung konstruk <i>Performance Expectancy</i> yang mengasumsikan bahwa pengguna akan lebih puas dengan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka.</p>
<p>Muamalat DIN</p> <p>Terdapat perbedaan pendapat di antara informan terkait layanan Muamalat DIN. Satu dari tiga</p>	<p>Pengalaman para informan mencerminkan</p>

<p>informan menyatakan ketidakpuasannya terhadap performa Muamalat DIN yang sering lambat dan mengalami <i>log out</i> saat digunakan. Sebaliknya, dua informan lainnya merasa puas dengan layanan <i>mobile banking</i> tersebut, karena mereka dipermudah dalam melakukan berbagai transaksi.</p>	<p>bagaimana <i>Performance</i> dan <i>Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> memengaruhi kepuasan dan persepsi mereka terhadap Muamalat DIN. Pengguna yang merasa bahwa infrastruktur teknis mendukung, cenderung lebih puas karena <i>mobile banking</i> memenuhi harapan mereka, sementara kendala teknis dapat mengurangi persepsi positif terhadap performa <i>mobile banking</i>.</p>
<p>BSI Mobile</p> <p>Ketiga informan menyatakan bahwa mereka merekomendasikan BSI Mobile kepada keluarga, kerabat, atau teman mereka karena berbagai pertimbangan, yang meliputi fitur syariah yang memudahkan ibadah, tampilan BSI Mobile yang menarik, dan biaya administrasi yang rendah dibandingkan dengan bank konvensional. Faktor-faktor tersebut menjadi dasar landasan utama</p>	<p>Keputusan untuk merekomendasikan BSI Mobile berkorelasi dengan <i>Effort Expectancy</i>, karena ketiga informan menilai bahwa <i>mobile banking</i> menawarkan kemudahan dalam</p>

<p>mereka dalam merekomendasikan BSI Mobile kepada orang-orang terdekat. Hal ini berkaitan dengan <i>konstruk Effort Expectancy</i>, yang berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan teknologi. Dalam hal ini, fitur-fitur syariah yang memfasilitasi ibadah, tampilan yang menarik serta biaya administrasi yang rendah dibanding bank konvensional menunjukkan BSI Mobile dirancang untuk mempermudah pengalaman pengguna dalam mengakses layanan perbankan.</p>	<p>penggunaan dan mendukung kebutuhan mereka dengan cara yang lebih praktis, termasuk melalui fitur syariah dan biaya administrasi yang lebih kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan efisien suatu <i>mobile banking</i> digunakan maka semakin besar kecenderungan pengguna merekomendasikan <i>mobile banking</i> tersebut kepada orang lain.</p>
<p>Muamalat DIN</p> <p>Ketiga informan merekomendasikan Muamalat DIN kepada keluarga, kerabat, atau teman karena beberapa alasan, seperti pilihan tabungan yang beragam, kemudahan dalam melakukan transaksi (seperti pembelian pulsa, top-up e-wallet, dan transfer dana), bebas biaya administrasi saat menabung, serta layanan bank yang dapat dipercaya dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah.</p>	<p>Persepsi positif informan terhadap fitur-fitur Muamalat DIN, serta kepercayaan mereka pada kinerja layanan tersebut, menunjukkan bahwa <i>mobile banking</i> memenuhi ekspektasi pengguna terkait manfaat yang dihasilkan</p>

	dan merupakan inti dari <i>Performance Expectancy</i> .
Persepsi Informan	Indikator
<p>Pengguna BSI Mobile & Muamalat DIN</p> <p>Keempat informan mengemukakan pandangan mereka tentang penggunaan BSI Mobile dan Muamalat DIN dalam melakukan transaksi. Salah satu informan menyatakan bahwa ia menggunakan kedua mobile banking tersebut dan merasa mudah bertransaksi dengan fitur Transfer Dana dan QRIS, karena hanya memerlukan dua langkah verifikasi. Informan lain juga menggunakan kedua <i>mobile banking</i>, tetapi lebih sering memanfaatkan Muamalat DIN untuk fitur Transfer Dana, QRIS, dan Top Up eWallet, yang juga dianggap mudah.</p>	<p>Pernyataan tersebut dapat dihubungkan dengan tiga konstruk: <i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i>, dan <i>Facilitating Conditions</i>.</p>
<p>Berdasarkan jawaban dari pertanyaan ketiga, sebagian besar informan menyatakan bahwa fitur-fitur syariah seperti Waktu Sholat, Arah Kiblat, serta Al-Qur'an atau Juz Amma di BSI Mobile dan Muamalat DIN sangat mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata dalam menunjang aktivitas ibadah mereka.</p>	<p>Pernyataan ini dapat dihubungkan dengan tiga konstruk, <i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i>.</p>
<p>Sebagian besar informan mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami fitur TIN pada Muamalat DIN, terutama pada awal penggunaan.</p>	<p><i>Effort Expectancy</i>, anggapan informan juga berkaitan erat dengan</p>

<p>Namun seriring waktu mereka dapat beradaptasi dengan sistem keamanan tambahan ini. Di sisi lain, PIN dan password pada BSI Mobile dianggap lebih mudah digunakan.</p> <p>Menurut penjelasan informan saat ditanya seberapa sering melakukan penggantian PIN dan <i>Password</i>, dua informan menjawab belum pernah melakukan penggantian PIN dan <i>password</i> karena alasan lupa dan belum ada orang yang lain yang tahu PIN dan <i>Password</i> mereka, sedangkan informan lain mengatakan ia pernah mengganti PIN dan Password di BSI Mobile sedangkan di Muamalat DIN belum pernah dilakukan penggantian. Lupa, PIN dan Password tidak diketahui orang lain dan belum terblokir menjadi alasan mereka jarang melakukan penggantian PIN dan Password, meski begitu mereka yakin akun BSI Mobile dan Muamalat DIN mereka tetap aman. Jawaban dari keempat informan mendukung dua dimensi yakni <i>Facilitating Conditions</i> dan <i>Effort Expectancy</i>.</p>	<p><i>Effort Expectancy</i> karena kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dalam menggunakan fitur-fitur tersebut menunjukkan tingkat usaha yang diperlukan. Kesulitan awal dalam memahami TIN pada Muamalat DIN menandakan bahwa <i>Effort Expectancy</i> pada fitur tersebut rendah, karena pengguna harus mengeluarkan lebih banyak usaha untuk memahaminya. Sebaliknya, penggunaan PIN dan password pada BSI Mobile yang lebih intuitif menunjukkan bahwa <i>Effort Expectancy</i> lebih tinggi, karena pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan tanpa</p>
---	---

	membutuhkan banyak usaha ekstra.
Sebagian besar informan menyatakan kekhawatiran mereka terhadap keamanan uang dan data pribadi. Seorang informan mengungkapkan kekhawatirannya, namun tetap mempercayakan uang serta data pribadinya kepada Bank Muamalat dan BSI, dengan keyakinan bahwa kedua bank tersebut mampu melindungi aset dan informasi pribadi yang disimpan. Meskipun merasa kecewa terhadap gangguan layanan BSI pada tahun 2023 dan sempat mempertimbangkan untuk memindahkan dananya ke bank lain, tetapi kemudia memilih untuk tetap menggunakan BSI setelah mengamati upaya perbaikan keamanan yang dilakukan BSI, ia juga menambahkan bahwa seringnya insiden pembobolan data dalam beberapa bulan terakhir meningkatkan kekhawatirannya terhadap keamanan data pribadi, yang kini menjadi perhatian tidak hanya di sektor perbankan tetapi juga di lembaga pemerintah dan swasta. Informan lain mempertimbangkan dan bahkan sempat memindahkan dananya ke Bank BRI. Meskipun demikian, informan lain mengungkapkan tingkat kekhawatiran yang lebih rendah terhadap keamanan data dan transaksi di Bank Muamalat dibandingkan dengan BSI. Sedangkan satu informan lainnya justru merasa tenang dan tidak	<p><i>Performance Expectancy</i> menjelaskan melalui keyakinan informan bahwa bank, baik BSI maupun Bank Muamalat, mampu memberikan perlindungan yang efektif terhadap uang dan data pribadi mereka.</p> <p><i>Effort Expectancy</i> juga terlihat dalam perbedaan sikap informan terkait keamanan. Beberapa informan yang mempertimbangkan untuk memindahkan dananya ke bank lain, seperti Bank BRI, menunjukkan bahwa mereka merasa perlu melakukan lebih banyak usaha untuk menjaga keamanan aset mereka di BSI.</p>

<p>khawatir dengan kemampuan bank Muamalat dan BSI dalam melindungi uang serta data pribadinya.</p>	<p><i>Facilitating Conditions</i>, menjelaskan keputusan beberapa informan yang tetap mempercayakan data dan uang mereka kepada bank, meskipun terdapat kekhawatiran terkait keamanan.</p>
<p>Masing-masing informan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, tingkat kepercayaan yang dinyatakan dua informan sama 8-9/10 sedangkan dua informan lainnya memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap ke Muamalat DIN 8-10/10, sedangkan tingkat kepercayaan pada BSI Mobile 7-8/10. Tingkat kepercayaan yang lebih rendah oleh dua informan terakhir ini disebabkan oleh insiden pembobolan data yang pernah terjadi dan gangguan layanan yang dialami BSI.</p>	<p>Hal tersebut dapat dihubungkan dengan konstruk <i>Performance Expectancy</i>.</p>
<p>Tiga informan menjawab BSI Mobile lebih baik dibanding Muamalat DIN, sedangkan satu informan lainnya mengatakan Muamalat DIN lebih baik jika diukur dari sisi keamanan, namun soal kemudahan BSI Mobile mudah, alasannya Muamalat DIN karena Bank Muamalat belum pernah dibobol seperti halnya BSI.</p>	<p><i>Performance Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> saling terkait dalam mempengaruhi keputusan responden dalam memilih <i>mobile banking</i> yang dianggap lebih aman. Ekspektasi terhadap kinerja</p>

	keamanan dan keberadaan dukungan infrastruktur yang memadai menjadi faktor kunci yang membentuk persepsi pengguna terhadap keamanan layanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.
<p>Terdapat variasi pengalaman di antara informan terkait kendala yang mereka alami saat menggunakan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Dua informan menyatakan bahwa mereka belum pernah mengalami kendala saat menggunakan kedua mobile banking tersebut. Namun, dua informan lainnya melaporkan beberapa masalah, seperti email yang lama masuk saat melakukan pembukaan rekening melalui Muamalat DIN, transfer antar bank melalui BI-Fast yang tidak terproses, serta situasi di mana kartu ATM keluar tetapi uang tidak keluar saat penarikan dana. Mereka juga mengungkapkan kendala dalam penggunaan TIN. Di sisi lain, BSI Mobile kadang-kadang dianggap lambat, yang kemungkinan disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil. Salah satu informan juga mengalami kesulitan mengakses layanan ATM BSI karena fitur dan tampilan ATM tersebut</p>	Hal tersebut mendukung konstruk <i>Facilitating Conditions</i> .

berbeda dengan bank lain, meskipun akan terbiasa seiring waktu.	
<p>Berdasarkan jawaban dari pertanyaan yang diajukan tentang layanan mana yang lebih memuaskan antara BSI Mobile dan Muamalat DIN dua informan menjawab mereka lebih puas akan layanan BSI Mobile, sedangkan dua informan lainnya mengatakan mereka lebih puas dengan layanan Muamalat DIN. Alasan mereka lebih puas akan salah satu mobile banking seperti tidak adanya fitur Al-Qur'an pada BSI Mobile, lebih sering menggunakan satu layanan mobile banking. Hal tersebut yang kemudian mendorong kepuasan informan akan layanan BSI Mobile dan Muamalat DIN.</p>	<p><i>Performance Expectancy</i> mengacu pada seberapa besar pengguna percaya bahwa suatu layanan akan membantu mereka mencapai hasil yang diinginkan. Dalam kasus ini, kepuasan informan dipengaruhi oleh ekspektasi mereka terhadap kinerja layanan. Informan yang merasa lebih puas dengan BSI Mobile merasa bahwa <i>mobile banking</i> memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari mereka dengan lebih baik, seperti fitur, kemudahan penggunaan, atau performa yang lebih cepat dan stabil. Sebaliknya, mereka yang lebih puas dengan Muamalat DIN</p>

	<p>merasakan manfaat lain, seperti keamanan yang lebih baik atau fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. <i>Performance Expectancy</i> menjadi konstruk yang penting dalam memahami bagaimana harapan pengguna terhadap kinerja dan fitur layanan <i>mobile banking</i>, seperti BSI Mobile dan Muamalat DIN, membentuk tingkat kepuasan mereka.</p>
<p>Masing-masing informan rekomendasi BSI Mobile atau Muamalat DIN kepada keluarga, teman, atau kerabat dengan berbagai alasan, seperti jangkauan layanan ATM dan kantor, kelengkapan fitur syariah seperti Al-Qur'an (di Muamalat DIN), serta pemahaman orang yang akan direkomendasikan tentang layanan dari masing-masing bank. Dua informan menyatakan bahwa mereka lebih merekomendasikan BSI Mobile, satu informan lebih memilih merekomendasikan Muamalat DIN, dan satu informan lainnya merekomendasikan BSI Mobile</p>	<p><i>Performance Expectancy</i> merujuk pada keyakinan informan bahwa BSI Mobile atau Muamalat DIN akan memberikan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan harapan orang yang mereka rekomendasikan.</p>

<p>atau Muamalat DIN, tergantung mereka rekomendasikan tersebut. Faktor keterjangkauan layanan bank, kelengkapan fitur syariah, dan pemahaman orang terhadap layanan Bank Muamalat dan BSI menjadi pertimbangan utama keempat informan dalam merekomendasikan BSI Mobile atau BSI Mobile. Konteks ini terhubung dengan dua dimensi yakni <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> konteks ini.</p>	<p><i>Performance Expectancy</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> berperan penting dalam keputusan informan untuk merekomendasikan BSI Mobile atau Muamalat DIN. Mereka mempertimbangkan apakah layanan tersebut akan memberikan hasil yang diharapkan dan seberapa mudah orang lain dapat mengakses serta memanfaatkan layanan perbankan yang ditawarkan.</p>
--	--

Sumber : Data olahan 2024

Pimpinan/ Customer Service Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Muamalat Indonesia (BMI)

- a. Kedua informan mengemukakan fitur yang menjadi keunggulan BSI Mobile dan Muamalat DIN. Fitur unggul di Muamalat DIN meliputi fitur syariah seperti Al-Qur'an, Waktu Sholat, Kalkulator Zakat, Haji Plus, fitur Literasi Keuangan Syariah, Panduan Ibadah Umrah dan Haji, Pendaftaran Haji secara online dan fitur umum seperti pembukaan rekening online melalui Muamalat DIN yang kartu ATMnya akan langsung diantar ke alamat nasabah. Keunggulan yang ditawarkan dalam BSI Mobile yakni fitur syariah yang meliputi Penunjuk Arah

Kiblat, Jadwal Sholat, Juz Amma, Kalkulator Zakat dan Kurban, Asmaul Husna, Hikmah dan Ziswaf. Meski keduanya menawarkan beragam fitur syariah, terdapat perbedaan antara Muamalat DIN dan BSI Mobile. Muamalat DIN misalnya, menyajikan fitur Al-Qur'an yang tidak ditemukan pada BSI Mobile. Selain itu, Muamalat DIN juga memfasilitasi pendaftaran haji secara online, sedangkan BSI Mobile belum memiliki fitur tersebut. Perbedaan lainnya terletak pada keberadaan fitur hadits harian yang eksklusif di Muamalat DIN dan fitur Hikmah yang hanya tersedia di BSI Mobile. Jawaban informan tersebut mendukung konstruk *Performance Expectancy*.

Performance Expectancy dalam konteks ini adalah bagaimana kedua bank berupaya memastikan bahwa fitur-fitur yang mereka tawarkan tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap performa mobile banking tersebut. Fitur-fitur seperti pendaftaran haji online dan literasi keuangan syariah pada Muamalat DIN dianggap memberikan nilai tambah yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara holistik. Sementara itu, BSI Mobile menekankan pada kemudahan dan kebermanfaatan fitur-fitur syariah dalam kehidupan sehari-hari, yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Fitur-fitur eksklusif pada masing-masing mobile banking sangat berhubungan dengan *Performance Expectancy*, karena mereka secara langsung memengaruhi persepsi nasabah mengenai efektivitas dan efisiensi mobile banking dalam memenuhi kebutuhan perbankan dan keagamaan. Fitur-fitur ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja BSI Mobile dan Muamalat DIN dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

- b. Menurut kedua informan, keberhasilan Muamalat DIN dan BSI Mobile dalam meningkatkan kenyamanan nasabah sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kemudahan dalam bertransaksi merupakan

aspek yang sangat penting. Integrasi dengan berbagai bank, seperti yang ditawarkan oleh BSI Mobile, dapat meningkatkan efisiensi transaksi nasabah. Kedua, edukasi nasabah mengenai fitur-fitur yang tersedia juga berperan krusial. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan, memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan fitur-fitur seperti Pendaftaran Haji online dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah saat menggunakan Muamalat DIN. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas mobile banking, perlu adanya kombinasi antara kemudahan penggunaan dan dukungan edukasi yang memadai. Dalam hal ini meskipun masing-masing informan tidak secara eksplisit menjelaskan metrik penilaian efektivitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah, tetapi keduanya menyoroti peningkatan kemudahan dan kenyamanan nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Jawaban tersebut berkorelasi dengan konstruk *Performance Expectancy*.

Performance Expectancy, kedua faktor yang berperan penting yakni kemudahan dalam bertransaksi meningkatkan persepsi nasabah bahwa menggunakan mobile banking akan memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam aktivitas keuangan mereka. Sementara itu, edukasi yang memadai membantu nasabah untuk lebih memahami dan memanfaatkan fitur-fitur yang ada, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut.

Performance Expectancy dalam konteks ini dapat diartikan sebagai sejauh mana nasabah mengharapkan kemudahan dan kenyamanan saat menggunakan Muamalat DIN dan BSI Mobile, yang dipenuhi melalui fitur yang mendukung dan edukasi yang baik. Kombinasi antara kemudahan penggunaan dan edukasi yang memadai meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap efektivitas layanan tersebut, sehingga mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan.

- c. Bank Muamalat Indonesia menyediakan berbagai saluran layanan yang terstruktur dan mudah diakses nasabah, termasuk bagi mereka yang berada di daerah terpencil. Sementara itu, BSI memiliki sistem penanganan keluhan yang terstruktur dan efektif. Setiap laporan yang masuk akan dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar masalahnya. Kedua bank juga menekankan pentingnya koordinasi antara tim layanan pelanggan dan tim IT untuk memberikan solusi yang tepat, baik secara individu maupun sistemik. Jawaban tersebut terhubung dengan konstruk *Facilitating Conditions*.

Facilitating Conditions yang diterapkan oleh kedua bank sangat jelas terlihat dari jawaban informan. Kedua bank menekankan pentingnya koordinasi antara tim layanan pelanggan dan tim IT untuk memberikan solusi yang tepat, baik secara individu maupun sistemik. Dengan adanya saluran layanan yang mudah diakses dan sistem penanganan keluhan yang baik, nasabah merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Facilitating Conditions yang diterapkan oleh BSI dan Bank Muamalat tidak hanya membantu dalam mengatasi masalah secara langsung, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan layanan *mobile banking*, memberikan rasa aman dan kepuasan kepada nasabah saat menghadapi kendala.

- d. Kedua informan sepakat bahwa baik Muamalat DIN maupun BSI Mobile telah mengimplementasikan berbagai protokol keamanan untuk melindungi data nasabah. Muamalat DIN, misalnya, telah mengadopsi mekanisme Otentikasi Dua Faktor (OTP) sebagai lapisan tambahan dalam proses pembukaan rekening. Selain itu, nasabah diberikan kendali penuh untuk memblokir akses ke rekening atau kartu ATM melalui *mobile banking*. Di sisi lain, BSI Mobile secara proaktif mengingatkan nasabah akan pentingnya memperbarui kredensial akses secara berkala. Sebagai bentuk perlindungan tambahan, sistem akan

secara otomatis menonaktifkan layanan BSI Mobile jika tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu. Keduanya juga berkomitmen untuk memberikan edukasi yang berkelanjutan kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi.

Facilitating Conditions memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan keamanan penggunaan mobile banking di Muamalat DIN dan BSI Mobile. Hubungan antara jawaban informan dan konstruk ini terlihat jelas dari berbagai langkah yang diambil oleh kedua bank untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaannya secara aman. Dengan mengimplementasikan protokol keamanan yang ketat, seperti mekanisme Otentikasi Dua Faktor (OTP) dan pengingat untuk memperbarui kredensial akses secara berkala, kedua bank menciptakan kondisi yang tidak hanya memudahkan nasabah dalam menjaga keamanan data pribadi mereka tetapi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan data. Selain itu, upaya edukasi yang berkelanjutan mengenai keamanan data pribadi semakin memperkuat lingkungan yang kondusif bagi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Facilitating Conditions yang diterapkan oleh Muamalat DIN dan BSI Mobile berperan penting dalam meningkatkan kesadaran nasabah akan keamanan data pribadi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

- e. Demi menjaga integritas data nasabah dan keamanan transaksi, kedua informan sepakat bahwa Bank Muamalat dan BSI telah mengimplementasikan berbagai mekanisme keamanan yang canggih. Muamalat misalnya, telah mengintegrasikan fitur TIN (*Transaction Identification Number*) sebagai lapisan tambahan dalam autentikasi transaksi, memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Selain itu, untuk mencegah akses tidak sah,

Bank Muamalat membatasi penggunaan mobile banking hanya pada satu perangkat seluler. Demikian pula, BSI juga menerapkan kebijakan serupa untuk membatasi akses pada satu perangkat. Sebagai bentuk komitmen terhadap keamanan siber, BSI secara berkala melakukan pemeliharaan sistem dan pembaruan mobile banking untuk menambal kerentanan yang mungkin ada. Kedua institusi perbankan ini telah menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melindungi uang dan data pribadi nasabah melalui penerapan teknologi keamanan yang mutakhir dan prosedur operasional yang ketat. Jawaban tersebut berkorelasi dengan konstruk *Facilitating Conditions*.

Facilitating Conditions memainkan peran penting dalam hubungan antara jawaban informan dan upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat dan BSI untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan mobile banking secara aman dan efektif. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan dari kedua bank, terlihat bahwa masing-masing institusi telah mengimplementasikan berbagai mekanisme keamanan yang canggih untuk melindungi nasabah. Misalnya, informan dari Bank Muamalat menekankan pentingnya fitur TIN (*Transaction Identification Number*) yang berfungsi sebagai lapisan tambahan dalam autentikasi transaksi, sehingga hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Di sisi lain, informan dari BSI menyebutkan bahwa mereka juga menerapkan kebijakan pembatasan akses *mobile banking* pada satu perangkat seluler, serta melakukan pemeliharaan sistem dan pembaruan *mobile banking* secara berkala untuk mengatasi potensi kerentanan.

Facilitating Conditions, mencakup penerapan teknologi keamanan yang mutakhir, prosedur operasional yang ketat, dan upaya edukasi yang berkesinambungan, berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dari Bank Muamalat dan BSI. Keterlibatan aktif kedua bank dalam menjaga

keamanan data dan uang nasabah menunjukkan bahwa mereka tidak hanya berfokus pada inovasi teknologi, tetapi juga pada perlindungan informasi nasabah secara menyeluruh.

- f. Kedua informan mengemukakan bahwa baik Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking. Bank Muamalat, melalui program edukasi yang komprehensif, berupaya membekali nasabah dengan pengetahuan yang diperlukan untuk mengatasi kendala sederhana secara mandiri, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan nasabah. Di sisi lain, Bank Syariah Indonesia menerapkan berbagai lapisan keamanan yang canggih untuk melindungi data nasabah, seperti pembatasan akses dan verifikasi identitas yang ketat. Meskipun demikian, kedua bank sepakat bahwa edukasi nasabah merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan jangka panjang. Dengan terus meningkatkan program edukasi dan memperkuat sistem keamanan, diharapkan kedua bank dapat memberikan pengalaman perbankan digital yang semakin aman, nyaman, dan terpercaya bagi seluruh nasabah. Jawaban tersebut berkorelasi dengan *Performance Expectancy*.

Performance Expectancy menjadi sangat penting dalam konteks ini, karena langkah-langkah yang diambil oleh kedua bank mencerminkan upaya untuk memenuhi harapan nasabah terhadap kinerja BSI Mobile dan Muamalat DIN. Nasabah yang merasa aman, terlindungi, dan teredukasi dengan baik akan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan melalui edukasi dan perlindungan data, nasabah akan merasa bahwa mobile banking yang mereka gunakan tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian dengan aman dan nyaman.

Performance Expectancy memegang peranan penting dalam membentuk keyakinan nasabah bahwa mobile banking yang mereka gunakan, baik BSI Mobile maupun Muamalat DIN, mampu memberikan manfaat yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Harapan nasabah akan kinerja mobile banking tersebut tidak hanya terbatas pada kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga mencakup aspek kenyamanan dan keamanan yang menyeluruh. Melalui fitur-fitur keamanan yang ketat serta edukasi yang berkelanjutan, nasabah memiliki ekspektasi bahwa *mobile banking* tidak hanya mampu memfasilitasi kebutuhan perbankan mereka secara efektif, tetapi juga memastikan bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dengan baik.

- g. Kedua informan mengungkapkan bahwa menurut nasabah mereka, baik Muamalat DIN maupun BSI Mobile menawarkan keunggulan yang berbeda, di mana keunggulan yang terdapat dalam Muamalat DIN seperti fitur Literasi Keuangan Syariah, Kalkulator Zakat, Panduan Ibadah Umrah dan Haji, Pendaftaran Ibadah Haji secara online, serta kemudahan bertransaksi di Alfamart. Sementara keunggulan BSI Mobile seperti tampilan yang menarik dan berbagai produk berbasis emas seperti e-emas, Gadai Emas, dan Cicil Emas. Hal tersebut yang kemudian menjadi keunggulan Muamalat DIN dan BSI Mobile menurut nasabah. Jawaban tersebut mendukung dimensi *Performance Expectancy*.

Performance Expectancy memainkan peran yang signifikan dalam hubungan antara jawaban informan dan harapan nasabah terhadap *mobile banking* yang mereka gunakan. Hubungan ini terlihat jelas dalam bagaimana fitur-fitur yang disediakan membentuk harapan nasabah. Nasabah yang merasa bahwa mobile banking menawarkan berbagai keunggulan dan kemudahan cenderung memiliki harapan positif terhadap kinerja mobile banking tersebut. Dengan fitur-fitur seperti

Literasi Keuangan Syariah, Kalkulator Zakat, dan akses mudah ke produk syariah, nasabah dapat mengandalkan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka secara efektif dan efisien. *Performance Expectancy* menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap mobile banking, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan yang mereka pilih.

- h. Kedua informan memberikan penilaian tertinggi (skala 10) terhadap kemungkinan nasabah merekomendasikan Muamalat DIN dan BSI Mobile. Mereka berpendapat bahwa pengalaman positif nasabah, khususnya terkait keamanan dan kemudahan transaksi, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam merekomendasikan layanan mobile banking. Jawaban tersebut berkorelasi dengan konstruk *Performance Expectancy*.

Performance Expectancy memainkan peranan penting dalam membentuk keputusan nasabah merekomendasikan Muamalat DIN dan BSI Mobile kepada orang lain. Fitur-fitur yang dihadirkan oleh kedua mobile banking, seperti kemudahan dalam transaksi sehari-hari, serta keamanan data dan uang nasabah, telah berhasil memenuhi harapan nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan dalam berbagai jenis transaksi, dari pembayaran hingga transfer, yang membuat nasabah merasa bahwa layanan memberikan manfaat nyata dalam memudahkan kegiatan keuangan mereka. Kepercayaan terhadap performa mobile banking menjadi alasan kuat bagi nasabah untuk berbagi pengalaman positif dengan orang lain. Dengan demikian, ketika nasabah merasakan manfaat langsung dari *mobile banking*, mereka cenderung merasa yakin bahwa mobile banking tersebut akan memenuhi kebutuhan orang lain yang mereka rekomendasikan.

Facilitating Conditions memainkan peran sentral dalam memastikan bahwa nasabah dapat menggunakan fitur-fitur di Muamalat DIN dan

BSI Mobile dengan mudah. Kondisi yang mendukung, seperti infrastruktur teknologi yang handal, edukasi yang memadai, serta layanan bantuan yang responsif, memungkinkan nasabah untuk mengakses dan memanfaatkan mobile banking secara optimal. Nasabah yang menerima dukungan penuh dalam mengoperasikan mobile banking, baik melalui layanan pelanggan atau panduan fitur, merasa lebih nyaman dan percaya diri saat menggunakan layanan tersebut. Hal ini membuat mereka lebih yakin untuk merekomendasikan BSI Mobile dan Muamalat DIN kepada orang lain, karena mereka percaya bahwa siapa pun yang menggunakan mobile banking tersebut akan merasakan pengalaman yang memuaskan.

Performance Expectancy dan *Facilitating Conditions* berperan saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman positif yang mendorong nasabah untuk merekomendasikan mobile banking. Keduanya memastikan bahwa mobile banking tidak hanya memenuhi harapan nasabah dalam hal kinerja, tetapi juga memberikan dukungan yang memadai untuk memudahkan penggunaannya. Kombinasi dari kinerja yang andal dan dukungan yang kuat membuat nasabah yakin bahwa *mobile banking* ini layak direkomendasikan kepada orang lain, memperkuat reputasi Muamalat DIN dan BSI Mobile di kalangan pengguna.

Menurut Wai-ching Poon terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) suatu sistem internet banking, yaitu: (1) kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa; (2) keberagaman layanan transaksi; (3) keberagaman fitur, dan (4) inovasi produk. Inovasi produk berhubungan dengan ketersediaan teknologi yang sesuai, pengenalan produk yang tepat, dan pengembangan atas jasa.⁹⁸ Sehingga pengertian fitur *mobile banking* adalah alat atau perangkat yang

⁹⁸ Poon, "Case study Users' adoption of e-banking services : the Malaysian perspective."

memiliki sifat atau karakteristik fungsi atau kegunaan dalam penggunaannya. Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaing. Dimensi ini melibatkan fitur pelengkap, termasuk kelengkapan fitur tambahan karakteristik fitur layanan merupakan kelengkapan jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Fitur-fitur yang terdapat dalam layanan *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan dan berbagai fitur lainnya.⁹⁹

Meningkatnya penggunaan *mobile banking* menjadikan pengelolaan keuangan lebih mudah dan efisien, sehingga turut berkontribusi dalam menjaga harta. Kemudahannya dalam bertransaksi, baik untuk pembelian, pembayaran, maupun transfer, dapat dilakukan tanpa terbatas ruang dan waktu. Meskipun *mobile banking* dapat menjadi sumber penghasilan, penggunaannya harus dilakukan secara bertanggung jawab, yaitu untuk transaksi yang halal. Maraknya penjualan barang terlarang melalui *mobile banking* justru mencederai manfaatnya dan bertentangan dengan prinsip Islam dalam menjaga harta (*al-maal*). Untuk menegakkan prinsip tersebut, penjual harus menawarkan produk yang sesuai syariah, karena keberkahan harta bergantung pada sumber perolehannya.¹⁰⁰

Park dan Kim, mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data online. Selain itu dengan berkembangnya teknologi, modus penipuan teknis dalam penggunaan *mobile banking* juga berkembang. Rahadi mengatakan bahwa keamanan

⁹⁹ Amalia dan Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74–75.

¹⁰⁰ Ilyas Adhi Purba dan Jamaludin Acmad Kholik, "Penggunaan Mobile Banking Dalam Pandangan Maqashid Syariah Serta Problematika Atas Kejahatan Cyber," *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2023): 184–185.

juga dapat diartikan pendapat responden tentang kenyamanan saat bertransaksi pada mobile banking dengan keamanan yang memadai.¹⁰¹

Keamanan informasi merupakan masalah yang kompleks terkait dengan kerahasiaan, integritas dan ketersediaan informasi yang menjadi kunci pengelolaan teknologi informasi, atau dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah upaya untuk melindungi aset informasi seseorang. Keamanan data sangat penting karena ancaman yang terus meningkat terhadap ketersediaan, integritas, dan kerahasiaan data perusahaan. Tujuan dari pengamanan ini adalah untuk memastikan kelangsungan bisnis, meminimalkan potensi risiko dan memaksimalkan hasil investasi dan peluang bisnis.¹⁰²

Keamanan data adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Transaksi online beresiko terhadap hilangnya kerahasiaan data pribadi nasabah dan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Kurangnya pengendalian kerahasiaan informasi pribadi menyebabkan kekhawatiran bagi pengguna *mobile banking* dalam melakukan transaksi online, karena bisa mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.

Bank-bank di negara-negara berkembang sebaiknya mempertimbangkan keamanan dari layanan *mobile banking* dan sekaligus sebagai tantangan untuk meningkatkan kualitas keamanan dari layanan *mobile banking* karena layanan ini menggunakan internet sebagai media komunikasi maka keamanan dari *mobile banking* pun bergantung pada keamanan dari internet itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat

¹⁰¹ Amalia dan Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," 74.

¹⁰² Tamsir Nurlindasari; Aini Nurul dkk, *Keamanan Sistem Informasi*, 428:1–2.

yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bersifat sangat rahasia.¹⁰³

Dapat disimpulkan keamanan adalah kemampuan bank dalam melindungi data pribadi dan dana nasabah, untuk menghindari penipuan, pencurian dan penggunaan data pribadi nasabah dalam layanan *mobile banking*. Keamanan yang dimaksud adalah keamanan data dan dana pribadi nasabah, keamanan saat menggunakan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi, serta keamanan saat mengakses layanan lain dalam *mobile banking*. Indikator Keamanan, keamanan meliputi dua indikator penting di antaranya: Jaminan Keamanan. Keamanan merupakan faktor terpenting dalam pengoperasian sistem informasi. Pengamanan bertujuan mencegah ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi, khususnya dalam transaksi online, sehingga sistem keamanan dapat terjaga dan kenyamanan konsumen terjaga. Dalam konteks *mobile banking*, untuk menghindari penyalahgunaan/ kehilangan data pribadi nasabah maka diperlukan sistem keamanan yang kuat oleh bank, ketika jaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan nasabah, maka hal tersebut mengurangi kekhawatiran nasabah akan penggunaan layanan *mobile banking*.¹⁰⁴ Semakin meningkatnya digitalisasi diseluruh aspek kehidupan, perusahaan berjuang menjaga keamanan diri mereka sendiri dan nasabahnya. Pemerintah dan perusahaan bertanggung jawab akan keamanan, karena keamanan telah menjadi salah satu aspek penting dalam digitalisasi.¹⁰⁵ Keamanan informasi mencerminkan kualitas layanan perusahaan, nasabah lebih menyukai layanan berkualitas tinggi, aspek keamanan ada di dalamnya sehingga meningkatkan kepuasan nasabah

¹⁰³ Mukhtisar, Tarigan Ismail Rasyid Ridla, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," 64.

¹⁰⁴ Raman dan Annamalai, "Web Services and e-Shopping Decisions : A Study on Malaysian e-Consumer," 55.

¹⁰⁵ Boeken, "From Compliance to Security, Responsibility Beyond Law," 1.

menggunakan layanan (*mobile banking*). Kerahasiaan Data. Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan salah satu hal yang penting, data yang jatuh ke pihak lain dapat merugikan pemilik data. Oleh karena itu, kerahasiaan data pelanggan harus dijaga. Prinsip kerahasiaan data pada lembaga, merupakan prinsip yang penting. Prinsip kerahasiaan bank (*bank secret law*) bertujuan melindungi kepentingan nasabah agar terlindungi kerahasiaan yang menyangkut keadaan keuangan dan data pribadi nasabah. Kerahasiaan data menyatakan bahwa pihak lain tidak berwenang untuk mengakses dan mengetahui data tersebut. Kekhawatiran tentang keselamatan dan keamanan privasi adalah penghalang utama dalam penerimaan dan penggunaan inovasi keuangan di kalangan masyarakat dan nasabah. Untuk mengatasi masalah ini, bank selalu mengambil tindakan pencegahan dengan berinvestasi pada proyek keamanan dan membiayai program yang meluruskan perlindungan sistem bank mereka.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Jean Baptiste Bernard Pea-Assounga, Hongxing Yao, Grace Mulindwa Bahizire, Prince Dorian Rivel Bambi, "Effect Of Financial Innovation and Stakeholders' Satisfaction on Investment Decisions : Does Internet Security Matter?," 13.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah “**Bagaimanan Perbandingan Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN**”. Penelitian ini menunjukkan bahwa **implementasi fitur** dan **mekanisme keamanan** pada kedua platform memiliki pendekatan yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan implementasi fitur dan mekanisme keamanan pada kedua platform memiliki pendekatan yang berbeda. Analisis terhadap 109 fitur menunjukkan BSI Mobile memiliki 92 fitur untuk memfasilitasi transaksi harian dan ibadah, sementara Muamalat DIN memiliki 81 fitur dengan penekanan transaksi dan layanan Islami yang lebih spesifik, seperti Al-Qur'an dan pendaftaran haji online. Keamanan, BSI Mobile mengandalkan sistem autentikasi tiga faktor PIN, password dan biometrik yang memberikan tingkat perlindungan memadai dan mudah. Muamalat DIN juga menerapkan autentikasi tiga faktor seperti Password, biometrik, dan TIN (dua kode acak pin), penerapan TIN menjadikan sistem keamanan Muamalat DIN lebih ketat, hal tersebut meningkatkan perlindungan pengguna saat bertransaksi. Berdasarkan persepsi pengguna, BSI Mobile dinilai lebih mudah diakses dan digunakan untuk keperluan transaksi harian dan ibadah, sementara Muamalat DIN dianggap menawarkan tingkat keamanan yang lebih ketat penerapan sistem keamanan yang lebih ketat. Kemudahan penggunaan, kebermanfaatan fitur, kemananan, keterjangkauan layanan, kepercayaan, hingga kepuasan pengguna pada BSI Mobile dan Muamalat DIN mendukung tiga konstruk indikator utama dalam penelitian ini yakni *Facilitating Conditions, Effort Expectancy dan Facilitating Conditions*.

B. Saran

1. Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - a. Pengembangan Fitur Syariah: Bank Syariah Indonesia disarankan untuk menambahkan fitur Al-Qur'an yang lebih komprehensif guna

meningkatkan akses pengguna terhadap konten religius. Hal ini diharapkan dapat memperkuat keterlibatan pengguna dalam aktivitas ibadah melalui *mobile banking*.

- b. Keamanan dan Perlindungan Data: Mengingat terjadinya insiden serangan siber, BSI perlu memperkuat sistem keamanannya dengan menerapkan teknologi enkripsi yang lebih canggih serta sistem perlindungan data yang lebih ketat. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi risiko kebocoran data dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap platform.
 - c. Respon Terhadap Kendala Teknis: Disarankan agar BSI meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memastikan stabilitas *mobile banking* dan meminimalisasi gangguan teknis. Selain itu, layanan dukungan pelanggan juga perlu lebih responsif dan sistem proaktif harus diterapkan untuk menangani keluhan teknis secara efisien.
 - d. Keberagaman Fitur dan Inovasi: BSI diharapkan dapat mengembangkan fitur-fitur inovatif, seperti pendaftaran Haji dan Umrah online, serta menyediakan konten edukasi mengenai keuangan syariah untuk menarik minat nasabah.
 - e. Personalisasi dan Peningkatan Layanan: BSI Mobile disarankan untuk mempertimbangkan penambahan fitur personalisasi, termasuk sistem *rewards* atau penawaran khusus, dengan tujuan untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna.
2. Bank Muamalat Indonesia (BMI)
- a. Edukasi Penggunaan TIN:

Pengguna mengalami kendala dalam menggunakan fitur *Transaction Identification Number* (TIN) pada Muamalat DIN. Untuk mengatasi hal ini, Bank Muamalat perlu mempertimbangkan untuk menyederhanakan proses penggunaan TIN dan memberikan panduan yang lebih jelas, sehingga fitur ini dapat digunakan secara lebih efektif oleh seluruh nasabah. Jangkauan Layanan: Bank Muamalat disarankan untuk

memperluas jangkauan layanan dengan membuka cabang baru atau bekerja sama dengan bank lain, terutama di daerah yang belum terjangkau, guna meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah.

- b. Pengembangan Infrastruktur Teknologi: Bank Muamalat perlu melakukan peningkatan infrastruktur teknologi untuk memastikan stabilitas *mobile banking* dan mengatasi masalah teknis yang dialami pengguna, seperti kegagalan transaksi akibat jaringan yang tidak stabil.
- c. Peningkatan Fitur Notifikasi: sehingga pengguna dapat menerima konfirmasi transaksi secara real-time dengan lebih efektif.

3. Pengguna

Pengguna diharapkan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fitur dan keamanan yang ditawarkan oleh BSI Mobile dan Muamalat DIN sebelum memutuskan untuk membuka rekening atau menggunakan layanan perbankan. Dalam hal fitur, penting bagi pengguna untuk mempertimbangkan kemudahan akses dan keberagaman layanan yang disediakan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, serta fitur syariah yang dapat mendukung kebutuhan ibadah, seperti kalkulator zakat dan informasi waktu sholat. Disarankan agar mereka secara aktif memberikan umpan balik yang konstruktif kepada masing-masing bank mengenai pengalaman pengguna, sehingga pihak bank dapat memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang ditawarkan.

Aspek keamanan, pengguna harus menjaga kerahasiaan informasi pribadi mereka dengan menghindari berbagi data sensitif, menggunakan PIN dan *Password* yang kuat serta unik. Penting bagi mereka untuk memahami langkah-langkah keamanan yang diterapkan dalam *mobile banking*, seperti autentikasi multi-faktor dan enkripsi data, rutin memperbarui PIN dan *Password* dan memanfaatkan fitur keamanan tambahan yang ada. Selain itu, pengguna dianjurkan untuk mengikuti program edukasi keuangan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan atau institusi pendidikan untuk meningkatkan literasi keuangan. Dengan

langkah-langkah tersebut, diharapkan pengguna dapat memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal dan aman, serta berkontribusi pada pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih baik.

4. Peneliti

Saran untuk penelitian selanjutnya tentang penelitian Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan, menggunakan metode penelitian yang berbeda dari pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan saat ini. Penelitian kuantitatif atau mix method bisa menjadi alternatif untuk mendapatkan hasil yang lebih terukur dan generalisasi yang lebih kuat. Teknik pengumpulan data dapat diperluas dengan mempertimbangkan penggunaan instrumen wawancara lain selain wawancara semi-terstruktur misalnya dengan menggunakan kuesioner tertutup untuk mendapatkan data dalam skala besar atau wawancara terstruktur untuk menghasilkan data yang lebih konsisten, *focus group discussion* (FGD) untuk mendapatkan berbagai pandangan dari kelompok informan yang lebih luas dan interaktif. Selain itu, penelitian dapat mencakup fitur dan keamanan *mobile banking* pada bank lain untuk memperkaya hasil perbandingan antar bank. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan model yang lebih baru dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Model teori lain seperti UTAUT2 atau UTAUT3 dapat digunakan untuk memberikan perspektif yang lebih modern dalam analisis adopsi teknologi, karena model-model ini mencakup faktor tambahan seperti kebiasaan dan nilai harga. Penelitian ini juga dapat mengembangkan temuan dari studi sebelumnya, sehingga menjadi referensi yang lebih komprehensif bagi penelitian-penelitian di masa mendatang terkait fitur dan keamanan dalam *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Bambang Setiyo Pambudi. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI).” *Jurnal Studi Manajemen* 8, no. 1 (2014): 1–11.
- Alhejji, Sarah, Abdulmohsen Albeshir, Heider Wahsheh, dan Abdulaziz Albarrak. “Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia.” *Information (Switzerland)* 13, no. 12 (2022): 1–14. <https://www.mdpi.com/journal/information>.
- Amalia, Putri, dan Anna Zakiyah Hastriana. “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).” *Alkasb Journal of Islamic Economics* 1 (2022): 70–89.
- Ascarya; Yumita Diana. *Seri Kebanksentralan 14 Bank Syariah : Gambaran Umum*. Diedit oleh Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK). *Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*. 14 ed. Vol. 14. Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2003.
- Bank Muamalat. “Bank Muamalat Pacu.” *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*. Last modified 2024. www.bankmuamalat.co.id.
- . “Bank Muamalat Perkaya Fitur Muamalat DIN.” *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*. www.bankmuamalat.co.id.
- . “Muamalat DIN (Digital Islamic Network).” *Bank Muamalat Indonesia (BMI)*. www.bankmuamalat.co.id.
- Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan. *Buku 8 Industri Jasa Keuangan Syariah Seri Literasi Perguruan Tinggi*. Diedit oleh . *Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan*. 8 ed. Vol. 8. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, 2019.
- Boeken, Jasmijn. “From Compliance to Security, Responsibility Beyond Law.” *Computer Law & Security Review : The Internasional Journal of Technology Law and Practice* 52 (2024): 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2023.105926>.
- BSI Mobile. “Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.” *Bank Syariah Indonesia (BSI)*. <https://bsimobile.id/>.

- Education Computer Security Incident Response Team (CSIRT). “Malware adalah perangkat lunak yang diciptakan untuk menyusup atau merusak sistem komputer, server atau jejaring komputer tanpa izin pemilik.” *Education Computer Security Incident Response Team (CSIRT) Pusdatin Kemendikbud*. Last modified 2020. <https://educsirt.kemdikbud.go.id/>.
- Garg, Shivi, dan Niyati Baliyan. “Comparative Analysis of Android and IOS from Security Viewpoint.” *Computer Science Review* 40, no. 40 (2021): 1–13. www.elsevier.com/locate/cosrev Review.
- Indah, Mutiarasari Anissa. “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32–41.
- Jean Baptiste Bernard Pea-Assounga, Hongxing Yao, Grace Mulindwa Bahizire, Prince Dorian Rivel Bambi, Jonathan Dior Nima Ngapey. “Effect Of Financial Innovation and Stakeholders’ Satisfaction on Investment Decisions : Does Internet Security Matter?” *School of Finance & Economics, Jiangsu University, Zhenjiang 212013, P.R. China. Tel: (2023)*: 1–32.
- Karthikeyan, K, dan M Dinesh Kumar. “A Comparative Analysis Study on Mobile Banking and Mobile Wallet Services in India.” *ComFin Research* 9, no. 4 (Oktober 2021): 17–23. <http://www.shanlaxjournals.com>.
- Lonkani, Ravi, Chuleeporn Changchit, Tim Klaus, dan Jomjai Sampet. “A comparative Study of Trust in Mobile Banking: An Analysis of U.S. And Thai Customers.” *Journal of Global Information Management* 28, no. 4 (2020): 95–119. <https://www.igi-global.com/>.
- Maksi Binus. “Cybercrime dan Cybersecurity pada Sektor Keuangan.” *Universitas Bina Nusantara*. Last modified 2023. <https://maksi.binus.ac.id/>.
- Miftahuddin, Hendarsyah, Decky. “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis.” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (2019): 16–32.
- Mukhtisar, Tarigan Ismail Rasyid Ridla, Evriyenni. “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, no. 1 (2021): 56–72.
- Naufal Zuhdi. “361 Juta Serangan Siber Masuk ke Indonesia Per Oktober 2023.” *Media Indonesia*. Last modified 2023. <https://mediaindonesia.com/amp/teknologi/630255/361-juta-serangan-siber->

masuk-ke-indonesia-per-oktober-2023.

- NUPI. “Comparative Methods.” *Norwegian Institute of Internasional Affairs*. <https://www.nupi.no/en/our-research/topics/theory-and-method/comparative-methods#:~:text=Comparative method is about looking,variables available and vice versa.>
- Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. “Statistik Perbankan Syariah Oktober 2023.” *Authority, Republic of Indonesia Department of Data Management and Statistics*. Jakarta: Financial Services Authority, Republic of Indonesia Department of Data Management and Statistics Otoritas Jasa Keuangan, Republik Indonesia, 2023. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Poon, Wai-ching. “Case study Users ’ adoption of e-banking services : the Malaysian perspective.” *Journal of Business & Industrial Marketing* 23/1 (2008) 59–69 23, no. 1 (2008): 59–69. www.emeraldinsight.com/0885-8624.htm.
- Ramadhan, Muhammad Zulvan Jamalu, dan Vemy Suci Asih. “Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia.” *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 578–583.
- Raman, Arasu, dan Viswanathan Annamalai. “Web Services and e-Shopping Decisions : A Study on Malaysian e-Consumer.” *Ijca Special Issue on “Wireless Information Networks & Business Information System”* (2011): 54–60.
- Saprikis, Vaggelis, Giorgos Avlogiaris, dan Androniki Katarachia. “A Comparative Study of Users versus Non-Users’ Behavioral Intention towards M-Banking Apps’ Adoption.” *Information (Switzerland)* 13, no. 30 (2022): 1–23. <https://www.igi-global.com/>.
- Senyo, PK K., Ellis L.C. Osabutey, dan Konan A. Seny Kan. “Pathways to Improving Financial Inclusion Through Mobile Money: a Fuzzy set Qualitative Comparative Analysis.” *Information Technology and People* 34, no. 7 (2020): 1–21. <https://www.emerald.com/insight/0959-3845.htm>.
- Sugiyono. *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. 25 ed. Bandung; Jawa Barat: Alfabeta Bandung, 2017.
- . *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif & RND*. 25 ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 19 ed. Bandung: Alfabeta Bandung, 2013.

- Tamsir Nurlindasari; Aini Nurul dkk. *Keamanan Sistem Informasi*. Diedit oleh Gustian Dudih. *Indie Press*. 1 ed. Vol. 428. Bandung; Jawa Barat: Indie Press, 2023.
- Viswanath Venkatesh, Michael Morris G., Gordon B. Davis, dan Fred D. Davis. "User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View." *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–478. <https://www.jstor.org/stable/30036540>.
- Winsky. "Belajar Teknik Asesmen Risiko - Wawancara Tersrstruktur atau Semi Terstruktur (Structure/Semi Structured Interviews - SSI)." *Indonesia Risk Management Professional Association*. Last modified 2021. Diakses Maret 14, 2024. <https://irmapa.org/belajar-teknik-asesmen-risiko-wawancara-terstruktur-atau-semi-terstruktur-structured-semi-structured-interviews-ssi/>.
- "Hasil Wawancara dengan Bapak Anang Dwiputra Purnomo Customer Service Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado Pada Tanggal 5 September 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Bapak Muh. Amin Husain Selaku Branch Operation & Services Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Pada Tanggal 10 September 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdr. Jamaluddin Hasan Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdr. Rahmat Amulah Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Ananda Sukarman Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Hajar Radliyah Abbas Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Pada Tanggal 22 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Lili Rindiani Seekan Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 28 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Nazirah B.S Laoming Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Nur Rizky Tampilang Selaku Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 22 Agustus 2024.," n.d.
- "Hasil Wawancara dengan Sdri. Rizka Fitriyani Dadu Selaku Pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN Tanggal 26 Agustus 2024.," n.d.

“Hasil Wawancara dengan Sdri. Sridiva Lakodi Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 26 Agustus 2024.” n.d.

“Hasil Wawancara dengan Sdri. Vivi Sasiritang Selaku Pengguna Muamalat DIN Pada Tanggal 2 September 2024.” n.d.

“Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.” *UPT TIPD IAIN Manado*. Last modified 2024. <https://iain-manado.ac.id/>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin dan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO
 Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Kota Manado 95128
 Telepon (0431) 860616; Faksimili (0431) 850774, Website: www.iaim-m Manado.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor: B-2043/In.25/TL.01/08/2024

Rektor Institut Agama Islam Negeri Manado, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **MUHAMAD FAUJAN SAKAMOLE**
 NIM : 20142037
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : S1 - Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2024/2025

Yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melaksanakan kegiatan penelitian/pengumpulan data/survey dan wawancara pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado dalam rangka karya tulis ilmiah yang berjudul "**Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)**" dimulai sejak Bulan Agustus 2024 s.d. selesai.

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 15 Agustus 2024

An.Rektor,
 Wakil Rektor Bidang Akademik
 Dan Pengembangan Lembaga.



Dr. Edi Gunawan.,M.HI
 NIP.198407122009011013

Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
 Token : ZuavmM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado, Telp/Fax 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax (0431) 860616850774 Website : <http://www.febi.iaim-mano.ac.id> Email: iaim-mano.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : B-2043/In.25/F.IV/PP.00.9/09/2024

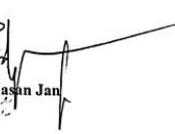
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Muhamad Fauzan Sakamole
 Nim : 20142037
 Semester : IX (sembilan)
 Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)

Yang bersangkutan benar telah selesai melakukan penelitian di Kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado pada tanggal 01 Agustus s/d 30 September Tahun 2024.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 20 September, 2024

Dekan,

 Radlyah Hasan Jan

Lampiran 2 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado, Telp/Fax. 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax (0431)
860616850774 Website : <http://www.Febi.iain-manado.ac.id> Email:iain-manado.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-390 /In.25/F.IV/PP.009/10/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si.

Nip. : 197009061998032001

Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

nama : Muh. Fauzan Sakamole

NIM : 20142037

Prodi : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

"Analisis Komparatif Fitur dan Keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)."

Dinyatakan bebas plagiasi/plagiasi di atas **25%***

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 14 Oktober 2024


Radlyah Hasan Jan

Hasil Plagiasi



DrillBit Similarity Report

LOCATION	MATCHED DOMAIN	%	SOURCE TYPE
1	repository.uinsaizu.ac.id	1	Publication
2	repository.iain-manado.ac.id	1	Publication
3	repository.uinsaizu.ac.id	1	Publication
4	proceeding.unesa.ac.id	<1	Publication
5	repository.uinsaizu.ac.id	<1	Publication
6	repository.ipb.ac.id	<1	Publication
7	digilib.uinkhas.ac.id	<1	Publication
8	adoc.pub	<1	Internet Data
9	jimfeb.ub.ac.id	<1	Publication
10	adoc.pub	<1	Internet Data
11	etheses.uin-malang.ac.id	<1	Publication
12	etd.iain-padangsidempuan.ac.id	<1	Publication
13	ipief.umy.ac.id	<1	Publication
14	repository.upi.edu	<1	Publication

Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara

NO	PERTANYAAN	KOSTRUK INDIKATOR
Pengguna masing-masing <i>mobile banking</i>		
1.	<i>Mobile banking</i> apa yang sering Anda gunakan dalam bertransaksi, pada BSI Mobile/ Muamalat DIN fitur apa yang sering digunakan serta seberapa mudah saat menggunakan fitur tersebut ?	PE-EE <i>Performance Expectancy - Effort Expectancy</i>
2	Selain fitur transaksi umum, apakah Anda juga memanfaatkan fitur-fitur Syariah yang disediakan pada BSI Mobile/ Muamalat DIN seperti Arah Kiblat, Waktu Sholat, Kalkulator Zakat, dan Juz Amma /Al-Qur'an?	PE-EE <i>Performance Expectancy - Effort Expectancy</i>
3	Apakah Anda pernah mengalami kendala/ error saat menggunakan BSI Mobile/ Muamalat DIN, Jika ya penanganan seperti apa yang dilakukan pihak bank?	FC <i>Facilitating Conditions</i>
4	Apakah Anda merasa fitur keamanan (PIN/ TIN, <i>Password</i> , biometrik, notifikasi transaksi) pada BSI Mobile/ Muamalat DIN mudah digunakan dan bermanfaat bagi Anda?	PE-EE <i>Performance Expectancy - Effort Expectancy</i>
5	Seberapa khawatir Anda akan kebocoran data dan kehilangan uang saat menggunakan layanan BSI Mobile/ Muamalat DIN?	PE <i>Performance Expectancy</i>
6	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap keamanan BSI Mobile/ Muamalat DIN dalam melindungi uang dan data pribadi Anda?	PE <i>Performance Expectancy</i>
7	Secara umum Apakah Anda puas akan layanan BSI Mobile/ Muamalat DIN?	PE <i>Performance Expectancy</i>

8	Apakah Anda akan merekomendasikan BSI Mobile/ Muamalat DIN kepada keluarga, teman dan kerabat, jika ya alasannya?	EE <i>Effort Expectancy</i>
Pegguna BSI Mobile dan Muamalat DIN		
1	Sebagai pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN, fitur transaksi apa yang paling sering Anda gunakan (misalnya, transfer dana, pembayaran tagihan, top up, QRIS dll.) dan Seberapa mudah Anda melakukan transaksi-transaksi tersebut melalui kedua <i>mobile banking</i> ini?	PE-EE-FC <i>Performance Expectancy-Effort Expectancy-Facilitating Conditions</i>
2	Antara Layanan Syariah yang tersedia pada <i>mobile banking</i> BSI Mobile dan Muamalat DIN (arah kiblat, waktu sholat, kalkulator zakat, dan Juz Amma/ Al-Qur'an), fitur manakah yang paling sering Anda manfaatkan dalam aktivitas ibadah?	PE-EE-FC <i>Performance Expectancy-Effort Expectancy-Facilitating Conditions</i>
3	Sebagai pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN, apakah Anda merasa fitur keamanan yang tersedia (seperti PIN, <i>password</i> , biometrik, TIN, notifikasi transaksi) pada kedua <i>mobile banking</i> ini mudah digunakan dan memberikan rasa aman saat bertransaksi?	PE-EE <i>Performance Expectancy-Effort Expectancy</i>
4	Sebagai pengguna BSI Mobile dan Muamalat DIN, seberapa khawatir Anda akan risiko kebocoran data pribadi dan kehilangan uang saat bertransaksi di kedua <i>mobile banking</i> ?	PE-EE-FC <i>Performance Expectancy-Effort Expectancy-Facilitating Conditions</i>
5	Seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap keamanan BSI Mobile dan Muamalat DIN dalam melindungi uang dan data pribadi Anda?	PE <i>Performance Expectancy</i>
6	Jika harus memilih antara BSI Mobile dan Muamalat DIN, <i>mobile banking</i> mana yang menurut Anda	PE-FC <i>Performance Expectancy-</i>

	memiliki tingkat keamanan yang lebih baik dalam melindungi data pribadi?	Facilitating Conditions
7	Antara BSI Mobile dan Muamalat DIN, <i>mobile banking</i> mana yang menurut Anda lebih sering mengalami gangguan atau kendala saat digunakan?	FC Facilitating Conditions
8	Secara umum antara BSI Mobile dan Muamalat DIN, <i>mobile banking</i> mana yang menurut Anda layanannya lebih memuaskan?	PE Performance Expectancy
9	Jika ada keluarga, teman atau kerabat yang bertanya, <i>mobile banking</i> mana yang akan Anda rekomendasikan, BSI Mobile atau Muamalat DIN, alasannya?	PE-FC Performance Expectancy-Facilitating Conditions
Pimpinan/ Staf Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat Indonesia		
1	Fitur apa saja yang menurut Bapak menjadi keunggulan BSI Mobile/ Muamalat DIN?	PE Performance Expectancy
2	Bagaimana Bapak menilai efektivitas BSI Mobile/ Muamalat DIN dalam meningkatkan kepuasan nasabah?	PE Performance Expectancy
3	Bagaimana langkah-langkah mengatasi kendala atau error yang sering terjadi saat menggunakan BSI Mobile/ Muamalat DIN secara efektif dan cepat?	FC Facilitating Conditions
4	Bagaimana Bank Syariah Indonesia / Bank Muamalat Indonesia mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi saat menggunakan <i>mobile banking</i> ?	FC Facilitating Conditions
5	Apa saja langkah-langkah keamanan yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia/ Bank Muamalat Indonesia untuk melindungi data dan uang nasabah pada BSI Mobile/ Muamalat DIN?	FC Facilitating Conditions
6	Bagaimana Bank Syariah Indonesia/ Bank Muamalat Indonesia memastikan bahwa nasabah merasa aman dan percaya saat menggunakan BSI Mobile/ Muamalat DIN dalam bertransaksi?	PE Performance Expectancy
7	Menurut nasabah, fitur apa yang menjadi keunggulan kompetitif dari BSI Mobile/ Muamalat DIN?	PE

		<i>Performance Expactancy</i>
8	Seberapa besar kemungkinan nasabah merekomendasikan BSI Mobile/ Muamalat DIN kepada orang lain?	PE <i>Performance Expactancy</i>

Lampiran 4 : Surat Persetujuan Informan

Sdri. Nur Tampilang

Surat Persetujuan Informan (Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Nur Rizky Tampilang
 Status/pekerjaan : Mahasiswa
 Nomor Handphone : 082196773541
 Perihal : Pengguna BSI Mobile

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 6 September 2024



Nur Rizky Tampilang

Sdri. Ananda Sukarman

Surat Persetujuan Informan (Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : ANANDA SUKARMAN
 Status/pekerjaan : MAHASISWA
 Nomor Handphone : 0897770089
 Perihal : Pengguna BSI Mobile

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 5 September 2024



ANANDA SUKARMAN

Sdr. Rahmat Amulah

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Rahmat Mula
 Status/pekerjaan : Mahasiswa
 Nomor Handphone : 081356276205
 Perihal : Pengguna BSI Mobile

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 4 September 2024



Sdri. Hajar Radliyah Abbas

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Hajar Radhiyah Abbas
 Status/pekerjaan : mahasiswa
 Nomor Handphone : 08968314183
 Perihal : Pengguna BSI Mobile & Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 4 September 2024



Sdri. Nazirah B.S Laoming

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Nazirah B. S Laoming
 Status/pekerjaan : Mahasiswa
 Nomor Handphone : 082211700928
 Perihal : Pengguna BSI Mobile & Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 4 September 2024



Nazirah B.S Laoming

Sdri. Jamaluddin Hasan

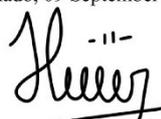
Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Jamaluddin Hasan
 Status/pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana
 Nomor Handphone : 085242228003
 Perihal : Pengguna BSI Mobile & Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 09 September 2024



Jamaluddin Hasan

Sdri. Rizka Firtiyani Dadu

Surat Persetujuan Informan

(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Rizka Firtiyani Dadu
 Status/pekerjaan : Mahasiswa
 Nomor Handphone : 082141001344
 Perihal : Pengguna BSI Mobile & Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 09 September 2024


 Rizka Firtiyani Dadu

Sdri. Sridiva Lakodi

Surat Persetujuan Informan

(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Sridiva Lakodi
 Status/pekerjaan : Mahasiswa
 Nomor Handphone : 082141001344
 Perihal : Pengguna Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 4 September 2024


 Sridiva . lakodi

Sdri. Lili Rindiani Seekan

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Lili Rindiani Seekan

Status/pekerjaan : Mahasiswa

Nomor Handphone : 0852420779

Perihal : Pengguna Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 05 September 2024


Lili Rindiani Seekan

Sdri. Vivi Sasiritang

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Vivi Afiani Sasiritang

Status/pekerjaan : Mahasiswa

Nomor Handphone : 082215018823

Perihal : Pengguna Muamalat DIN

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 05 September 2024


Vivi Afiani Sasiritang

Bapak Anang Dwiputra Purnomo, Staf Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Anang Dwiputra Purnomo
 Status/pekerjaan : CS
 Nomor Handphone : 0819 49007979
 Perihal : CS/Staf Bank Muamalat Indonesia (BMI) KC Manado

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, 05 September 2024



Anang Dwiputra Purnomo

Bapak Muh. Amin Husain, BOSM Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas

Surat Persetujuan Informan
(Interview Consent Form)

Saya yang betanda tangan diawah ini bersedia mejadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara: **Muh. Fauzan Sakamole** dengan penelitian berjudul: **"Analisis Komparatif Fitur Dan Keamanan Aplikasi BSI Mobile Dan Muamalat DIN Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)"**.

Nama : Muh. Amin Husain
 Status/pekerjaan : BOSM (Peranah Operasional & Services manager)
 Nomor Handphone : 081356632101
 Perihal : CS/Staf Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mega Mas Manado

Saya bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan. Saya memahami bahwa segala informasi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian.

Manado, September 2024



