
Analisis Peran Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Digital Pada Prilaku Sosial Ekonomi Masyarakat di Universitas Islam Zainul Hasan Genggong

Egga Zaqqi Mubarak¹⁾, Abu Yazid Adnan Quthny²⁾, Moh Abd Rrahman³⁾

^{1,2,3)}Universitas Islam Zainul Hasan Genggong

¹⁾Zaqqi.zaza19@gmail.com, ²⁾a.yazid.aq@gmail.com, ³⁾abdurrahmanbinauf39@gmail.com

Abstrak. Layanan teknologi bank BSI tidak kalah dengan lainnya, fitur lengkap ditambah penggunaannya yang mudah membuat namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni seperti tingkat resiko keamanan serta pengguna yang belum memahami akses fiturnya, karena kejahatan cyber dapat dilakukan kapan saja. dan Tujuan Penelitian yakni peneliti tertarik untuk mengkaji perilaku sosial ekonomi karena adanya perilaku yang dapat mengubah mahasiswa dalam mengelola keuangan mereka dengan satu aplikasi M-banking serta tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pelayanan pelayanan teknologi pada perilaku social ekonomi masyarakat kampus Universitas Zainul Hasan Genggong, adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif diskriptif, yakni metode yang menjelaskan dengan sebuah penggambaran. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, serta teknik analisis menggunakan kajian yang dikembangkan oleh Milles and Huberman. Penelitian ini berlangsung kurang lebih sebulan mulai dari observasi sampai penulisan isi. Hasil dari penelitian ini, 1). Kegunaan dan perilaku pengguna, dijelaskan bahwasannya pelayanan teknologi yang terdapat pada perbankan syariah membuat perilaku nasabah terpenuhi dengan transaksi yang dibutuhkan, 2). Kesesuaian dan pengaruh nasabah, kesesuaian yang ada pada fitur-fitur m-banking perbankan syariah menjadi pengaruh kepada pengguna selanjutnya, karena akan berdampak positif dengan itu akan ada promosi sendiri dilakukan oleh nasabah penggunaan m-banking, 3). Perilaku hedonik dan konsumtif, perilaku kesenangan dan daya berkumsi merupakan perilaku yang akan nasabah rasakan karena kemudahan yang diberikan akan membuat transaksi lebih mudah, dengan transaksi *top-up* atau isi ulang, mereka dapat berbelanja ke toko online dengan adanya fitur tersebut, 4). Dampak, dampak pelayanan teknologi ini membuat perilaku nasabah akan menjadi militan kepada bank, dan juga bank akan memiliki citra yang baik dengan memberikan pelayanan mengikuti alur zaman yakni bernuansa teknologi.

Kata kunci : Teknologi, Perilaku sosial ekonomi, Peran layanan

Abstract. BSI bank technology services are no less than others, complete features plus easy use, but there are several things that need to be considered, namely the level of security risk and users who do not yet understand how to access the features, because cyber crimes can be committed at any time. and the aim of the research is that researchers are interested in studying socio-economic behavior because there are behaviors that can change students in managing their finances with an M-banking application and the aim of this research is to find out technological services on the socio-economic behavior of the Zainul Hasan Genggong University campus community. used in this research is a descriptive qualitative approach, namely a method that explains with a description. Data collection techniques

using observation, interviews, documentation, and analysis techniques using studies developed by Milles and Huberman. This research lasted approximately a month from observation to writing the content. The results of this research, 1). Usability and user behavior, it is explained that the technology services found in sharia banking make customer behavior fulfilled with the required transactions, 2). The suitability and influence of customers, the suitability of the sharia banking m-banking features, has an influence on future users, because it will have a positive impact and will result in promotions carried out by customers who use m-banking, 3). Hedonic and consumptive behavior, pleasure behavior and consuming power are behaviors that customers will experience because the convenience provided will make transactions easier, with top-up or top-up transactions, they can shop at online stores with these features, 4). The impact, the impact of this technology service, will make customer behavior become militant towards the bank, and also the bank will have a good image by providing services that follow the flow of the times, namely with a technological nuance.

Keywords: *Technology, Socioeconomic behavior, Role of services*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi berdampak pada setiap aspek kehidupan sehari-hari dan setiap bidang pekerjaan serta aktivitas manusia. Dengan bantuan teknologi, aktivitas dapat dilakukan dengan mudah tanpa biaya perjalanan dan transportasi. Salah satu contohnya adalah teknologi berbasis komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Ketika teknologi semakin maju dan diperkenalkan dengan kecepatan yang semakin cepat, telah terjadi perubahan-perubahan yang membuat setiap aspek kehidupan menjadi lebih mudah, baik secara ekonomi maupun sosial. Dari segi informasi saat ini, Indonesia juga telah memasuki era informasi dan banyak melakukan kegiatan penyebaran berita dan informasi melalui media digital. Dan masyarakat mulai sadar akan pentingnya informasi dalam kehidupan manusia.

Informasi tidak hanya diperuntukkan bagi individu saja, namun juga bagi kelompok sosial. Diintegrasikan ke dalam organisasi. Kemajuan teknologi saat ini memungkinkan segala jenis transaksi dilakukan menggunakan media elektronik tanpa kontak fisik langsung. Industri perbankan saat ini didorong oleh kenyamanan transaksi seluler. Hal ini sejalan dengan tuntutan akan tersedianya prosedur sederhana dan mudah yang semakin meningkat seiring berjalannya waktu¹. Pelayanan ini merupakan bagian dari pemanfaatan teknologi dan informasi sebagai kemudahan akses yang diberikan suatu usaha kepada nasabahnya, atau apabila usaha tersebut merupakan usaha perbankan, kepada nasabahnya.

¹ Fransiska, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri . Dalam Skripsi. IAIN Ponorogo.

Bank syariah sendiri berperan dalam kesejahteraan dan pemerataan perekonomian nasional. Apalagi bank syariah merupakan mesin perekonomian di sektor mikro dan sektor riil Indonesia². Perkembangan m-banking di Indonesia mengalami kemajuan yang begitu pesat karena layanan m-banking dapat beradaptasi dengan kebutuhan nasabah modern saat ini. Banyak faktor yang mendorong nasabah untuk tetap berbisnis dengan bank pilihannya, antara lain tingkat keamanan, fasilitas, kemudahan bertransaksi, dan beberapa faktor lainnya. Namun yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor “kemudahan berbisnis” yang diperoleh dengan menilai nilai apa yang diterima pelanggan bisnis berupa denda dan kerugian atas pelayanan³.

M-banking merupakan layanan berupa akses pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, ia menawarkan banyak fitur seperti transaksi transfer uang, isi ulang saldo, bahkan pembayaran tiket. Industri perbankan telah berkolaborasi dengan teknologi untuk meningkatkan kualitas sektor perbankan. Sistem digital telah diterima dengan baik oleh seluruh bank di Indonesia (baik bank tradisional maupun syariah). Di luar sektor perbankan, nasabah sangat tertarik dengan pengembangan sistem digital di bank karena memudahkan

Meningkatnya penggunaan M-Banking juga telah meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengelola keuangan secara lebih baik, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan keuangan yang baik. Selain itu, M-Banking juga telah membantu meningkatkan kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi dalam ekonomi digital, sehingga meningkatkan kemampuan masyarakat untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi. Namun, kehadiran M-Banking juga memiliki dampak negatif. Misalnya, meningkatnya penggunaan M-Banking telah meningkatkan ketergantungan masyarakat pada teknologi, sehingga masyarakat yang tidak memiliki akses ke teknologi digital dapat menjadi terbelakang.

Selain itu, M-Banking juga telah meningkatkan risiko keamanan dan privasi data, sehingga masyarakat harus lebih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi keuangan digital, meskipun begitu kemudahan itu di iringi dengan kerentanan pembobolan aplikasi melalui

² Syamsuri, S., Fadillah, N. H., Kusuma, A. R., & Jamal, J. (2021). Analisis qanun (lembaga keuangan syariah) dalam penerapan ekonomi Islam melalui perbankan syariah di Aceh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1705-1716.

³ Harahap, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101-118.

berbagai cara dari itu kita tetap harus waspada terhadap kejahatan tersebut⁴ Kehadiran sebuah akses pemanfaatan teknologi membuat akselerasi teknologi yang digunakan dalam bank syariah indonesia memiliki kepuasan sendiri bagi nasabah penggunaannya. Universitas Zainul Hasan Genggong merupakan universitas yang terletak di sebuah Kabupaten Probolinggo, masyarakat universitas ini kebanyakan merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia atau disingkat dengan BSI, baik mahasiswa dan para karyawan bahkan dosen rata-rata merupakan pengguna layanan m-banking BSI, hal ini diliat dari kerjsama dengan pihak bank sehingga kebanyakan masyarakat kampus menjadi nasabahnya.

Layanan teknologi bank BSI tidak kalah dengan lainnya, fitur lengkap ditambah penggunaannya yang mudah membuat namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni seperti tingkat resiko keamanan serta pengguna yang belum memahami akses fiturnya, karena kejahatan cyber dapat dilakukan kapan saja. Dampak ini juga dapat membuat dampak kepada mahasiswa yang kategorinya sebagai nasabah, baik mereka dapat mengikuti jalannya teknologi. M-banking ini juga dapat memberikan sebuah perilaku ekonomi sosial pada nasabahnya, periaku yang dimaksud disini yakni seperti keinginan dan kesesuaian pengguna m-banking merasa terpenuhi, adapun juga perilaku hedonik serta konsumtif yang timbul akibat adanya kemudahan transaksi, namun secara sadar mereka menggunakan layanan tersebut dengan suatu kepuasan mereka dalam mencapai keinginan atau berkonsumtif. Dari paparan diatas penulis ingin mendalami sebuah pelayan teknologi yang ada sehingga adapun judul penelitian yang diangkat yakni *“Analisis Peran Layanan Perbankan Syariah Berbasis Tekhnologi Digital Pada Perilaku Sosial Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Zainul Hasan Genggong) ”*.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Metode penelitian

⁴ Rahman, M. A., Fadila, N., & Nuntupa, N. (2023). Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, Dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah. *Minhaj: Jurnal Ilmu Syariah*, 4(1), 77-87.

adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe riset ini merupakan riset deskriptif ialah suatu penyusunan yang menggambarkan kondisi yang sesungguhnya tentang objek yang diteliti, bagi kondisi yang sesungguhnya pada dikala riset langsung. Pemakaian multi tata cara yang pula diketahui dengan trigulasi yakni menunjukkan upaya buat memperoleh suatu penjelasan terhadap suatu permasalahan maupun fenomena yang penulis agar menghasilkan data yang lebih terpercaya⁵

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah sebuah metode pengumpulan data dengan cara mengamati objek penelitian di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah metode pengumpulan data dengan cara bertanya kepada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah metode pengumpulan data yang terkait dengan permasalahan yang ada

C. Data dan Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan subjek dari mana sumber data dapat diperoleh.⁶ Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar terarah dan senantiasa bertujuan untuk memperoleh suatu informasi yang di perlukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, data primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber utama. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah manusia yang disebut dengan informan penelitian, sedangkan jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) orang informan.

⁵ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV Alfabeta

⁶ Sutopo, Metode Penelitian Kualitatif, (Surakarta : UNS, 2006), 56-57

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Kegunaan dan Perilaku Penggunaan

Dalam menggunakan m-banking, kemudahan penggunaan sangat penting bagi nasabah dan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan m-banking atau tidak. Kegunaan adalah sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Hubungan antara persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan m-banking. Davis, Bagozzi, dan Waeshaw (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai suatu sistem yang mudah digunakan, tidak memerlukan waktu belajar yang lama, memberikan kesempatan kepada individu untuk melakukan hal lain, dan dikaitkan dengan efektivitas kinerja. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan m-banking. Dalam hal ini nasabah (keuntungan) mempunyai dampak positif terhadap penggunaan m-banking. Jika penggunaan m-banking cocok bagi masyarakat yang tidak membutuhkan banyak waktu untuk bertransaksi, maka mereka dapat menghemat waktu dan mengerjakan tugas-tugas penting lainnya yang relatif memakan waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan efisiensi kinerja ketika civitas kampus memanfaatkan layanan teknologi perbankan syariah. Tidak perlu menunggu untuk melakukan transaksi, cukup buka aplikasi di perangkat pribadi Anda dan lakukan pembayaran serta pengisian ulang sesuai kebutuhan. Dampak positif ini akan membuat civitas kampus semakin merasa tenang karena tidak perlu langsung ke bank. Dalam hal ini diperkuat dalam hasil wawancara yakni dari informan pertama yakni sebagai berikut,

Edy Santoso, beliau mengatakan

“ Dengan adanya sebuah aplikasi M-Banking ini banyak hal yang dapat dilakukan salah satunya dalam top-up pulsa misalnya kita tidak perlu ke toko pulsa lagi dikarenakan kombinasi aplikasi ini sudah menyediakan pulsa operator lengkap dengan harga yang relative normal”

Wawancara diatas memberikan deskripsi kegunaan yang bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi m-banking, dalam kesempatan yang lain memberikan pernyataan lain yakni, Rohmatul Ulla, beliau berpendapat, terkait kegunaan dan perilaku penggunaan,

“ Saya sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini tidak harus menyimpang uang tunai di dompet lagi, karena kita bisa menyimpang uang kita di m-banking kita, sehingga saya mau

bertransaksi bisa menggunakan via transfer ataupun Q-ris, hal ini menjadi efisiensi waktu bagi saya”

Wawancara diatas memberikan penjelasan bagaimana m-banking ini dapat digunakan bertransaksi lebih mudah dan cepat dan banyak kegunaan yang ada dalam aplikasi ini sehingga memberikan kesempatan kita untuk dapat menikmati teknologi dalam bentuk aplikasi transaksi.

B. Kesesuaian dan pengaruh nasabah

Dalam hal ini kesesuaian adalah teknologi yang sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat yang mungkin mengadopsi m-banking. Bagi sebagian nasabah bank, kecocokan adalah sejauh mana nasabah menikmati nilai, kebutuhan pilihan nasabah, dan potensi pertumbuhan nasabah baru. Kesesuaian sendiri menjadi dasar untuk mempengaruhi perilaku nasabah selanjutnya ketika menggunakan m-banking dengan bank yang menawarkan produk tersebut. Jika sikap terhadap penggunaan teknologi didasarkan pada kesesuaian, pelanggan akan lebih cenderung menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, layanan ini dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan m-banking atau tidak. Selain itu,⁷ menyatakan bahwa kecocokan pada dasarnya mengacu pada sejauh mana suatu layanan dapat dilihat sebagai kongruen dengan nilai-nilai, keyakinan, kebiasaan, dan pengalaman pengguna saat ini atau masa lalu praktik. Sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kesesuaian perilaku sosial ekonomi masyarakat kampus terhadap layanan teknologi yang diberikan pada fitur Tabungan yang tidak ada potongan serta kebiasaan yang menyenangkan yakni kemudahan via Qris dalam urusan pembelian barang tanpa menggunakan uang cash diganti dengan scan barcode, itu menjadi sensasi tersendiri bagi kalangan masyarakat kampus. Perilaku ini mengajak nasabah lain menggunakan kemudahan layanan teknologi ini. Penelitian ini diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut,

Dalam wawancara dengan wahidatul Imama, terkait kesesuaian dan pengaruh nasabahnya beliau mengatakan .

“saya menggunakan aplikasi ini karena terpengaruh oleh teman saya, biasanya saya menggunakan uang tunai yang disimpan di dompet, namun terkadang tidak menjamin

⁷ Al-Jabri, I., & Sohail, M. S. (2012). *Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory*. *Journal of electronic commerce research*, 13(4), 379-391.

keamanan juga, namun jika dibandingkan dengan memakai aplikasi m-banking saya dapat memantau keuangan saya lewat gawai saya”

Pengaruh narasumber diatas beliau menggunakan aplikasi m-banking karena terpengaruh oleh temannya, dan menurutnya m-banking lebih praktis penggunaannya. Hasil wawancara yang sejalan berpendapat yakni Rohmatul Ulla beliau mengatakan sebagai berikut ,

“Aplikasi m-banking ini jika dipikir-pikir dapat memenuhi apa yang kita butuhkan, contohnya jika saya membayar uang kuliah Tunggal, tidak perlu repot ke bank langsung adanya via Kerjasama yang dilakukan pihak kampus dan bank, dan jika mau belanja online dapat bayar di aplikasinya langsung, kesesuaian ini terkadang saya bicarakan secara spontan kepada rekan-rekan kampus saya.

Dari hasil wawancara diatas mengungkapkan aplikasi yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, sehingga banyak manfaat yang timbul. Karena fitur yang tersedia banyak sehingga lebih memudahkan lagi bagi pengguna mengeksklore transaksi dalam berbagai bidang.

C. Motivasi Hedonik dan konsumtif pada Perilaku Penggunaan

Perilaku Perilaku belanja hedonis mengacu pada relaksasi, emosi menyenangkan, dan keadaan penting yang bertujuan untuk merangsang motivasi. Perilaku tersebut merupakan pengalaman konsumsi yang melibatkan emosi, fantasi, kesenangan, dan panca indera, serta mempengaruhi emosi masyarakat sebagai suatu sikap yang wajar timbul dari dalam diri konsumen. Perilaku hedonis dirasakan konsumen sebagai motif pembelian karena mereka menyukainya. Didorong oleh keinginan untuk mencapai suatu kesenangan, kebebasan, fantasi dan pelarian dari masalah. Perilaku hedonis mencerminkan cara langsung dalam mengekspresikan manfaat pengalaman berbelanja, seperti kesenangan dan kebaruan.

Perilaku ini mencerminkan pentingnya tugas yang berhubungan dengan belanja dan pengalaman berbelanja konsumen. Perbankan syariah dikaitkan dengan beberapa toko online e-commerce yang bertujuan untuk menciptakan motivasi hedonis pada mahasiswa, membangkitkan kegembiraan dalam berbelanja, dan merangsang perasaan senang pada nasabah untuk tujuan melakukan konsumsi.

Karena secara teknis tidak lagi luar biasa. Layanan kami ditingkatkan secara berkala melalui kemitraan dengan banyak perusahaan. Sebab, pada hakikatnya hedonisme biasanya terjadi ketika seseorang merasa melakukan sesuatu yang sangat tinggi demi memaksimalkan

kesenangannya dan menghibur diri dengan apa yang akan dilakukannya. Dan hedonik sangat ampuh bagi orang yang memang mengutamakan sesuatu. Ini hanyalah salah satu contoh penggunaan m-banking. Nasabah tidak lagi merasa bahwa transaksi perbankannya tidak hanya sekedar transaksi manual, tetapi juga dilakukan melalui teknologi canggih yang dapat diakses dari ponsel pintarnya.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis mampu mendeskripsikan media komunikasi yang digunakan oleh pelanggan. Dalam penelitian ini penulis memperoleh hasil mengenai penggunaan mobile banking terhadap perilaku belanja nasabah Khusus sebagai nasabah BSI sejak tahun 2024,

(Moh. Edy Salim Santuso) mengatakan: :

"Kenyamanan yang diberikan layanan mobile banking" terkadang membuat saya tidak sadar dalam melakukan transaksi online. Akibatnya, mereka terus membuang lebih banyak uang dibandingkan sebelum menggunakan aplikasi *mobile banking*. Saya sering menggunakan transfer bank saat melakukan pembayaran".

Hal ini karena menurut saya akan lebih mudah dan tidak merepotkan karena walaupun Anda tidak ada di rumah saat pesanan Anda tiba, kurir tetap bisa mengantarkan produk pesanan ke orang yang ada di rumah tanpa harus khawatir. Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kemudahan BSI mobile membuat adik semakin terbuang. Dia selalu ingin berdagang secara online karena menurutnya lebih mudah. Informasi di atas didukung oleh informasi dari kakak saya yakni dalam wawancara.

(Rohmatul Ulla) beliau mengatakan,

"Saat saya menggunakan *mobile banking*, saya selalu menjaga perilaku konsumen agar tidak membuang-buang uang. Dan saya tidak hanya memesan sesuatu."

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ketika memesan produk secara online, kakak-kakak tetap memantau perilaku konsumsinya agar tidak terjadi pemborosan.

Namun informan (Wahidatul Imama) berpendapat lain dan beliau mengatakan:

"Sejak saya mulai menggunakan *mobile banking* dan aplikasi seluler BSI, saya lebih banyak memesan secara online. Menurut saya ini sedikit lebih boros dari biasanya, termasuk pakaian, furnitur, dan barang-barang lainnya. Saya ingin sesuatu yang baru, saya akan mememesannya lagi."

Menurut wawancara dengan orang-orang tersebut di atas, mobile banking membuat nasabah ingin terus bertransaksi, yang menyebabkan nasabah membuang-buang uang.

Pembahasan

Kemajuan Perkembangan teknologi yang pesat berdampak pada berbagai bidang usaha, termasuk sektor keuangan (bank). Kemajuan teknologi pada lembaga perbankan diwujudkan dalam perkembangan perbankan elektronik, suatu jenis sistem layanan pelanggan yang dikenal dengan layanan perbankan elektronik. Electronic banking adalah kegiatan perbankan lembaga keuangan di jaringan Internet, dan layanan perbankan ini menawarkan berbagai transaksi kepada nasabah melalui jaringan Internet, khususnya Internet⁸, menawarkan beberapa layanan e-banking diantaranya : Panggilan perbankan, SMS banking, mobile banking, *internet banking*, dll.

Perbankan elektronik dalam perbankan menawarkan berbagai kemudahan bagi nasabah dan bank. Misalnya, layanan m-banking yang memungkinkan nasabah menikmati kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi menggunakan produk perbankan. M-banking juga merupakan solusi yang relatif hemat biaya untuk pengembangan infrastruktur bank dibandingkan perluasan infrastruktur dengan pembukaan ATM⁹. M-Banking Fasilitas layanan lembaga perbankan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah yang melakukan berbagai aktivitas dan tidak mempunyai waktu untuk datang langsung ke bank. Hanya dengan bermodalkan ponsel, nasabah dapat mengakses berbagai layanan yang ditawarkan bank, seperti melihat informasi saldo rekening, mengganti PIN, mentransfer uang, membayar tagihan, dan melakukan transaksi lainnya¹⁰.

Perkembangan layanan mobile banking dapat dikatakan lebih efektif dan efisien¹¹. Namun, selain kemudahan dan manfaat yang ditawarkan layanan mobile banking kepada nasabah, layanan tersebut juga memiliki berbagai risiko yang dapat berdampak negatif bagi nasabah. Misalnya, sistem keamanan dapat dibajak atau diretas oleh kelompok tertentu yang tidak bertanggung jawab, dan jika telepon seluler pelanggan tidak tersedia dan persyaratan minimum pembelian pulsa telepon seluler berlaku. Salah satunya selain pengembangan bisnis

⁸ Firdaus, A. S., & Sjahrudin, H. (2021). Pengaruh Dimensi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking. *Niagawan*, 10(1), 10–20.

⁹ Dz, A. S. (2018). *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*. Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah, 10(1), 63–80

¹⁰ Miftahuddin, M., & Hendarsyah, D. (2019). *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis*. IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, 8(1), 16–32

¹¹ Sinaga, A., Alam, A. P., Efendi, F., & Siddiq, F. (2021). Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3(2), 10–23.

perbankan syariah juga Bank Syariah Indonesia. Disana, layanan teknologi yang tersedia juga memberikan dampak positif bagi penggunaannya, salah satunya adalah komunitas kampus. Misalnya pembayaran UKT dan pemesanan pembelian secara online, dll. Kemudahan ini merupakan salah satu bentuk fungsi yang disediakan oleh pihak bank itu sendiri. Namun ada beberapa hal yang mempengaruhi perilaku sosial ekonomi, khususnya di lingkungan kampus, lingkungan kampus yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa.

Kegunaan, dan dampak positif yang ditimbulkan aplikasi ini sangat membantu bagi penggunaannya, perilaku pengguna kepada aplikasi ini akan menjadi teman tersendiri, fitur yang disediakan oleh aplikasi akan menjadi kemudahan dan efisiensi waktu. Karena sekarang tidak menutup kemungkinan pembayaran via *m-banking* sudah banyak tersedia di toko biasa, bahkan di mall besar, sampai ke *online shop* sendiri yang banyak diminati masyarakat mereka juga menggunakan via *m-banking*. Kesesuaian yang ada di aplikasi ini menjadi sebuah pengaruh sendiri, karena mereka merasa puas terhadap aplikasi ini, mereka akan memberikan informasi kepada lingkungannya bahwa adanya aplikasi membantu pengelolaan keuangannya, dan dampak ini juga bermanfaat bagi pihak bank karena adanya promosi yang di promotori sendiri oleh nasabahnya.

Kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank akan berdampak sangat luas terhadap peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, jika nasabah puas dengan layanan perbankan yang dibeli, maka dampaknya ialah.

- a) setia pada bank. Artinya, nasabah tidak mungkin pindah ke bank lain dan akan mempertahankan loyalitasnya kepada nasabah yang bersangkutan.
- b) mengulangi pembelian produk. Artinya, kepuasan pembelian jasa perbankan akan mengakibatkan nasabah melakukan pembelian ulang atas jasa yang diberikan.
- c) beli produk lain di bank yang sama. Dalam hal ini, nasabah akan memperluas jenis pembeliannya terhadap layanan yang diberikan, sehingga pembelian nasabah di suatu bank menjadi lebih beragam.
- d) memberikan publisitas dari mulut ke mulut secara gratis. Inilah yang diinginkan bank, karena berbicara dengan nasabah lain tentang kualitas layanan perbankan akan membuktikan kualitas layanan yang diberikan. Dampak positif yang ditimbulkan oleh para nasabah akan menjadi keuntungan sendiri karena pelayanan *m-banking* perbankan syariah ini sangat menjadi kemudahan tersendiri bagi para mahasiswa

bahkan para dosen di kampus, karena mereka bisa control keuangan dan perilaku sosial ekonomi mereka di gadget mereka sendiri.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan perbankan syariah dalam bidang teknologi ini menjadi kekuatan sendiri untuk menarik nasabah dan memanjakannya dengan berbagai fitur didalamnya, sehingga itu akan mempengaruhi perilaku penggunaan perbankan itu sendiri. Manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada generasi milenial. Penelitian ini menemukan bahwa semakin seseorang merasakan manfaat atau kegunaan dari penggunaan mobile banking, maka semakin meningkat penggunaan mobile banking.

1. Manfaat dirasakan oleh para nasabah lingkungan kampus, mereka bertransaksi lebih mudah dan cepat, dengan pengoperasian gadget mereka sudah dapat memenuhi kebutuhannya.
2. Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada positif juga bisa negatif. Penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin seseorang percaya bahwa mobile banking mudah untuk digunakan, maka semakin meningkat penggunaan mobile banking. Kemudahan yang dirasakan generasi milenial dalam menggunakan mobile banking yaitu aplikasi mobile banking sangat jelas dan dapat dipahami oleh nasabah.
3. Pengalaman berpengaruh kepada peningkatan sebuah penggunaan perbankan, sehingga semakin banyak pengalaman dalam menggunakan layanan teknologi, mereka akan semakin mempercayai layanan tersebut

Saran

Dari hasil kesimpulan, maka peneliti memiliki saran yang perlu dipertimbangkan. Pertama, kepada pihak perbankan, peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat, kemudahan dan keamanan dari mobile banking kepada nasabahnya agar pengguna mobile banking semakin meningkat. Dan juga kepada para pembaca masukan-masukan terhadap penulisan ini menjadi wadah dalam perbaikan untuk penulisan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jabri, I., & Sohail, M. S. (2012). *Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. Journal of electronic commerce research*, 13(4), 379-391.
- Anjaryani, A. (2023). *Peran e-commerce bagi keberlangsungan bank syariah (STUDI KASUS PADA BSI KCP CIREBON PLERED 2)*. *Change Think Journal*, 1(04), 415-421.
- Dz, A. S. (2018). *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63-80.
- Firdaus, A. S., & Sjahruddin, H. (2021). *Pengaruh Dimensi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking*. *Niagawan*, 10(1), 10-20.
- Fransiska, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri*. Dalam Skripsi. IAIN Ponorogo.
- Harahap, Z. (2020). *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101-118.
- Hasanah, R., & Susila, A. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Payment Point BSI Genggong Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pembayaran Biaya Pendidikan Mahasiswa FEBI UNZAH)*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 5174-5187.
- Kasemin, K. (2019). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Miftahuddin, M., & Hendarsyah, D. (2019). *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis*. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 16-32
- Rahman, M. A., Fadila, N., & Nuntupa, N. (2023). *Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, Dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah*. *Minhaj: Jurnal Ilmu Syariah*, 4(1), 77-87.
- Sinaga, A., Alam, A. P., Efendi, F., & Siddiq, F. (2021). *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat*. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 3(2), 10-23.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Supoto, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta : UNS, 2006), 56-57
- Syamsuri, S., Fadillah, N. H., Kusuma, A. R., & Jamal, J. (2021). *Analisis qanun (lembaga keuangan syariah) dalam penerapan ekonomi Islam melalui perbankan syariah di Aceh*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1705-1716.
- Widyaningrum, O. L. *Analisis penerapan sistem digital ditengah perubahan teknologi pada bank syariah indonesia di kc kota kendal skripsi*.