



## Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking di BSI KC Binjai

Dea Puspita<sup>1\*</sup>, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution<sup>2</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [deapuspita133@gmail.com](mailto:deapuspita133@gmail.com)

<sup>b</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [mlathiefilhamy@uinsu.ac.id](mailto:mlathiefilhamy@uinsu.ac.id)

Korespondensi penulis: [deapuspita133@gmail.com](mailto:deapuspita133@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to identify the factors influencing customer interest in using BSI Mobile Banking at KC Binjai, as well as the obstacles encountered. A qualitative research method with in-depth interviews was used to collect data. The results indicate that ease of access, flexibility, and security are the main factors driving interest, accelerated by the COVID-19 pandemic and social recommendations. The main obstacles include distrust of digital security and a lack of digital literacy, especially among elderly customers. Socialization and promotion efforts by the bank have increased trust, but simplification of the registration process and continuous education are needed. This research emphasizes the importance of a comprehensive approach to increasing the adoption of digital services in Islamic banking.*

**Keywords:** *BSI Mobile Banking, customer interest, Islamic banking, technology adoption, digital literacy.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking di KC Binjai, serta kendala-kendala yang dihadapi. Metode penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam digunakan untuk mengumpulkan data. Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan akses, fleksibilitas, dan keamanan merupakan faktor utama yang mendorong minat, yang dipercepat oleh pandemi COVID-19 dan rekomendasi sosial. Kendala utamanya adalah ketidakpercayaan terhadap keamanan digital dan kurangnya literasi digital, terutama di kalangan pelanggan lanjut usia. Upaya sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak bank telah meningkatkan kepercayaan, namun diperlukan penyederhanaan proses pendaftaran dan edukasi berkelanjutan. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan komprehensif untuk meningkatkan adopsi layanan digital di perbankan syariah.

**Kata Kunci:** *BSI Mobile Banking, Minat Nasabah, Perbankan Syariah, Adopsi Teknologi, Literasi Digital.*

### PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan pesat, mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. (Maulani dkk., 2022) Salah satu entitas yang menjadi representasi penting dalam pengembangan ini adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) Kantor Cabang (KC) Binjai. Kehadiran BSI KC Binjai menunjukkan komitmen bank untuk memperluas jangkauan layanannya ke daerah-daerah yang sebelumnya kurang terjangkau oleh perbankan syariah. Langkah ini tidak hanya memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah, tetapi juga memperkuat ekosistem perbankan syariah secara nasional. Sebagai bagian dari strategi transformasi digitalnya, BSI memperkenalkan layanan BSI Mobile Banking yang dirancang

untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien.(Syiva Noer Faturrozhah, 2021).

Fenomena penggunaan mobile banking di BSI KC Binjai merupakan tren menarik yang patut untuk dicermati.(Tarigan & Tambunan, 2022)Data menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah yang mulai menggunakan layanan BSI Mobile Banking untuk berbagai kebutuhan finansial, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan aktivitas perbankan lainnya. Kemudahan akses layanan digital ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, yang tentunya sangat berguna dalam situasi mobilitas terbatas atau waktu nasabah sangat berharga.(Aqilla & Yudiantoro, 2023)Namun, di balik tren positif ini, masih ada beberapa nasabah yang masih enggan atau belum menggunakan layanan BSI Mobile Banking.(Rindi Nabila Syahputri & Ahmad Perdana Indra, 2023)Hal ini menimbulkan pertanyaan yang relevan untuk dikaji lebih lanjut, yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking dan apa saja kendala bagi nasabah yang belum menggunakannya.

Untuk memahami lebih jauh fenomena ini, tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang relevan menjadi penting. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital merupakan faktor utama yang mempengaruhi minat penggunaan mobile banking. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Prasetyo (2022) menemukan bahwa persepsi risiko memegang peranan penting dalam keputusan nasabah untuk menggunakan mobile banking, di mana aspek keamanan dan kemudahan dianggap sebagai elemen krusial yang mempengaruhi minat nasabah. Selain itu, Rahman dan Dewi (2021) juga menekankan pentingnya pengaruh sosial, seperti rekomendasi dari teman atau keluarga, dalam meningkatkan adopsi mobile banking di kalangan nasabah bank syariah. Namun, penelitian yang umumnya dilakukan di wilayah perkotaan besar dan belum banyak membahas secara khusus faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking di wilayah seperti Binjai, yang memiliki karakteristik tersendiri dalam hal perilaku dan preferensi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi literatur dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile Banking di PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile Banking di KC Binjai, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi nasabah yang belum memanfaatkan layanan tersebut. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi dan kendala dalam adopsi layanan mobile banking ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbankan dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi BSI Mobile Banking di kalangan nasabahnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata baik bagi PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai maupun bagi pengembangan literatur mengenai perbankan syariah digital, terutama dalam konteks daerah-daerah yang belum terlayani secara optimal oleh perbankan digital. Penerapan BSI Mobile Banking secara lebih luas akan membantu BSI dalam mengoptimalkan layanan nasabah dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan perbankan syariah yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi strategi yang berguna bagi BSI untuk meningkatkan minat dan penggunaan layanan mobile banking di kalangan nasabah di KC Binjai, sehingga dapat

membantu BSI dalam memperluas basis nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (field research) untuk mendapatkan data yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan Mobile Banking BSI di PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai. Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (indepth interview) dengan informan kunci yaitu Bapak Khanifan yang merupakan Staf Operasional di KC Binjai. Sebagai staf yang terlibat langsung dalam operasional dan pelayanan nasabah, Bapak Khanifan diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif terkait dinamika dan kendala yang dihadapi nasabah dalam mengadopsi layanan mobile banking. Wawancara akan menggali berbagai aspek terkait persepsi kemudahan, keamanan, kepercayaan, serta kendala teknis dan sosial yang mempengaruhi minat nasabah terhadap layanan digital ini. Informasi yang diperoleh melalui wawancara diharapkan dapat memberikan data kualitatif yang kaya dan mendalam untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti, serta membantu dalam menyusun rekomendasi strategis yang dapat mendukung bank dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan Mobile Banking BSI di kalangan nasabah di KC Binjai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Khanifan, diperoleh berbagai temuan yang mengarah pada pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile Banking di KC Binjai. Berikut ini beberapa temuannya:

### **1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile Banking**

#### **a) Kemudahan Akses dan Fleksibilitas**

Menurut Bapak Khanifan, faktor utama yang menjadi daya tarik nasabah untuk menggunakan BSI Mobile Banking adalah kemudahan akses dan transmisi layanan ini. BSI Mobile Banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor cabang, yang tentunya memberikan keuntungan bagi nasabah dengan mobilitas tinggi seperti pekerja kantoran, pelaku usaha kecil, maupun pelajar. Segmen nasabah ini sangat mengutamakan efisiensi waktu dan kemudahan dalam mengelola keuangannya. serupa yang dijelaskan oleh Bapak Khanifan, "Nasabah kami yang bekerja di sektor swasta dan memiliki mobilitas tinggi menjadi pengguna utama BSI Mobile Banking. Mereka membutuhkan akses yang fleksibel." Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam bertransaksi menjadi salah satu daya tarik nasabah utama untuk beralih ke layanan perbankan digital.

#### **b) Pandemi COVID-19 sebagai Pendorong Adopsi**

Selain itu, pandemi COVID-19 sebelumnya juga turut mendorong penerapan BSI Mobile Banking. Banyak nasabah yang merasa lebih aman menggunakan layanan digital dibandingkan datang langsung ke kantor cabang karena khawatir akan adanya kontak fisik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Bapak Khanifan bahwa, "Pandemi COVID-19 membuat banyak orang mencari cara untuk bertransaksi secara nirkontak." Dengan demikian, pandemi menjadi faktor eksternal yang mempercepat perubahan perilaku konsumen terhadap penggunaan layanan digital.

### **c) Pengaruh Sosial dan Rekomendasi**

Bapak Khanifan juga menyebutkan bahwa rekomendasi dari keluarga atau teman memegang peranan penting dalam mendorong nasabah untuk menggunakan BSI Mobile Banking. Karena layanan ini tergolong baru bagi sebagian orang, saran dari orang-orang terdekat membantu mengatasi rasa takut atau keraguan dalam menggunakan layanan ini. "Nasabah yang telah menggunakan mobile banking sering kali merekomendasikannya kepada teman atau keluarga," kata Bapak Khanifan. Faktor sosial ini menambah daya tarik BSI Mobile Banking di kalangan nasabah yang belum berpengalaman dalam menggunakan layanan digital.

## **2. Kendala dalam Penggunaan BSI Mobile Banking**

### **a) Ketidakpercayaan terhadap Keamanan Digital**

Salah satu kendala terbesar yang dihadapi nasabah, terutama nasabah yang sudah berusia lanjut atau kurang melek teknologi, adalah kurangnya kepercayaan terhadap keamanan digital. Banyak nasabah yang khawatir akan risiko peretasan, enkripsi data, atau pencurian identitas. Ketakutan ini menjadi kendala utama mereka untuk mencoba BSI Mobile Banking. "Keamanan menjadi salah satu perhatian utama nasabah," kata Bapak Khanifan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyastuti dan Prasetyo (2022) juga menunjukkan bahwa persepsi risiko sangat mempengaruhi minat nasabah terhadap mobile banking, sejalan dengan temuan di KC Binjai.

### **b) Kurangnya Literasi Digital**

Selain masalah keamanan, literasi digital yang rendah juga menjadi kendala bagi sebagian konsumen, terutama nasabah yang berusia lanjut atau yang berpendidikan rendah. Nasabah tersebut merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi mobile banking, meskipun telah diberikan pengarahan. Hal ini terlihat dari penjelasan Bapak Khanifan, "Nasabah yang berusia lanjut atau yang berpendidikan rendah cenderung kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi mobile banking."

### **c) Kendala Teknis dalam Proses Registrasi**

Proses registrasi dan aktivasi awal aplikasi BSI Mobile Banking juga menjadi kendala bagi sebagian nasabah. Tahap verifikasi dan autentikasi sering membingungkan nasabah yang belum familiar dengan aplikasi digital. Bapak Khanifan menjelaskan, "Kesulitan terbesar ada pada tahap registrasi dan aktivasi yang memerlukan beberapa langkah verifikasi." Meski langkah verifikasi ini dimaksudkan untuk melindungi keamanan akun nasabah, nasabah yang belum familiar dengan aplikasi tersebut kerap merasa proses rumit.

## **3. Upaya Perbankan Meningkatkan Minat dan Kepercayaan Nasabah**

### **a) Sosialisasi dan Pendidikan**

Untuk mengatasi kekhawatiran akan keamanan digital dan rendahnya literasi digital, PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai telah melakukan sosialisasi dan edukasi secara intensif. Bapak Khanifan mengatakan bahwa pihak bank memberikan pengarahan langsung di kantor cabang dan juga layanan bantuan telepon untuk memandu nasabah dalam proses registrasi dan penggunaan fitur aplikasi. Selain itu, pihak bank juga aktif memberikan edukasi mengenai pentingnya keamanan digital, seperti cara melindungi kata sandi dan tidak membagikan informasi pribadi kepada siapa pun. "Kami memberikan pengarahan langsung di kantor cabang, baik berupa instruksi tertulis maupun pendampingan dari staf," kata Bapak

Khanifan. Langkah ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan literasi nasabah digital, terutama bagi mereka yang belum akrab dengan teknologi.

#### **b) Program Promosi dan Insentif**

PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai juga menawarkan berbagai program promosi untuk mendorong nasabah menggunakan BSI Mobile Banking, seperti diskon atau cashback untuk transaksi tertentu. Insentif ini menjadi daya tarik tambahan bagi nasabah, terutama bagi mereka yang tertarik mencoba layanan baru namun membutuhkan lebih banyak dorongan. Bapak Khanifan menambahkan, "Kami juga menyediakan diskon atau cashback untuk transaksi tertentu yang dilakukan melalui aplikasi."

### **4. Perubahan Perilaku dan Tren Penggunaan Mobile Banking**

#### **a) Transisi dari Transaksi Langsung ke Transaksi Digital**

Salah satu perubahan perilaku yang signifikan terlihat dari beralihnya nasabah dari transaksi langsung di kantor cabang ke transaksi digital melalui BSI Mobile Banking. Menurut Bapak Khanifan, saat ini banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi harian melalui aplikasi, sedangkan kunjungan ke kantor cabang hanya dilakukan untuk kebutuhan yang lebih kompleks. "Banyak nasabah yang sebelumnya datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi dasar, kini lebih memilih mobile banking," jelasnya. Temuan ini mencerminkan adaptasi nasabah terhadap teknologi digital dalam memenuhi kebutuhan perbankannya, yang sejalan dengan tren perbankan digital global.

#### **b) Tren Penggunaan Fitur Tertentu**

Di KC Binjai, fitur yang paling sering digunakan nasabah di BSI Mobile Banking adalah pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer antarbank. Tren ini nasabah menunjukkan penggunaan aplikasi tersebut terutama untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. "Tren yang paling menonjol adalah transaksi pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer antarbank," kata Bapak Khanifan. Hal ini menunjukkan aplikasi tersebut berhasil memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengelola keuangan sehari-hari.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, kenyamanan, dan persepsi keamanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Banking di KC Binjai. Kendala terbesar yang dihadapi adalah ketakutan akan risiko keamanan digital dan berkurangnya literasi digital, terutama di kalangan nasabah yang berusia lanjut. Upaya sosialisasi, edukasi, dan promosi program yang dilakukan bank telah berhasil meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah, meskipun masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyederhanaan proses registrasi.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor kemudahan akses, kerutan, dan keamanan berperan penting dalam mendorong minat nasabah untuk menggunakan layanan BSI Mobile Banking di KC Binjai. Pandemi COVID-19 dan pengaruh sosial dari keluarga serta teman turut mempercepat penerapan layanan ini. Namun kendala berupa ketidakpercayaan terhadap keamanan digital, rendahnya literasi digital, serta kendala teknis dalam proses registrasi masih menjadi tantangan terutama bagi nasabah yang berusia lanjut atau kurang paham dengan teknologi. Untuk mengatasi hal tersebut, PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai telah melakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, edukasi mengenai keamanan digital, serta program promosi berupa diskon dan cashback yang berhasil meningkatkan kepercayaan dan penggunaan layanan. Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan penerapan yang lebih luas melalui penyederhanaan proses registrasi dan edukasi yang berkelanjutan. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya

pendekatan komprehensif dalam meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital di perbankan syariah.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang berharga dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada PT Bank Syariah Indonesia KC Binjai atas izin dan kesempatan yang diberikan, serta kepada Bapak Khanifan selaku Staf Operasional yang telah meluangkan waktunya dan memberikan wawasan yang sangat berharga melalui wawancara mendalam.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan rekan-rekannya yang selalu memberikan dukungan moril, motivasi, dan saran yang membangun selama proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan BSI Mobile Banking dan bermanfaat bagi kemajuan literatur dan praktik perbankan syariah di Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aqilla, RG, & Yudiantoro, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tulungagung Sudirman. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 684–691. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3836>
- Maulani, D., Thantawi, TR, & Anwar, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KCP) Bogor Dramaga. *Jurnal Perbankan Sahid*, 2(01), 67–82. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v2i01.68>
- Rindi Nabila Syahputri, & Ahmad Perdana Indra. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani. *Jurnal Keunggulan Ekonomi Ibnu Sina*, 1(4), 13–21. <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.451>
- Syiva Noer Faturrozhah. (2021). Analisis Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan). Tesis Sarjana, 2–3.
- Tarigan, EV br, & Tambunan, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proklamasi. *Regresi: Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 2(1), 85–90. <https://doi.org/10.57251/reg.v2i1.284>