

## **Analisis Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Bertransaksi Di BSI KCP Cirebon Ciledug**

**Faiz Hasan Ash Sidik<sup>1</sup>, Ahmad Munajim<sup>2</sup>, Mohammad Ridwan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon

Email: [sidiqfaiz11@gmail.com](mailto:sidiqfaiz11@gmail.com)

Received: 2025-04-25; Accepted: 2025-05-18; Published: 2025-06-30

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang sudah berkembang dengan sangat pesat membawa pihak BSI menerapkan aplikasi Mobile Banking dan tidak lain adalah untuk membawa perkembangan terutama dalam sistem pelayanan. BSI KCP Cirebon Ciledug menerapkan fintech untuk membantu kinerja operasionalnya sehingga kinerja BSI dapat menjadi lebih efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebuah pengelolaan teknologi finansial dan sistem fintech di terapkan. Metode yang di gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana penelitian di lakukan secara langsung kepada pihak BSI KCP Cirebon Ciledug. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa aplikasi Mobile Banking pada BSI KCP Cirebon Ciledug memberikan pelayanan yang prima dan mempermudah transaksi, Mobile Banking menjadi bagian untuk mobilitas ekonomi nasabah dan pengelolaan Mobile Banking membawa perkembangan bagi berbagai pihak. Kemudian dapat di ketahui bahwa fintech membawa banyak manfaat terutama di bidang keuangan, selain mempermudah akses pelayanan dan membawa kemajuan dalam bidang teknologi tentunya fintech dapat membawa dampak positif, terutama bagi citra perusahaan. Dan permasalahan yang ada pada fintech masih sepenuhnya belum di pahami oleh semua kalangan, dan sistem keamanan yang masih di ragukan akibat ancaman yang dapat saja terjadi jika tidak berhati-hati. Setiap transaksi yang di lakukan oleh nasabah sudah sepenuhnya memahami Mobile Banking sehingga aplikasi tersebut akan membawa sebuah perkembangan bagi sistem pelayanan yang ada.

**Kata Kunci:** *Fintech, Mobile Banking, Pelayanan*

### **ABSTRACT**

*The development of technology that has developed very rapidly has led BSI to implement the Mobile Banking application and none other than to bring development, especially in the service system. BSI KCP Cirebon Ciledug applies fintech to help its operational performance so that BSI's performance can be more efficient. This study aims to determine a financial technology*

*management and fintech system implemented. The method used is a descriptive qualitative method, where research is conducted directly to the BSI KCP Cirebon Ciledug. The results of this study state that the Mobile Banking application at BSI KCP Cirebon Ciledug provides excellent service and facilitates transactions, Mobile Banking is part of customer economic mobility and Mobile Banking management brings development to various parties. Then it can be seen that fintech brings many benefits, especially in the financial sector, in addition to facilitating access to services and bringing progress in the field of technology, of course fintech can have a positive impact, especially for the company's image. And the problems that exist in fintech are still not fully understood by all circles, and the security system is still in doubt due to threats that can occur if not careful. Every transaction made by customers has fully understood Mobile Banking so that the application will bring a development to the existing service system.*

**Keywords:** *Fintech, Mobile Banking, service*

## **PENDAHULUAN**

Era Industri 4.0 menjadikan dunia bisnis berada dalam posisi yang berdekatan dengan individu, dimana proses transaksi bisnis dapat dilakukan dengan sangat cepat hanya melalui media *smarthphone* yang dimiliki oleh hampir seluruh individu. Teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan dan telah menjadi bagian dari setiap kegiatan yang tidak pernah terpisahkan dalam kehidupan nasabah. Perkembangan dalam bidang keuangan seperti pada bank syariah tidak hanya berkaitan dengan teori keuangan saja bahkan berkaitan dengan praktiknya didunia nyata seperti berkaitan dengan keuangan pribadi. *Mobile Banking* merupakan bagian yang digunakan oleh pihak BSI KCP Cirebon Ciledug dan bergerak pada bidang teknologi keuangan di seluruh industri Perbankan dan Bukan Bank.

Di Indonesia sendiri penerapan mobile banking sudah ada sejak tahun 2015 dan berkembang pesat hingga saat ini. *Fintech* merupakan salah satu alternatif dalam berinvestasi yang menghadirkan berbagai pilihan yang dapat diakses secara praktis, efisien, nyaman dan ekonomis. Dengan adanya *fintech* dapat membantu membuka lapangan pekerjaan baru dan meningkatkan perekonomian masyarakat. Berdasarkan catatan Otoritas Jasa Keuangan jumlah penyelenggara *fintech lending* yang sudah terdaftar dan berizin per Oktober 2021 adalah sebanyak 107 penyelenggara. (OJK, 2023)

Pemerintah Indonesia ikut serta dalam mendorong pengembangan ekonomi digital melalui basis industri dan *e-commers*. Salah satu kunci sukses pelaksanaannya adalah perlu penguasaan teknologi informasi dan komunikasi. Investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan akan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Besarnya dana yang dikeluarkan tersebut mengharuskan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yang telah menerapkan sistem teknologi finansial dalam kegiatan operasionalnya sehingga BSI tidak tertinggal dalam hal teknologi. Karena pada saat ini perkembangan *fintech* sangat di butuhkan oleh banyak perusahaan dan menjadi kewajiban utama agar perusahaan dapat terus berkembang.

**Tabel 1.1 Statistika *Mobile Banking* Lending Pada OJK terhitung dari September 2022 s/d Agustus 2023**

Bulan	Jumlah Penyelenggara (Unit)	Total Asset (Miliar Rp)
September	102	5,114.20
Oktober	102	5,260.97
November	102	5,450.92
Desember	102	5,512.58
Januari	102	6,415.16
Februari	102	6,429.03
Maret	102	6,429.03
April	102	6,429.03
Mei	102	6,429.03
Juni	102	6.825,39
Juli	102	7,062.00
Agustus	101	7,419.00

(Sumber: OJK)

Dari data di atas bahwasanya *Mobile Banking* yang di gunakan pada bank konvensional dan syariah terhitung selama satu tahun yang di lihat dari September 2022 sampai Juli 2023 adalah 102 sedangkan pada bulan berikutnya mengalami pengurangan penyelenggara menjadi 101 unit, dan pada total asset setiap bulannya selalu mengalami kenaikan, seperti pada bulan agustus 2023 total asset yang di miliki adalah yang paling banyak yaitu sebesar 7,419.00 miliar sehingga dapat di simpulkan bahwa perusahaan berupa perbankan baik syariah maupun konvensional sangat membutuhkan teknologi finansial dalam kegiatan operasional perusahaannya.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan Bapak Amin selaku manajer BSI KCP Cirebon Ciledug menyebutkan bahwa hal yang menjadi masalah dalam pemanfaatan *Mobile Banking* adalah pada aspek pemahaman nasabah, informasi risiko dan keamanan, penggunaan aplikasi, serta minat masyarat akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana perkembangan teknologi pelayanan dikalangan nasabah BSI KCP Cirebon Ciledug. Namun tidak sedikit pula nasabah yang kurang memahami dalam menggunakan *Mobile Banking* ini. Salah satunya seperti seringnya nasabah yang belum paham dalam menggunakan aplikasi untuk mentransfer saldo.

Pelayanan *Mobile Banking* memberikan keleluasaan bagi masyarakat termasuk nasabah BSI KCP Cirebon Ciledug dalam memenuhi segala kebutuhan mereka. Nasabah mampu memanfaatkan dan menggunakan layanan keuangan digital yang tersedia pada bank pasalnya pelayanan *Mobile Banking* ini menawarkan metode pembayaran yang mudah serta praktis. Kemudahan dalam menggunakan *Mobile Banking* tersebut membuat perkembangan menjadi semakin pesat sehingga seluruh masyarakat yang ada dalam ruang lingkup BSI mampu memanfaatkan serta menggunakannya.

Penerapan *Mobile Banking* pada BSI KCP Cirebon Ciledug sudah menjadi hal yang wajib dalam meningkatkan perkembangan dalam segi pelayanan kepada nasabah, pasalnya layanan tersebut menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Tersedianya teknologi keuangan dapat mudah digunakan dan manfaat yang dibawanya, akan mendorong seseorang menggunakan berbagai produk atau layanan

keuangan dalam lembaga keuangan. Hadirnya *Mobile Banking* berupa inovasi pada sistem keuangan seperti Mobile Banking akan mempermudah akses masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan produk dan layanan bank syariah. Inovasi sistem keuangan berupa Mobile Banking akan tertuju pada produk dan layanan menjadi lebih mudah dan mendapatkan akses segala informasi terkait produk dan layanan jasa keuangan tanpa terkendala karena dapat diakses di mana saja kapan saja. Dari hal tersebut membawa banyak sekali manfaat yang paling utama adalah membawa kemajuan dalam bidang pelayanan sehingga para nasabah menjadi nyaman saat melakukan transaksi. Penelitian ini dengan rumusan masalah:

1. Bagaimana pengelolaan fitur *Mobile Banking* di BSI KCP Cirebon Ciledug?
2. Bagaimana perkembangan fitur *Mobile Banking* terutama pada kenyamanan dalam transaksi?
3. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam menggunakan Mobile Banking dan bagaimana solusinya?

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Atau merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat di pertanggung-jawabkan secara ilmiah.(Sugiyono, 2019). Metode kualitatif berusaha mempelajari dan menguraikan makna suatu peristiwa perilaku manusia dalam situasi tertentu menurut pandangan peneliti sendiri.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan oleh peneliti guna mendapatkan informasi atau data yang ada di lapangan untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu: (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data Observasi,Wawancara, Dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengelolaan fitur *Mobile Banking* pada BSI KCP Cirebon Ciledug**

Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data untuk di bahas dan di kaji secara jelas dan deskriptif sehingga informasi yang di peroleh terkait isi penelitian selaras dengan pengumpulan informasi di lapangan.

Kegiatan operasional BSI KCP Cirebon Ciledug tergantung pada seberapa baik pelayanan yang pihak bank berikan kepada nasabahnya, karena nasabah tidak akan mau menggunakan produk atau jasa bahkan akan berpindah layanan jika pihak bank tidak dapat memberikan pelayanan yang baik terkait segala kebutuhan atau permasalahan yang di alami oleh nasabahnya. Tentunya pihak bank harus memiliki sarana dan prasarana yang mendukung agar pelayanan yang dimiliki dapat sesuai dengan prosedur kegiatan operasional yang di terapkan, karena kedua hal tersebut akan saling berkaitan dengan apa yang pihak bank berikan untuk membawa suatu kemajuan di bidang pelayanan dan mutu dari pelayanan yang di berikan akan terus berkembang dengan baik bahkan target perusahaan akan tercapai

dengan baik. Layanan yang bermutu tinggi, istimewa yang terbaik dan layanan prima dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dalam arti lain yaitu pihak pemberi layanan memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan merasa puas dan menjadi nasabah yang loyal.

Pihak BSI KCP Cirebon Ciledug memiliki sebuah sarana seperti mobile banking untuk bertransaksi, Mobile Banking merupakan bagian dari sebuah teknologi finansial yang ada pada dunia digital. Layanan digital banking perbankan yang diantaranya yaitu internet banking, phone banking, SMS banking dan mobile banking karena fintech yang di terapkan pada dunia perbankan akan menjadikan transaksi lebih mudah dan praktis, ada enam manfaat dari digital banking bagi penggunaannya sebagaimana hasil dari wawancara dengan pihak pegawai BSI yaitu sebagai berikut:

*"kami harus punya sebuah efisiensi dari bisnis, karena platform digital tidak hanya memperbaiki interaksi antara bank dengan nasabah, namun juga menyediakan metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien. Dengan begitu urusan bisnis jadi lebih cepat diselesaikan"*(hasil wawancara bersama Ibu Ayu selaku back office)

*"ada juga dari sisi penghematan biaya, karena pengelolaan perbankan secara tradisional biaya yang relatif mahal, lamban dan rentan terhadap kesalahan manusia. Platform digital mampu mengurangi biaya melalui sinergi data kualitatif lebih cepat dan respons yang lebih cepat terhadap perubahan pasar. Hal ini dapat mengurangi biaya transaksi menjadi lebih rendah sehingga, penghematan dapat dialihkan untuk hal lain seperti menabung dan investasi"*(hasil wawancara bersama Bapak Imam selaku bagian Micro Financing)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bagaimana sebuah penerapan fintech yang di terapkan pada BSI yang mana hal tersebut memberikan banyak manfaat bagi dunia perbankan sehingga pihak bank syariah dapat ikut berkontribusi di bidang pelayanan keuangan terutama pada era digital. pelayanan mobile banking tidak akan berjalan dengan maksimal jika bank syariah tidak dapat menyesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada maka teknologi tersebut tidak akan berfungsi.

Terkait layanan yang disediakan oleh bank saat ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan menciptakan media layanan transaksi perbankan salah satunya yaitu aplikasi mobile banking. Kemudahan yang diperoleh melalui fitur layanan yang mumpuni oleh nasabah akan membuat nasabah puas dan menaruh kepercayaannya terhadap Mobile Banking. Nasabah yang merasakan kepuasan akan adanya manfaat yang diperolehnya dari sebuah fitur layanan Mobile Banking yang memudahkannya tanpa disadari akan mulai berbicara mengenai produk yang Mobile Banking kepada orang orang terdekatnya.

## **2. Perkembangan *Mobile Banking* terhadap meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi**

Program Mobile Banking yang pihak BSI KCP Cirebon Ciledug terapkan telah di sukai oleh nasabahnya, Fitur yang sederhana membuat m-banking melalui ponsel sangat mudah dimengerti. Bank juga merasa untung dengan layanan m-banking. Selain itu layanan m-

banking dapat mempermudah konsumen melakukan transaksi. Pihak BSI juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan m-banking dan melalui sistem yang ada pada sistem laporan keuangan di bank.

Tentunya Mobile Banking tersebut memberikan keunggulan seperti dalam transaksi yang lebih efisien, dimana Efisiensi tersebut akan memberikan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan situs. Nasabah memiliki kemampuan untuk melakukan hal seperti adanya mengunjungi suatu website, ingin mengetahui informasi terkait produk yang diinginkan pelanggan, dan juga meninggalkan situs tersebut dengan sangat memakai upaya minimum. Hal lainnya yang di peroleh melalui wawancara bersama Ibu Devi selaku teller adalah sebagai berikut :

*"pada komitmen pelayanan ada yang namanya ketersediaan persediaan produk dan ketepatan pengiriman sesuai waktu yang dijanjikan sehingga pada hal ini pihak BSI harus dapat memberikan apa yang nasabah butuhkan"*

Pegawai BSI berupaya untuk memberikan yang terbaik agar para nasabah merasa nyaman atas transaksi yang di lakukan, karena pegawai BSI lebih mengutamakan kepercayaan agar nasabah menjadi nyaman saat bertransaksi. Jika pihak BSI dapat memperoleh kepercayaan dari nasabah maka nasabah akan menjadi loyal, apabila kepercayaan dari nasabah telah dibentuk maka selanjutnya pihak BSI harus mendapatkan dan menjaga kepuasan dari nasabah. BSI telah menyediakan layanan Mobile Banking sehingga sangat di perlukan suatu cara mengenai membangun hubungan jangka panjang yang berkonsentrasi pada mempertahankan kepuasan nasabah.

Seperti pada hasil wawancara dengan Ibu Devi selaku teller yaitu sebagai berikut:

*"ada dasarnya pihak nasabah selalu ingin mendapatkan akses yang mudah untuk terpenuhi kebutuhannya,oleh karena itu kami perlu berupaya dengan maksimal agar dapat memenuhi hal tersebut"*

Karena Dengan adanya 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. Dengan demikian akan meningkatkan kepuasan nasabah karena m-banking memberikan akses yang cepat dan tidak membutuhkan banyak tahapan dalam melakukan transaksi secara online. Dan hasil wawancara kepada nasabah pengguna Mobile Banking menyebutkan bahwa layanan tersebut di pastikan dapat memberikan kemudahan seperti pada transaksi yang tepat waktu tanpa repot.

Selain sangat membantu dan mempermudah setiap transaksi nasabah, fintech yang di terapkan oleh BSI KCP Cirebon Ciledug berupa mobile banking juga sudah menjadi layanan yang tidak bisa dilepaskan oleh penggunanya saat ini, karena Mobile banking tidak hanya menawarkan transaksi perihal perbankan saja, tapi juga semua transaksi yang dibutuhkan sehari-hari, seperti pembayaran belanja online, top up e-money, maupun pembayaran kebutuhan rumah tangga seperti bayar listrik, pdam dll. Pada BSI KCP Cirebon Ciledug pihak nasabah yang menggunakan Mobile Banking masih terbilang cukup, yaitu sekitar 65% dari total keseluruhan nasabah yang ada. Hal tersebut di sebutkan oleh Ibu Kintan selaku CS dimana menyebutkan bahwa banyak nasabah yang beranggapan perlu Mobile Banking untuk mentransfer dana secara cepat, ada juga nasabah yang tidak mengerti tentang aplikasi karena faktor usia, banyak juga yang masih takut akan anggapan besarnya resiko yang akan

diperoleh jika menggunakan Mobile Banking. Padahal, jika dipahami lebih lanjut, banyak kemudahan dan manfaat yang bisa didapatkan melalui Mobile Banking.

Perkembangan Mobile Banking ini dapat di ketahui melalui jumlah nasabah aktif yang melakukan transaksi secara digital. Data tersebut dapat di lihat sebagai berikut

**Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Aktif tahun 2022 s/d 2023**

Tahun	Jumlah Nasabah
2022	3.954
2023	4.356

(sumber: hasil wawancara bersama Ibu Ayu selaku Back Office)

Dari data tersebut dapat di ketahui bahwa nasabah aktif yang melakukan transaksi secara rutin setiap bulannya mengalami perkembangan secara signifikan, hal tersebut dapat di lihat melalui tahun 2023 yang mana meningkat dari tahun sebelumnya sehingga dapat di ketahui bahwa kinerja BSI akan terus meningkat jika pelayanan yang di berikan mengalami banyak perkembangan yang salah satunya adalah melalui Mobile Banking.

Kemudian pada hasil di dapatkan melalui proses wawancara bersama pihak pegawai di dapatkan sebuah informasi terkait perkembangan pengguna aktif mobile banking pada BSI KCP Cirebon Ciledug melalui sebuah data rentan waktu yang di gambarkan melalui diagram dari juli 2023 s/d desember 2023 yaitu sebagai berikut :

### **3. Hambatan dan solusi di dalam fitur *Mobile Banking***

BSI KCP Cirebon Ciledug secara umum terdapat empat resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan m-banking, yaitu risiko bertransaksi secara digital, risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kintan Selaku CS dimana menyebutkan bahwa masalah saldo rekening sebagai berikut:

*"nasabah sering bertanya kepada saya, dan mereka sangat khawatir jika kehilangan saldo akibat pencurian secara digital"*

Bidang Reputation Risk, yang berkaitan erat dengan corporate image dari BSI itu sendiri juga berkaitan dengan layanan digital, apabila layanan mobile banking-nya tidak berjalan dengan baik maka para nasabah akan merasakan dampak dari permasalahan tersebut, karena sebelumnya pihak BSI pernah mengalami permasalahan di pengaplikasian Mobile Banking. Dimana aplikasi Mobile Banking pernah mengalami maintenance berkepanjangan sehingga para nasabah kesulitan untuk melakukan sebuah transaksi secara online, hal tersebut membawa permasalahan baru bahkan para nasabah merasa kecewa atas permasalahan layanan tersebut.

*"dulu semasa BSI baru merger aplikasi Mobile Banking masih ada bug, jadi nasabah merasa kecewa dan banyak yang komplain, mereka takut saldo hilang"*

Kemudian pada bidang Outsourcing Risk dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai provider sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan. Masalah yang terdapat dalam aplikasi mobile banking ini dapat dilihat dari perspektif non-teknis. Ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN yang digunakan untuk mobile banking, ancaman tersebut akan tiba. Sesuai dengan situasi

ini, tingkat kenyamanan nasabah akan lebih rendah dari tingkat keamanan yang akan mereka terima. Selain itu, terdapat permasalahan terkait masih banyaknya pengguna mobile banking yang belum mengetahui cara menggunakan layanan aplikasi ini. Perbankan seluler bermanfaat jika mudah diatur dan berkomunikasi dengan pengguna.

Sebelum menggunakan mobile banking, nasabah tentu akan mempertimbangkan beberapa hal seperti keamanan sistem mobile banking, mudahnya mengakses situs web, privasi pengguna, keandalan layanan (layanan tersedia 24 jam sehari), reputasi perbankan penyedia layanan, dan kecepatan koneksi jaringan. Namun secara umum, kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan merupakan faktor yang paling krusial untuk diperhitungkan.

Pada sektor keuangan tentunya tindakan cyber juga sangat bermasalah, tidak sedikit masyarakat yang terkena dampak dari *social engineering* karena ketika para nasabah memberikan informasi yang di miliki maka kondisi data dari akun nasabah menjadi rentan untuk di curi. Seperti yang di sampaikan oleh Ibu Ayu yaitu sebagai berikut :

*"upaya penipu melakukan pendekatan terhadap korban untuk mendapatkan informasi atau mempengaruhi korban untuk melakukan tindakan, biasanya komunikasi dilakukan melalui telepon."*

Pengelabuan yang biasanya di gunakan adalah berpura-pura sebagai petugas bank yang memberikan informasi terkait akun bank nasabah sehingga banyak nasabah yang terkecoh dan saluran yang digunakan seperti email, SMS, atau penyebaran link palsu di internet untuk mengarahkan korban ke website yang telah dirancang untuk menipu sehingga rekening bank nasabah akan menjadi sasaran utama dalam pencurian. Tindakan pencurian informasi dengan cara menyalin informasi dan hal lainnya adalah pada strip magnetik kartu debit atau kartu kredit secara illegal.

Terjadinya sebuah miss komunikasi yang terjadi antara pihak nasabah dengan pegawai terkait penyampaian Mobile Banking sehingga dapat membuat nasabah menjadi kesulitan untuk mengetahui fungsi dari aplikasi tersebut bahkan akan menimbulkan dampak baru seperti aplikasi tidak di pakai sesuai dengan fungsi yang di sedang di butuhkan. Untuk kelemahan lainnya yang lebih sering terjadi adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking. Terkait kelemahan dari m-banking adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking.

Pada umumnya semakin berkembangnya teknologi digital terutama pada bidang fintech akan semakin meningkatnya risiko yang akan muncul, terutama pada penerapan fintech di bidang keuangan, karena kegiatan siber akan membuat pada pelaku kejahatan mengancam sistem dari pertahanan yang sudah di jalankan oleh pihak pusat dan perbankan digital akan terancam kerahasiannya terutama pada integritas dan ketersediaan data dan informasi perbankan. Seperti hasil wawancara dengan Ibu Ayu dimana menyebutkan bahwa

*"serangan siber dapat menyebabkan kerugian finansial, reputasi, dan kepercayaan bagi bank dan nasabah, serta mengganggu stabilitas sistem keuangan"*

Pelayanan pegawai BSI sangat tergantung kepada sebuah etika yang ada, karena hal yang menghambat kinerja suatu bank adalah berdasarkan dari kinerja pegawai, walaupun bank memiliki sarana dan prasarana yang ada namun tidak dapat di manfaatkan dengan baik maka kinerja bank makan akan semakin buruk Penerapan Mobile Banking yang tentunya memiliki bagian dari masalah risiko yang akan muncul tentunya sudah di analisis seperti hasil wawancara berikut :

*"hal yang paling berbahaya itu pencurian saldo jadi kami harus dapat membimbing nasabah agar mampu menggunakan Mobile Banking tanpa menimbulkan risiko"* (hasil wawancara bersama Ibu Kintan)

*"kalau pengguna Mobile Banking merasa akunnya tidak aman maka mereka harus menelfon pihak bank agar kami dapat membantu mengidentifikasi masalah tersebut"* (hasil wawancara bersama Ibu Ayu)

Kemudian permasalahan tersebut sudah teridentifikasi sebagai bagian dari risiko yang akan timbul sehingga pihak BSI KCP Cirebon Ciledug sudah mengantisipasinya. Pada dasarnya pihak BSI pusat turut mengaudit kepada setiap cabang pembantu sehingga kinerjanya sudah terpantau dengan maksimal, upaya melihat risiko yang ada akan selalu di tinjau setiap bulannya. Jadi apabila keamanan dari saldo pengguna Mobile Banking mengalami masalah maka pihak BSI akan melakukan sebuah cara untuk menangani permasalahan tersebut.

Masalah yang sudah di identifikasi akan mempermudah pihak bank memberikan pelayanan yang baik, tentunya pihak BSI sudah memberikan banyak hal agar dapat mengalami sebuah perkembangan. Baik melalui produk-produk yang dapat di gunakan sesuai kebutuhan nasabah sampai fasilitas yang mendukung kinerja BSI. SPI di terbitkan sebagai penyempurna dan selaras dengan laporan yang di peroleh dari pihak bank sebagaimana Peraturan Bank Indonesia No.10/40/PBI/2008 tanggal 24 Desember 2008 tentang Laporan Bulanan Bank Umum. Penyempurnaan dimaksud mengakibatkan perubahan penyajian pada beberapa tabel terkait data Bank Umum dan data Perkreditan sedangkan data terkait Bank Syariah serta data Bank Perkreditan Rakyat tidak mengalami perubahan. Oleh karena itu dapat di ketahui bahwa pihak BSI sudah melakukan upaya agar pihak nasabah mendapatkan hasil atas keinginan dan kebutuhan mereka, sedangkan pihak bank mendapatkan aset atas pengelolaan keuangan yang sudah dijalankan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di ketahui keseluruhan kesimpulan dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut: BSI KCP Cirebon Ciledug sudah menerapkan sebuah sistem Mobile Banking sebagai upaya atas pelayanan yang prima tanpa batas waktu dan ruang serta dapat mempermudah transaksi nasabah serta mengurangi beban kerja pegawai. Dapat diketahui bahwa penerapan mobile banking pada BSI sudah berjalan dengan efektif karena sudah di kaitkan dengan sarana & prasarana yang menunjang dan memudahkan pengoperasiannya.

Penerapan fintech tersebut memiliki permasalahan yang ada, seperti pada bidang reputation risk yang mengacu pada Outsourcing risk, Jaringan seluler, Tindakan siber, Missskomunikasi, dan Kesenjangan digital. Tentunya pihak BSI telah melakukan sebuah penanganan atas risiko yang ada sehingga permasalahan tersebut dapat teratasi seperti melalui menerapkan sistem keamanan siber yang lebih kuat sehingga tidak ada masalah

mengenai pencurian identitas dan pemasalahan lainnya yang mengacu pada permasalahan saldo rekening.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, D. (2019). Pengaruh Word Of Mouth Marketing dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pd. Suzuki Talaga. *Jurnal Universitas Majalengka*, 1-12
- Alfianti. (2020). Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya. *Iain Palangkaraya*.
- Anggraini, N. (2019). Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu. *Iain Bengkulu*.
- Anjaryani, A. (2022). Peran E-Commerce Dalam Transaksi Bank Digital Bagi Keberlangsungan Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bsi Kcp Cirebon Plered 2). *Iai Bunga Bangsa Cirebon*.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122.
- Fitriani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ciledug-Cirebon. *Iai Bunga Bangsa Cirebon*.
- Hartadi. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal Emba*, 8, No. 3 J, 34–43.
- Haryanto, R., Panjaitan, H., & Ujianto. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Terhadap Citra Perbankan Serta Implikasinya Pada Keputusan Nasabah Menabung Dengan Karakteristik Nasabah Sebagai Variabel Moderating Pada Perbankan Syariah di Madura. *Jurnal Doktor Ekonomi*, 1(1), 77 - 98.
- Kiswara, N. D. (2022). Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara. *Sultan Agung*, 1082-1095.
- Kristianti, I. (2021). Dampak Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan. *Kinerja*, 18(1), 57-65.
- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah. *Akuntoteknologi: Jurnal Ilmia Akuntansi Dan Teknologi*, 12(1), 1-13.
- Marginingsih, R. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional Di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter*, 8(1), 56-64.
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology Dalam Bidang Perbankan. *Somasi*, 2(1), 32-43.
- Masrur, M. (2018). Kontruksi Harta Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Analisis Dalam Al-Qur'an Dan Hadis): *Jurnal Hukum Islam*, 95 128.
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology

- Acceptance Model. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.22373/Cj.V2i2.4161>
- Maulida, R. (2022). Apakah Bank Syariah Indonesia Semakin Efisien Dan Stabil Setelah Merger? *Jebm*, 18(1), 1-16.
- Mentayani, I., Rusmanto, & Rahmianti. (2016, September). Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin). *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 50-69.
- Pratama, F. A., Firmansyah, H., Sukarnoto, T., & Nawatmi, S. (2021). Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia (Issue Desember). *Insania*.
- Purwanto, H. (2022). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat. *Kompleksitas*, 11(1), 80-91.
- Rachmadi, Tri. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: TIGA Ebook
- Rahmawati, L. (2020). Fintech Syariah : Manfaat Dan Problematika Penerapan Pada UMKM. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(1), 75-90.
- Riadloh, B. (2023). Pengaruh Perkembangan Financial Technology (Fintech), Intellectual Capital & Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2022). *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7). 218-228
- Ridwan, M., Motik, D. P., & Nurwahid, H. I. (2022). Afzalur Rahman's Thinking Concept: Relevance with Worker Ethics According to Global Standards. *Icobba\_2021*, 1(2), 322–328. <https://doi.org/10.51773/icobba.v1i2.96>
- Ronny. (2020). Analisis Persepsi Layanan Perbankan Elektronik Di Hubungkan Dengan Faktor Kenyamanan, Komunikasi Dan Keamanan. *STIE Perbankan*, 24-36
- Setiawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management*. 2(2)
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Ummah. (2022). Pengaruh Transaksi Digital Banking Terhadap Fee Based Income Pada Bank Umum Syariah Periode 2017-2020. *UIN Raden Intan Lampung*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Zannah. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Jurnal Al-Amwal*, 10, No. 2, 302–303.