

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENARIK MINAT NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Pada PT Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau)**

Anita Niffilayani

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAI Al-Azhaar

Lubuklinggau

raniranaaz@gmail.com

Abstrak

Mobile Banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *Mobile* yang digunakan dalam domain komersial. Berkat *Mobile Banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. Bank BNI Syari'ah merupakan bank yang paling unggul dari perbankan lain khususnya dari sisi teknologi *Mobile Banking* dari hasil survey kepuasan dan survey industri peringkat satu dari perbankan lain. Untuk itu, penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah (1) Faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi (2) Faktor kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam mengakses segala transaksi (3) Efisien dan dapat menghemat waktu (4) Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (5) Dapat membantu bertransaksi didalam negeri dan diluar negeri (6) Menu yang lebih lengkap dan *uptodate*. Kendala dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah (1) Pengaktifan harus ada email (2) Nomor yang didaftarkan diaplikasi harus sama dengan nomor smartphone yang digunakan sehari-hari (3) Memakai pulsa saat konfirmasi pin OTP (4) Adanya 2 pin dalam transaksi *Mobile Banking* (5) Pengaktifan dan melakukan transaksi tidak berhasil (6) Jaringan yang tidak stabil (7) Susah *Login* saat pergantian handphone.

Kata kunci: *Minat, Mobile Banking*

A. Pendahuluan

Dunia teknologi dan informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer

mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan.

Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking*.

Arti istilah *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat *M-Banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti smartphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.¹

Mobile Banking menjadi kebutuhan di era sekarang, perbankan menuju di era digitalisasi jadi seluruh aktivitas perbankan tidak harus dilakukan secara manual, artinya tidak harus ke bank, dalam hal transfer, cek saldo , bayar tagihan listrik, telepon dan pulsa. Kalau dahulu harus ke bank, sekarang sudah kekinian dilengkapi dengan layanan *Mobile Banking*, Jadi kebutuhan nasabah di era digital telah diakomodir. Dan kebutuhan nasabah di era digital ini perbankan harus cepat

¹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 110

membantu.² Kondisi tersebut merupakan perbaikan dari layanan perbankan terhadap nasabah. Perkembangan *Mobile Banking (M-Banking)* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *M-Banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *M-Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam.³ Minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* berpotensi sangat besar. Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.⁴

Di Lubuklinggau terdapat 4 bank syari'ah diantaranya Bank BNI Syari'ah, Bank Mandiri Syari'ah, Bank Sumsel Babel Syari'ah, dan Bank BTN Syari'ah. Bank BNI Syari'ah merupakan bank yang paling unggul dari perbankan lain khususnya dari sisi teknologi *Mobile Banking* dari hasil survey kepuasan dan survey industry peringkat 1 dari perbankan lain. Fasilitas *Mobile Banking* merupakan pelayanan bank yang berbasis online. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dalam bertransaksi Bank BNI Syari'ah KCP Lubuklinggau menawarkan layanan *Mobile Banking* agar para nasabahnya dapat tetap bertransaksi tanpa harus mengantri lama di bank. *Mobile Banking* yang diproyeksikan di Bank BNI Syari'ah KCP Lubuklinggau sebagai layanan unggulan yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya.

Bank BNI Syari'ah menjadi salah satu perbankan syari'ah di Lubuklinggau yang memiliki pelayanan berbeda dari perbankan syari'ah lain, salah satunya yaitu layanan *Mobile Banking*. Untuk memenuhi standar layanan nasabah wajib mengaktifkan layanan *Mobile Banking* karena itu fasilitas yang ditawarkan bank. Tetapi konteks wajib menjadi tidak wajib apabila nasabah merasa tidak

² Nuansa Prima, Wawancara perdana tanggal 31-01-2019 di Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau

³ Syamsul Rizal dan Muhammad Wali, *Perbankan Komputer, (Teori dan Praktikum)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 143

⁴ Syaiful Bahri Djamarah. *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015), hlm.166

membutuhkan aplikasi *Mobile Banking*. Selain nasabah yang tidak membutuhkan aplikasi *Mobile Banking*, ada beberapa faktor yang membuat nasabah tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* ini dikarenakan tidak semua nasabah memiliki smartphone sehingga nasabah tidak semuanya bisa menggunakan smartphone dan juga tidak bisa mengaplikasikan layanan *Mobile Banking* tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Menarik Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada PT Bank BNI Syari’ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau)”

B. Rumusan Masalah

1. Apa faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* pada PT Bank BNI Syari’ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau?
2. Apa saja kendala dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada PT Bank BNI Syari’ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau?

C. Kerangka Teoritik

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya diantaranya meliputi *Automated Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, *Sistem Kliring Elektronik*, dan *Internet Banking*. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking*. *Electronic Banking* mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini.⁵

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi maka semakin besar pula kebutuhan nasabah untuk mendapatkan informasi yang terkini maka pihak perbankan harus cepat mengatasi permasalahan tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut perbankan memberikan fasilitas yang dibutuhkan nasabah diantaranya yaitu: *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Automated Teller Machine (ATM)*, *Computer Banking*, *Debit (or check)Card*, *Direct Deposit*, *Direct Payment*, *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)*, *Elektronik Check Conversion*,

⁵ Syamsul Rizal dan Muhammad Wali, *Perbankan Komputer, (Teori dan Praktikum)*, ..., hlm.25

*Electronic Fund Transfer (EFT), Payrol Card, Preauthorized Debit (or automatic bill payment), Prepaid Card, Smart Card dan Stored-Value Card.*⁶ Beberapa fasilitas yang ditawarkan perbankan tersebut merupakan perbaikan dari layanan terhadap nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian mengenai “Faktor-Faktor Yang Menarik Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan sebuah penelitian yang menggunakan metode deskriptif dalam menghasilkan data, berupa tingkah laku ataupun ucapan, aturan, kebijakan dan segala sesuatu hal yang berkaitan mengenai objek penelitian dan dideskripsikan sehingga dapat menggambarkan objek sesuai apa adanya. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkontruksi fenomena dari pada generalisasi.⁷

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data mengenai objek penelitian dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi yang terdapat pada subjek dan objek penelitian maka, metode pengumpulan data yang digunakan antara lain adalah:

3. Teknik Analisa Data

⁶ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan, ...*, hlm. 110-129

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, CV, 2017), hlm.26

Sebagai sebuah proses yang menghubungkan data dengan masalah penelitian. Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini disesuaikan dengan jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif.

4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif perlu dikemukakan rencana uji keabsahan data yang akan dilakukan. Selama pelaksanaan penelitian, suatu kesalahan kemungkinan dapat timbul, bisa berasal dari peneliti maupun pihak informan. Untuk mengurangi dan mentiadakan kesalahan data tersebut, peneliti perlu mengadakan pengecekan kembali data tersebut dalam bentuk laporan agar laporan yang disajikan tidak terjadi kesalahan. Uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data (validitas internal), uji dependabilitas (reliabilitas) data, uji transferabilitas (validitas eksternal/generalisasi), dan uji komfirmabilitas (obyektivitas). Namun yang utama adalah uji kredibilitas data. Uji kredibilitas dilakukan dengan: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, *member check*, dan analisis kasus negatif.⁸

E. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Faktor-Faktor Yang Menarik Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *Mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile Banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. *Mobile Banking* merupakan layanan relative baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanan dan fitur yang menghemat waktu, pelanggan menghargai layanan tersebut. *Mobile Banking* menjadi kebutuhan di era sekarang karena perbankan menuju era digitalisasi. Jadi, seluruh aktivitas perbankan tidak lagi dilakukan secara manual artinya tarik tunai harus ke bank, transfer harus ke bank. Jika dahulu harus ke bank maka sekarang ini sudah diperkini dengan ATM.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, ...*, hlm. 535

Di era digital ini semuanya bisa diakomodir dari salah satu aplikasi. Satu teknologi yang bisa mengakomodir kebutuhan nasabah seperti layanan *Mobile Banking*. Perkembangan layanan *Mobile Banking* di Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau juga mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga 2019. Faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah: (1) Faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi (2) Faktor kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam mengakses segala transaksi (3) Efisien dan dapat menghemat waktu, (4) Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (5) Dapat membantu bertransaksi didalam negeri dan diluar negeri (6) Menu yang lebih lengkap dan *uptodate*.

Faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu: *Pertama*, faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi. Secara umum yang dimaksud dengan kebutuhan untuk memperoleh barang dan jasa.⁹ Dunia perbankan telah memasuki era digital dimana *costumer service* dan nasabah menginginkan kepraktisan dalam transaksinya. Hadirnya layanan *Mobile Banking* memberikan jawaban kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya sehingga faktor kebutuhan tersebut telah diakomodir oleh perbankan melalui aplikasi *Mobile Banking*. Selain itu pengguna *Mobile Banking* dapat diklasifikasikan sesuai umur dimana nasabah yang berumur dibawah 45 tahun cenderung banyak menggunakan fasilitas tersebut. Transaksi-transaksi online, belanja online yang semuanya serba online menjadi pemicu minatnya nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* sehingga nasabah tidak harus keluar rumah dan nasabah tetap dapat memenuhi kebutuhannya.

Kedua, faktor kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan dalam mengakses segala transaksi. Kemudahan adalah sesuatu yang dapat memperlancar kegiatan. Secara penggunaan aplikasi *Mobile Banking* mudah untuk digunakan terutama bagi nasabah yang memiliki *smartphone* berbasis android tentu dapat mengaplikasikan

⁹ Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 5

layanan tersebut untuk memperlancar aktivitas transaksinya seperti melihat rincian transaksi, transfer uang, pembelian pulsa isi ulang sampai pembayaran berbagai jenis tagihan baik tagihan listrik, air, telepon maupun kartu kredit. Selain dari segi kemudahan yang didapat nasabah, *Mobile Banking* juga dapat diakses dengan cepat terutama pada lokasi yang didukung oleh jaringan internet. Maka dari kemudahan dan kecepatan tersebut nasabah merasakan kenyamanan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Kenyamanan adalah kondisi dimana manusia telah memenuhi kebutuhan dasarnya yang bersifat individual dan holistik sehingga tercipta perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.¹⁰ Selain itu nasabah banyak beralih menggunakan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan layanan lainnya.

Ketiga, Faktor Efisien dan dapat menghemat waktu artinya dengan adanya layanan *Mobile Banking* nasabah yang memiliki mobilitas tinggi merasa sangat terbantu dengan hadirnya layanan *Mobile Banking* tersebut. Di era digital ini nasabah menginginkan kepraktisan tanpa harus berlama-lama untuk bertransaksi dan nasabah tidak perlu mengantri lama di bank atau ATM untuk melakukan transaksi personal dan nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui smartphone pribadinya.

Keempat, layanan *Mobile Banking* Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja artinya layanan *Mobile Banking* dapat digunakan sewaktu-waktu jika nasabah ingin melakukan transaksi. Contohnya apabila nasabah ingin mentransfer uang untuk keluarganya tetapi karena kantor cabang tutup maka layanan *Mobile Banking* dapat langsung digunakan untuk melakukan transaksi saat itu juga.

Kelima, layanan *Mobile Banking* dapat membantu bertransaksi didalam negeri dan diluar negeri artinya aplikasi *Mobile Banking* sudah memfasilitasi penggunaan ketika berada diluar negeri. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* sudah mencakup dunia internasional. Nasabah yang melakukan perjalanan keluar negeri tidak perlu khawatir karena *Mobile Banking* dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi ketika berada disana.

¹⁰ Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, ..., hlm 21

Keenam, layanan *Mobile Banking* mempunyai menu yang lebih lengkap dan *uptodate* artinya seiring dengan perkembangannya menu di *Mobile Banking* sudah selalu *uptodate*. *Mobile Banking* ini merupakan suatu inovasi dari pengembangan fasilitas perbankan yang awalnya hanya fasilitas *elektonic Banking* atau *elektronik Channel* yaitu *SMS Banking* dan *Internet Banking* sekarang secara era digitalisasi atau modernisasi nasabah cenderung menggunakan *smartphone* dalam memenuhi aktifitas kebutuhan sehari-hari sehingga pihak bank memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam hal ini penggunaan fasilitas transaksi melalui layanan *Mobile Banking*.

2. Kendala Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank BNI Syari'ah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau

Selain adanya kemudahan yang didapat oleh nasabah tentunya ada juga kendala yang dihadapi oleh nasabah ketika saat bertransaksi melalui *Mobile Banking*. Banyak kendala saat menggunakan *Mobile Banking* yaitu: (1) Pengaktifan harus ada email (2) Nomor *smartphone* yang didaftarkan diaplikasi harus sama dengan nomor *smartphone* yang digunakan sehari-hari (3) Memakai pulsa saat konfirmasi pin OTP (4) Adanya 2 pin dalam transaksi *Mobile Banking* (5) Pengaktifan dan melakukan transaksi tidak berhasil (6) Jaringan yang tidak stabil (7) Susah *Login* saat pergantian *Smartphone*.

Pertama, pengaktifan harus ada email artinya disisi syarat untuk pengaktifan *Mobile Banking* nasabah harus memiliki email. Jika nasabah tidak memiliki email maka pengaktifan *Mobile Banking* tidak bisa dilanjutkan. Di era digital masyarakat masih banyak yang belum memahami teknologi terkini terutama di Lubuklinggau *Mobile Banking* di bank BNI Syari'ah belum berkembang karena ada beberapa nasabah yang belum paham dengan teknologi sehingga nasabah tidak bisa menggunakan *smartphone*.

Kedua, nomor *smartphone* yang didaftarkan ke aplikasi *Mobile Banking* harus sama dengan nomor *smartphone* yang digunakan sehari-hari artinya jika nasabah

memakai smartphone ganda dan nomor nya berbeda maka belum bisa diaktifkan layanan *Mobile Banking*nya. Untuk menjalankan aktivitas itu harus nomor yang bersangkutan karena dikhawatirkan ada penyalahgunaan jika nomor yang didaftarkan tidak sama dengan nomor pengguna *Mobile Banking*.

Ketiga, memakai pulsa saat konfirmasi pin OTP artinya saat pengaktifan layanan *Mobile Banking* maka sistem akan mengirim pesan berupa pin OTP ke nomor smartphone yang telah didaftarkan sehingga pastikan nomor tersebut memiliki ketersediaan pulsa. Jadi keluhan nasabah terhadap pengaktifan layanan *Mobile Banking* ini membutuhkan biaya ganda. Selain karena adanya tambahan biaya dimana harus adanya kuota internet juga harus ada ketersediaan pulsa.

Keempat, adanya dua pin dalam transaksi *Mobile Banking* artinya saat melakukan login ke *Mobile Banking* ada User ID dimana User ID merupakan identitas kepemilikan akun atau kepemilikan *Mobile Banking*. Setelah itu saat melakukan transfer ada Password transaksi dimana Password transaksi merupakan pin otorisasi aktivitas transaksional. Jadi adanya dua pin ini membuat nasabah kesulitan apabila harus ada dua pin yang digunakan. Selain pin yang digunakan pada *Mobile Banking* juga nasabah memiliki pin untuk transaksi melalui ATM dan semua pin yang digunakan memiliki perbedaan sehingga nasabah sering lupa jika aka melakukan transaksi. Pin yang dimasukkan juga berbeda agar dapat mencegah penyalahgunaan.

Kelima, pengaktifan dan melakukan transaksi tidak berhasil artinya ada beberapa faktor yang membuat tidak berhasil transaksinya yaitu kegagalan saat aktivasi pastikan nomor smartphone yang terdaftar adalah benar nomor nasabah, nasabah harus memastikan nomor tersebut berada di sim 1, pastikan default pengiriman sms itu berada di sim 1 walaupun nomor diletakkan di sim 1 tapi untuk sms di sim 2 maka secara otomatis pengiriman gagal karena akan dikonfirmasi pin OTP melalui sms. Dan yang terkirim ini bukan di sim 1 maka otomatis sistem tidak bisa mendeteksi.

Keenam, jaringan tidak stabil artinya secara operasional transaksi layanan *Mobile Banking* harus didukung dengan jaringan internet. untuk melakukan transaksi melalui *Mobile Banking* pastikan jaringan internet berjalan dengan lancar karena apabila terkendala pada jaringan maka transaksinya terhenti. Contohnya nasabah yang melakukan transfer apabila koneksi internetnya terputus maka tunggu beberapa saat dan jangan mengulang transaksinya karena bisa jadi uangnya sudah terkirim tetapi belum terbaca disistem.

Ketujuh, susah *login* saat pergantian smartphone artinya bagi nasabah yang melakukan pergantian smartphone harus mendatangi kantor cabang terdekat untuk diaktifkan kembali *Mobile Banking* karena nasabah banyak mengalami kendala ketika melakukan pergantian smartphone. Saat pergantian smartphone susah untuk *login* ke *Mobile Banking* butuh beberapa kali mencoba baru bisa *login* ke *Mobile Banking*.

F. Kesimpulan

Faktor-faktor yang menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu: (a) Faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi (b) Faktor kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam mengakses segala transaksi (c) Efisien dan dapat menghemat waktu, (d) Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (e) Dapat membantu bertransaksi didalam negeri dan diluar negeri (f) Menu yang lebih lengkap dan *uptodate*. Kendala dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu: (a) Pengaktifan harus ada email (b) Nomor smartphone yang didaftarkan diaplikasi harus sama dengan nomor smartphone yang digunakan sehari-hari (c) Memakai pulsa saat konfirmasi pin OTP (d) Adanya 2 pin dalam transaksi *Mobil Banking* (e) Pengaktifan dan melakukan transaksi tidak berhasil (f) Jaringan yang tidak stabil (g) Susah *Login* saat pergantian Smartphone. Tetapi dari kendala yang dikeluhkan nasabah sebisa mungkin pihak bank cepat mengatasi kendala tersebut dan layanan ☐1500046 BNI call center 24 jam juga bisa cepat membantu nasabah apabila diluar jam layanan kerja bank agar nasabah tetap bisa bertransaksi tanpa mengalami kendala.

Daftar Pustaka

- Bahri, Djamarah Syaiful, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015
- Barnawi dan Mohammad Arifin, *Etika dan Profesi Kependidikan*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016
- Brosur Bank BNI Syariah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau Tahun 2017
- Dokumen data PT. Bank BNI Syariah KCP Taba Jemekeh Lubuklinggau
- Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009
- Komarudin, *Kamus Perbankan*, Jakarta: Grafindo, 1994
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Rizal, Syamsul dan Wali Muhammad, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2015
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: ALFABETA, CV, 2017
- Sukirno Sadono, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2014
- Yusanto, M. Ismail dan M.K Widjadjakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002