

Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah: Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi

Yusnidar¹, Sofiana Zahara Lubis², Nurbaiti³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : ¹yusnidar050@gmail.com, ³nurbaiti@uinsu.ac.id

Abstract This research explores the optimization of network utilization to enhance the efficiency of Shariah Mobile Banking services for customers. The study delves into the theoretical framework of Shariah Mobile Banking, elucidating its customer benefits, technology, and the role of networks. Employing a qualitative research approach, the study aims to examine the efficiency of Shariah Mobile Banking services. The findings underscore the paramount importance of efficiency in Shariah Mobile Banking and highlight the pivotal role of network concepts in augmenting this efficiency. The discussion also identifies hurdles encountered in optimizing Shariah Mobile Banking services and proposes viable solutions to overcome these challenges. This research contributes valuable insights for financial institutions and providers of Shariah Mobile Banking services to improve their service efficiency through network optimization. Additionally, it broadens the understanding of the customer benefits derived from Shariah Mobile Banking. The outcomes are anticipated to inform strategies and actions aimed at enhancing the overall user experience of Shariah Mobile Banking for customers.

Keywords : Islamic Mobile Banking, Efficiency, Network Analysis, Customers, Digital Technology

Abstrak Penelitian ini mengeksplorasi optimalisasi penggunaan jaringan untuk meningkatkan efisiensi layanan Mobile Banking Syariah bagi nasabah. Studi ini mengulas kerangka teoretis Mobile Banking Syariah, menjelaskan manfaatnya bagi nasabah, teknologi, dan peran jaringan. Dengan pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efisiensi layanan Mobile Banking Syariah. Temuan penelitian menekankan pentingnya efisiensi dalam Mobile Banking Syariah serta peran konsep jaringan dalam meningkatkan efisiensi tersebut. Diskusi juga mengidentifikasi hambatan dalam mengoptimalkan layanan Mobile Banking Syariah dan mengusulkan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi lembaga keuangan dan penyedia layanan Mobile Banking Syariah untuk meningkatkan efisiensi layanan mereka melalui optimalisasi jaringan. Selain itu, penelitian ini juga memperluas pemahaman mengenai manfaat yang diperoleh nasabah dari Mobile Banking Syariah. Hasilnya diharapkan dapat membantu merumuskan strategi dan tindakan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan Mobile Banking Syariah bagi nasabah.

Kata Kunci : Mobile Banking Syariah, Efisiensi, Analisis Jaringan, Nasabah, Teknologi Digital

PENDAHULUAN

Dalam evolusi teknologi yang terus berkembang, peran mobile banking menjadi krusial dalam mengubah lanskap sektor perbankan. Kehadirannya telah memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang luar biasa bagi nasabah dalam berinteraksi dengan layanan keuangan. mobile banking merupakan sarana elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa tunai melalui aplikasi perbankan. Dengan mobile banking, nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun dengan mudah melalui akses menggunakan ponsel. Penggunaan layanan perbankan melalui internet diharapkan dapat menurunkan biaya transaksi dan mengurangi antrian di bank. Aktivitas mobile banking memiliki potensi untuk mengubah strategi bank dalam upaya mereka, karena pergeseran perilaku pelanggan menuju layanan perbankan digital mempengaruhi cara bank berinteraksi dengan nasabah, menyediakan layanan, dan mengembangkan strategi pemasaran untuk lebih

Received: Oktober 29, 2023; Accepted: Desember 13, 2023; Published: February 28, 2024

* Yusnidar, yusnidar050@gmail.com

memanfaatkan teknologi.(Vagittha Br Tarigan & Tambunan, 2022) Studi mengenai optimalisasi penggunaan mobile banking bagi nasabah, serta analisis jaringan yang melatarbelakanginya, merupakan fokus sentral dalam menjaga efisiensi layanan keuangan.

Mobile banking merupakan sarana elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa tunai melalui aplikasi perbankan. Dengan mobile banking, nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun dengan mudah melalui akses menggunakan ponsel. Penggunaan layanan perbankan melalui internet diharapkan dapat menurunkan biaya transaksi dan mengurangi antrian di bank. Aktivitas mobile banking memiliki potensi untuk mengubah strategi bank dalam upaya mereka, karena pergeseran perilaku pelanggan menuju layanan perbankan digital mempengaruhi cara bank berinteraksi dengan nasabah, menyediakan layanan, dan mengembangkan strategi pemasaran untuk lebih memanfaatkan teknologi.

Berbagai sumber terkemuka, seperti "World Retail Banking Report" oleh Capgemini dan Efma, telah menggambarkan pertumbuhan eksponensial dalam penggunaan teknologi perbankan di seluruh dunia. Referensi ini turut menggarisbawahi peningkatan preferensi nasabah terhadap layanan perbankan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, dan aman melalui perangkat mobile mereka.

Selain itu, laporan riset seperti "Mobile Banking Adoption and Usage: Insights from J.D. Power" memberikan perspektif yang mendalam tentang tren penggunaan mobile banking serta faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi ini. Dalam analisis jaringan, seperti "Global Mobile Banking Benchmark" oleh Forrester atau Gartner telah mengidentifikasi infrastruktur yang mendukung layanan mobile banking, hubungan antara nasabah, aplikasi, dan infrastruktur perbankan, serta potensi masalah keamanan yang mungkin timbul.

Terdapat kebutuhan yang semakin kuat akan layanan mobile banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam, yang menjadi penting untuk memenuhi tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang sejalan dengan nilai-nilai mereka. Sebuah penelitian sebelumnya oleh Fiki Andrayani & Aslamatis Solekah (2021) tentang layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia KC Malang Soekarno Hatta menunjukkan bahwa kehandalan layanan belum mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh nasabah. Masih terdapat ketidakmampuan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, ditandai dengan seringnya terjadi masalah dalam transaksi yang berujung pada ketidakpuasan. Oleh karena itu, diperlukan strategi baru yang mampu meningkatkan layanan secara cepat, tepat, dan akurat guna meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang

menggunakan Mobile Banking Syariah merasa belum puas dan memerlukan perubahan yang substansial.

Analisis jaringan terhadap penggunaan mobile banking syariah bagi nasabah menjadi landasan penting untuk memahami sejauh mana efektivitas dan efisiensi platform ini dalam memenuhi kebutuhan nasabah serta untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor efisiensi, strategi optimalisasi, dan studi kasus yang memperkuat konsep-konsep yang dibahas dari sumber-sumber terdahulu.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber terkemuka, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman holistik terkait peningkatan efisiensi penggunaan mobile banking bagi nasabah melalui analisis jaringan, serta menjelajahi metode-metode untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan memperbaiki infrastruktur teknologi yang mendukung layanan tersebut.

TINJAUAN TEORETIS

Mobile Banking Syariah

Bank syariah berfungsi sebagai institusi keuangan yang mengikuti prinsip syariah dan bertugas sebagai perantara antara individu atau entitas yang memiliki kelebihan dana dengan mereka yang membutuhkan dana, sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam.(Dz., 2018) Dengan pesatnya kemajuan digitalisasi, perbankan syariah mulai mengadopsi internet banking yang memungkinkan akses ke transaksi perbankan di seluruh dunia tanpa batasan waktu dan hanya memerlukan koneksi internet. Seiring dengan mudahnya kepemilikan smartphone, berbagai bank mulai mempertimbangkan pengembangan aplikasi m-banking.

Mobile banking syariah juga sebagai bentuk implementasi teknologi perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah melalui perangkat mobile. Mobile banking adalah sebuah aplikasi perbankan yang memungkinkan transaksi pembayaran dan kegiatan perbankan lainnya melalui internet, disertai dengan fitur keamanan yang terjamin.(Vagittha Br Tarigan & Tambunan, 2022)

Mobile banking dalam Mohammad Mahfuzur Rahman dan Omar Masood (Rahman & Masood, 2016) menyoroti pentingnya kompatibilitas syariah dalam transaksi keuangan melalui platform mobile. platform mobile banking tidak hanya menjadi sebuah inovasi teknologi, tetapi juga memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi nasabah dalam menjalankan transaksi keuangan dan mobile banking tidak hanya menyediakan kemudahan akses, tetapi juga harus memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagai bagian integral dari layanan tersebut. Dr. Abdul Malik Mohammed (Mohammed, 2018) menegaskan bahwa

mobile banking syariah memfasilitasi para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan sesuai dengan hukum syariah melalui perangkat mobile, dengan penekanan pada kepatuhan syariah dalam seluruh aspek transaksi. Prof. Dr. Mustafa Abdul Rahman (Rahman, 2020) menyoroti integrasi teknologi yang memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah, memberikan aksesibilitas layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada masyarakat.

Manfaat Penggunaan Mobile Banking Syariah bagi Nasabah

Menurut Hasan, A. (2019), penggunaan mobile banking dalam kerangka perbankan syariah memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi nasabah. Hal ini memungkinkan mereka untuk menjalankan transaksi sesuai dengan prinsip syariah secara mudah dan efisien dari mana saja. Hal yang sama Menurut Rahman, Z. & Ali, K. (2020), penggunaan mobile banking syariah memiliki dampak positif terhadap inklusi keuangan. Mereka mengemukakan bahwa layanan ini memungkinkan partisipasi lebih luas dari masyarakat, khususnya dalam daerah terpencil atau yang sulit dijangkau. Layanan ini memperluas aksesibilitas keuangan bagi individu yang sebelumnya terbatas aksesnya ke layanan perbankan konvensional. Dengan adopsi mobile banking syariah, masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses layanan perbankan tanpa harus datang secara fisik ke kantor bank. Hal ini membantu dalam mengatasi kendala geografis dan sosial, memungkinkan partisipasi lebih luas dari kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak tercakup oleh layanan perbankan konvensional. Ini tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan keterlibatan ekonomi dan partisipasi dalam kegiatan keuangan, terutama bagi kelompok yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan keuangan.

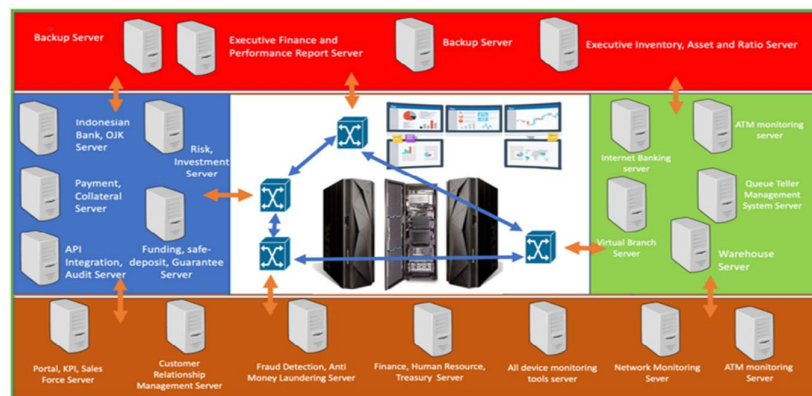
Teknologi dan Jaringan dalam Mobile Banking Syariah

Teknologi informasi (TI) merupakan suatu sistem komputerisasi yang digunakan dalam suatu perusahaan. Hal ini mencakup penggunaan alat elektronik, terutama komputer, untuk penyimpanan dan analisis informasi dalam berbagai bentuk. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah gabungan dari berbagai komponen, seperti hardware (perangkat keras komputer), software (perangkat lunak), dan database (basis data), yang bekerja bersama-sama untuk menyediakan solusi teknologi dalam sebuah organisasi. Sistem TI ini memungkinkan pengelolaan data, analisis, dan pengolahan informasi guna mendukung operasional dan pengambilan keputusan dalam perusahaan. (Vagittha Br Tarigan & Tambunan, 2022)

Teknologi dan jaringan (hardware) memegang peran krusial dalam memfasilitasi layanan Mobile Banking Syariah. Infrastruktur teknologi yang handal menjadi fondasi dalam

menyediakan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan efisien bagi para nasabah. Ini meliputi perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sistem terkait yang mendukung operasional layanan perbankan berbasis mobile. Teknologi (hardware) dalam konteks Mobile Banking Syariah mencakup berbagai perangkat fisik yang digunakan dalam menyediakan layanan perbankan melalui platform mobile seperti Perangkat Mobile, Infrastruktur Perbankan, Keamanan dan Enkripsi, dan Jaringan dan Koneksi.

Selain itu Syafi'e menyoroti pentingnya arsitektur teknologi dalam sistem perbankan yang menghadapi Revolusi Industri Era 4.0. Ada lima kelompok utama perangkat keras yang mengelola aktivitas perbankan, berikut skema infrastruktur :



1. **Kelompok Executive Reporting:** Ini merupakan arsitektur teknologi yang menangani sistem aplikasi pelaporan (reporting). Di dalamnya terdapat ringkasan dari semua aplikasi yang ada dalam teknologi perbankan. Server Backup juga termasuk di kelompok Executive Reporting dan bertugas melakukan cadangan data (backup) terhadap Server Utama (Primary Server).
2. **Bagian kanan arsitektur yang berhubungan dengan pelanggan:** Ini termasuk beberapa server yang berinteraksi dengan pelanggan dan memerlukan keamanan atau Cyber Security. Bagian ini langsung melayani jaringan eksternal atau internet. Pengamanan dalam arsitektur ini sangat penting untuk mengantisipasi serangan dari luar.
3. **Bagian tengah arsitektur teknologi:** Ini dirancang dengan menggunakan perangkat keamanan. Pengamanan seperti Sistem Deteksi Intrusi (Intrusion Detection System) digunakan untuk mendeteksi serangan, malware, dan lainnya. Sistem Pencegahan Intrusi (Intrusion Prevention System) digunakan untuk melindungi terhadap serangan jaringan, malware, dan lainnya. Monitoring dari Deteksi dan Pencegahan Intrusi juga diperlukan.
4. **Bagian kiri arsitektur teknologi:** Meliputi Indonesian Bank and OJK Server; Payment and Collateral Server; Risk and Investment Server; API Integration and Audit Server; Funding, safe-deposit and Guarantee Server.

5. **Bagian bawah arsitektur teknologi:** Meliputi Portal, KPI, Sales Force Server; Customer Relationship Management Server; Fraud Detection, Anti Money Laundering Server; Finance, Human Resource, Treasury Server; All device monitoring tools server; Network Monitoring Server; ATM Monitoring Server.

Penguatan pada berbagai bagian ini sangat penting karena perbankan harus mengalami perubahan dalam menghadapi Revolusi Industri Era 4.0. Implementasi sistem keamanan yang solid dan sistem yang dapat menangani aplikasi perbankan adalah hal yang penting dalam mengantisipasi tantangan yang muncul dari perkembangan teknologi dan risiko serangan yang semakin canggih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif ini merupakan proses penelitian dan pemahaman yang didasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. (Creswell, 1998:15). Metode penelitian yang tepat untuk penelitian ini adalah metode analisis jaringan. Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam penggunaan mobile banking syariah bagi nasabah. Dalam analisis jaringan, akan dilakukan identifikasi faktor-faktor efisiensi, strategi optimalisasi, dan studi kasus yang dapat memperkuat konsep-konsep yang telah dibahas sebelumnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi melalui Mobile Banking Syariah

Mobile banking Syariah telah menunjukkan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan, khususnya dalam konteks layanan finansial berbasis teknologi. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil penelitian terdahulu mengenai efisiensi nasabah dalam mengakses mobile banking oleh (Shadiq & Sudarsono, 2022) menunjukkan bahwa fasilitas *mobile banking* di bank syariah cukup baik sehingga meningkatkan niat nasabah bank syariah untuk menggunakan *mobile banking*. Fasilitas *mobile banking* yang dimaksud adalah ketersediaan jaringan internet yang lancar, ketersediaan fitur-fitur yang diperlukan oleh nasabah dan jaminan keamanan penggunaan *mobile banking*. Fasilitas ini yang menjadi alasan bagi nasabah untuk menggunakan *mobile banking* serta bertahan untuk konsisten menggunakan *mobile banking* tersebut.

(Dery Sofya et al., 2020) juga dalam hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kemampuan menangani transaksi mendesak, serta kesesuaian fitur dan informasi dengan kebutuhan nasabah merupakan elemen-elemen kunci yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan tersebut.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah secara langsung berdampak pada kepuasan nasabah. Dengan memberikan layanan yang lebih baik, bank dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat berpotensi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna layanan mobile banking mereka. Ini menegaskan pentingnya fokus pada perbaikan terus-menerus dalam aspek-aspek kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penggunaan Mobile Banking Syariah menunjukkan bahwa layanan ini memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi dalam industri perbankan. Faktor-faktor utama yang memengaruhi efisiensi ini meliputi kemudahan akses yang diberikan kepada nasabah, memungkinkan mereka untuk dengan cepat dan mudah mengelola rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank (Misbah, et al., 2018). Selain itu, Mobile Banking memfasilitasi penyelesaian transaksi secara cepat, bahkan yang bersifat mendesak, yang pada gilirannya dapat menghemat waktu bagi nasabah (Abdullah & Kassim, 2017). Keberhasilan Mobile Banking dalam menyediakan fitur yang relevan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi penggunaan layanan tersebut (Karim & Weir, 2018).

Efisiensi yang dihasilkan oleh penggunaan Mobile Banking Syariah memiliki dampak yang penting dalam perkembangan industri perbankan. Dengan memberikan akses yang mudah dan penyelesaian transaksi yang cepat, bank dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya serta memberikan penghematan waktu dan biaya bagi nasabah. Sementara fitur-fitur yang responsif terhadap kebutuhan nasabah akan meningkatkan penerimaan dan penggunaan layanan tersebut. Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami secara lebih mendalam dampak efisiensi Mobile Banking Syariah, serta bagaimana inovasi dalam teknologi perbankan dapat terus memperbaiki efisiensi dan memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih baik.

Efisiensi yang dirasakan oleh nasabah melalui jaringan dalam layanan perbankan menunjukkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Kemampuan untuk mengakses layanan perbankan tanpa batas waktu dan tempat melalui jaringan membawa aspek kenyamanan yang signifikan bagi nasabah (Alalwan et al., 2017). Respons yang cepat terhadap kebutuhan nasabah, baik dalam pemrosesan transaksi maupun

penyelesaian masalah, juga meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses layanan (Suki et al., 2019).

Lebih lanjut, jaringan memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara nasabah dan bank, mempercepat pertukaran informasi serta pengambilan keputusan yang diperlukan (Ndubisi et al., 2018). Kolaborasi yang ditingkatkan ini membantu dalam meningkatkan efisiensi layanan, memungkinkan pemenuhan kebutuhan nasabah dengan lebih baik, serta memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

Peran Konsep Jaringan dalam Meningkatkan Efisiensi

Efisiensi dalam penggunaan mobile banking syariah sangat bergantung pada peran konsep jaringan yang menunjang sistem ini. Jaringan merupakan tulang punggung dari layanan mobile banking, memungkinkan transfer informasi antara perangkat nasabah dan lembaga keuangan syariah. Analisis jaringan memainkan peran penting dalam memahami dan meningkatkan efisiensi operasional serta keamanan transaksi.

Pada tingkat fundamental, konsep jaringan memfasilitasi konektivitas yang lancar antara perangkat pengguna, aplikasi mobile banking, dan infrastruktur perbankan. Dengan adanya jaringan yang andal, transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan aman. Analisis jaringan memungkinkan pemantauan kecepatan, keandalan, dan keamanan jaringan, memastikan bahwa layanan mobile banking beroperasi sesuai yang diharapkan. Selain itu, konsep jaringan juga memungkinkan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan mobile banking syariah. Dengan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana jaringan berinteraksi dan mendukung aplikasi perbankan, perbaikan teknis dan inovasi dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi. Contohnya, melalui analisis beban kerja jaringan, kecepatan respon, dan latensi, peningkatan infrastruktur jaringan dapat diimplementasikan untuk mendukung kinerja yang lebih baik.

Pentingnya jaringan dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan menjadi sorotan dalam konteks Mobile Banking Syariah. Jaringan memungkinkan akses yang tak terbatas bagi nasabah, memungkinkan mereka untuk mengakses layanan perbankan tanpa terikat oleh waktu dan lokasi tertentu. Ini memainkan peran krusial dalam peningkatan efisiensi, memberikan fleksibilitas yang besar bagi para nasabah (Alalwan et al., 2017).

Jaringan juga memungkinkan bank untuk merespons kebutuhan nasabah dengan lebih cepat. Hal ini terlihat dari kemampuan jaringan dalam memproses transaksi dan menyelesaikan masalah dengan efisien, meminimalkan waktu yang diperlukan untuk layanan perbankan (Suki et al., 2019). Dengan komunikasi yang lebih lancar melalui jaringan, bank dapat secara efektif memenuhi kebutuhan nasabah dengan respons yang lebih cepat. Selain itu, jaringan

memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik antara bank dan nasabah. Kolaborasi yang ditingkatkan ini mempercepat pertukaran informasi, memperkuat kemitraan antara bank dan nasabah, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efisien (Ndubisi et al., 2018).

Jaringan dalam perannya dalam meningkatkan efisiensi Mobile Banking Syariah, yang memungkinkan akses layanan perbankan syariah melalui perangkat seluler. Ada berbagai faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah sebelum menggunakan layanan ini, termasuk keamanan sistem, kemudahan akses, privasi pengguna, keandalan, dan kemudahan akses ke website. Dengan adanya konsep jaringan yang menyediakan kemudahan, keamanan, dan kepuasan bagi nasabah, dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan Mobile Banking Syariah.

Kemudahan merujuk pada keyakinan pengguna Mobile Banking akan minimnya usaha yang diperlukan dalam hal waktu atau tenaga untuk menggunakan sistem tertentu. Indikator kemudahan termasuk kemudahan bagi pelanggan, bertransaksi dengan mudah, keandalan transaksi, keamanan, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan pemahaman yang jelas serta mudah.

Keamanan menitikberatkan pada perlindungan privasi nasabah dari kejahatan cyber dan pencurian data pribadi. Indikator keamanan mencakup keselamatan, perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan kekhawatiran terhadap privasi data nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan nilai yang timbul dari penggunaan layanan yang sesuai dengan harapan, mendorong pengguna untuk menggunakan layanan tersebut berulang kali. Jaringan yang memastikan keamanan, kemudahan, dan kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam meningkatkan adopsi Mobile Banking Syariah (Jamaludin Kamarudin, 2022).

Pentingnya jaringan dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan, terutama Mobile Banking Syariah, tidak bisa dipandang sebelah mata. Ketersediaan jaringan yang luas, cepat, dan handal sangat mendukung efisiensi operasional dan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Hambatan dan Solusi dalam Optimalisasi Mobile Banking Syariah

Hambatan-hambatan terkait jaringan dalam penggunaan Mobile Banking Syariah menjadi masalah serius bagi nasabah. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya ketersediaan jaringan yang stabil dan handal, yang dapat mengakibatkan gangguan dalam akses layanan (Ahmed et al., 2016). Sinyal yang lemah atau terputus-putus juga dapat menyulitkan proses transaksi, mengakibatkan ketidaknyamanan bagi nasabah (Kumar & Dash, 2017).

Ketidakmampuan mengakses layanan karena kualitas jaringan yang buruk dapat menghambat penggunaan Mobile Banking Syariah dengan mengurangi kehandalan dan

ketersediaan layanan. Nasabah mungkin mengalami kesulitan saat ingin melakukan transaksi atau mendapatkan informasi melalui aplikasi Mobile Banking Syariah, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut (Rahman et al., 2018).

Peningkatan infrastruktur jaringan dan kehandalan sinyal merupakan langkah penting yang diperlukan untuk mengatasi hambatan ini. Investasi dalam pembaruan infrastruktur teknologi, baik dari sisi perangkat keras maupun pembaruan jaringan, menjadi solusi kunci untuk meningkatkan ketersediaan layanan Mobile Banking Syariah (Ahmed et al., 2016; Kumar & Dash, 2017). Selain itu, perbaikan pada keandalan layanan jaringan akan membantu dalam memastikan bahwa nasabah dapat mengakses layanan kapan pun diperlukan, meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat kepercayaan terhadap layanan Mobile Banking Syariah.

Dengan pembaruan yang tepat pada infrastruktur jaringan, layanan Mobile Banking Syariah dapat menjadi lebih dapat diandalkan, memberikan akses yang lebih lancar dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi.

Adopsi Mobile Banking Syariah terhambat oleh beberapa factor lainnya. Ketidakpercayaan terhadap keamanan transaksi dan privasi data menjadi salah satu kekhawatiran utama bagi nasabah dalam menggunakan layanan ini (Rahman & Bhuiyan, 2017). Selain itu, kurangnya pemahaman tentang manfaat dan cara penggunaan Mobile Banking Syariah menjadi penghambat signifikan dalam adopsi layanan tersebut (Amin et al., 2019). Masih ada nasabah yang mengalami kesulitan akses teknologi atau memiliki perangkat yang tidak mendukung layanan Mobile Banking Syariah (Kassim et al., 2018).

Dalam mengatasi hambatan-hambatan ini, solusi-solusi diusulkan. Peningkatan sistem keamanan yang lebih kuat dan upaya edukasi kepada nasabah diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap keamanan layanan Mobile Banking Syariah (Rahman & Bhuiyan, 2017). Langkah-langkah edukasi yang lebih intensif perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang manfaat dan cara penggunaan Mobile Banking Syariah (Amin et al., 2019). Selain itu, pengembangan aplikasi yang lebih mudah digunakan dan ramah pengguna diharapkan dapat membantu mengatasi hambatan terkait keterbatasan akses teknologi (Kassim et al., 2018). Dengan mengimplementasikan solusi-solusi ini, diharapkan adopsi Mobile Banking Syariah dapat ditingkatkan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi para nasabah dan menyediakan layanan perbankan yang lebih inklusif.

Selain itu, Strategi keamanan dalam layanan Mobile Banking sangat penting mengingat kekhawatiran akan keamanan transaksi dan data pribadi nasabah. Perlu adanya langkah-langkah keamanan yang memadai seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan

perlindungan terhadap serangan siber (Kurniawan et al., 2019). Keamanan ini penting untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan Mobile Banking Syariah.

Literasi digital juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan adopsi layanan Mobile Banking Syariah. Pelatihan dan pendidikan terkait penggunaan teknologi perlu ditingkatkan agar nasabah dapat memahami manfaat, cara penggunaan, dan risiko yang terkait dengan layanan tersebut (Haron et al., 2018). Hal ini dapat membantu mengatasi hambatan terkait kurangnya pemahaman nasabah terhadap layanan Mobile Banking. Begitu juga diperlukan penerapan prinsip syariah dalam layanan Mobile Banking penting untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam transaksi keuangan. Hal ini melibatkan pembangunan aplikasi dan layanan yang mematuhi prinsip syariah, termasuk larangan riba dan transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Chowdhury & Rahman, 2016). Penerapan prinsip syariah memainkan peran penting dalam menjaga kepercayaan nasabah yang mencari layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip agama mereka.

Melalui strategi keamanan yang kokoh, literasi digital yang ditingkatkan, dan implementasi prinsip syariah dalam layanan, Mobile Banking Syariah dapat menjadi lebih dapat diandalkan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip agama mereka.

KESIMPULAN

Efisiensi Mobile Banking Syariah terbukti menjadi landasan penting dalam transformasi layanan perbankan. Fitur-fitur yang mencakup kemudahan akses, penyelesaian transaksi yang cepat, dan keamanan menjadi poin kritis dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun, tantangan terkait infrastruktur jaringan dan kurangnya pemahaman nasabah tentang manfaat layanan masih menjadi penghalang signifikan dalam adopsi. Solusi mengenai peningkatan keamanan, pendidikan intensif, serta implementasi prinsip syariah dalam layanan menjadi langkah krusial dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan fokus pada perbaikan kontinu terhadap kualitas layanan dan solusi atas kendala yang dihadapi, Mobile Banking Syariah memiliki potensi besar untuk menjadi platform layanan perbankan yang efisien, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai keagamaan bagi nasabahnya.

Secara keseluruhan, efisiensi yang terbukti melalui layanan Mobile Banking Syariah membuktikan peran penting teknologi dalam meningkatkan layanan perbankan. Dengan terus menghadirkan inovasi, meningkatkan keamanan, dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah, layanan ini memiliki potensi untuk menjadi lebih dapat diandalkan,

meningkatkan kepuasan nasabah, serta menjawab kebutuhan akan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip agama bagi komunitas yang menginginkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://www.capgemini.com/news/press-releases/world-retail-banking-report-2022-incumbent-banks-must-embrace-data-centric-capabilities-to-drive-personalized-customer-experiences/>
- <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-banking-and-credit-card-mobile-app-satisfaction-studies>
- https://www.google.com/search?q=%22Global+Mobile+Banking+Benchmark%22+oleh+Forrester+atau+Gartner&oq=%22Global+Mobile+Banking+Benchmark%22+oleh+Forrester+atau+Gartner&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzUyNWowajSoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Abdullah, N., & Kassim, N. (2017). The Impact of Mobile Banking on Financial Inclusion in the Islamic Banking System. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1187–1204.
- Ahmed, I., et al. (2016). Determinants of mobile banking adoption in the Khyber Pakhtunkhwa: Extending UTAUT model. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 347-367.
- Alalwan, A. A., et al. (2017). Mobile banking adoption: Empirical evidence from the banking sector in Saudi Arabia. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 452–460.
- Dery Sofya, N., Heriwibowo, D., & Radianto. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NTB SYARIAH CABANG SUMBAWA* (Vol. 4). <http://jurnal.uts.ac.id>
- Hasan, A. (2019). "Mobile Banking in Islamic Finance: A Contemporary Perspective." *International Journal of Islamic Economics*, Volume 7(3), halaman 56-68.
- Jamaludin Kamarudin, N. M. (2022). "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol 1, No 2
- Karim, M. Z. A., & Weir, C. (2018). The role of mobile banking in fostering financial inclusion in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 9(3), 700–710.
- Kumar, A., & Dash, S. (2017). An empirical analysis of factors influencing mobile banking adoption among Indian customers. *Management Research Review*, 40(3), 310-331.
- Misbah, S., et al. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty Towards Islamic Banking: Evidence from Pakistani Market. *Journal of Islamic Marketing*, 9(1), 88–103.
- Mohammed, A. M. (2018). Mobile Banking in Islamic Perspective. *International Journal of Islamic Business*, 3(1), 87-98.
- Ndubisi, N. O., et al. (2018). Mobile banking adoption and diffusion in Nigeria: A two-step approach. *Journal of African Business*, 19(4), 512–529.
- Rahman, M. A. (2020). The Role of Mobile Banking in Islamic Banking Industry. *Journal of Islamic Finance and Business Research*, 5(2), 112-125.

- Rahman, M. M., & Masood, O. (2016). Mobile Banking Adoption: Perspectives of Indian Customers. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606-626.
- Rahman, M. M., et al. (2018). Antecedents and outcomes of mobile banking service quality in the context of Bangladesh. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 921-937.
- Rahman, Z. & Ali, K. (2020). "The Impact of Islamic Mobile Banking on Financial Inclusion." *Journal of Islamic Banking*, Volume 9(1), halaman 30-42.
- Shadiq, N., & Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14. <https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- Suki, N. M., et al. (2019). The impact of mobile banking on service delivery in the Malaysian banking industry. *Journal of Islamic Marketing*, 10(2), 344–359.
- Vagittha Br Tarigan, E., & Tambunan, K. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi.