

**STRATEGI PENINGKATAN PENGGUNAAN
MOBILE BANKING PADA BANK BPD DIY
SYARIAH**



**Disusun oleh
Elnath Mahesa
20213059**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN,
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA,
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Juli



Elnath Mahesa

20213059

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 29 Juli 2024
Pembimbing



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK : 052130103

Mengetahui,
Ketua Program Studi



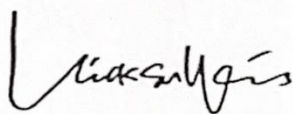
Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK : 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 29 Juli 2024

Tim penguji

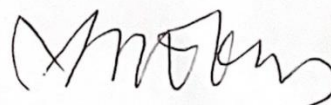
Penguji I,



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.

NIK : 052130103

Penguji II,



Dra. Indah Susantun, M.Si.

NIK : 883110104

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.

NIK : 052130103

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala limpahan Rahmat-Nya beserta Karunia-Nya. Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Shalallahu'Alaihi Wassalam, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul terkait Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah .

Penelitian ini bertujuan untuk sebagai salah satu persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Diharapkan hasil studi ini akan memberikan kontribusi terhadap akademik, mahasiswa, instansi, dan juga penelitian selanjutnya. Atas tersusunnya laporan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih khususnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesehatan dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua dan saudara penulis yang sudah memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
3. Kepada Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM. selaku dosen pembimbing riset terapan yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat dengan mudah dalam melaksanakan proses riset dan penyusunan laporan skripsi ini.
4. Kepada Bapak/Ibu karyawan, staff dan rekan di Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan kesempatan, ilmu, serta menerima penulis dengan baik untuk dapat berproses selama pelaksanaan penelitian.
5. Kepada Bapak/Ibu dosen yang sudah membimbing penulis dalam membekali pembelajaran selama ini.
6. Kepada sahabat, teman-teman seangkatan, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

7. Kepada diri penulis sendiri Elnath Mahesa terimakasih sudah mau berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah memilih untuk tetap berusaha dan semangat untuk merayakan setiap hal kecil yang dilakukan.

Penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca erta dapat menjadi bahan referensi untuk mahasiswa lain yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya. Semoga ALLAH SWT berkenan membalas segala kebaikan pihak yang sudah terlibat dalam penulisan laporan skripsi ini. Dengan ini penulis sampaikan terimakasih atas perhatian pembaca.

Yogyakarta, Juli 2024



Elnath Mahesa
20213059

ABSTRAK

Kehadiran *Mobile banking* pada bank BPD DIY Syariah belum banyak dimanfaatkan oleh sebagian nasabah Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu Syariah. Hal ini dapat dilihat dari banyak nya transaksi secara offline yang dilakukan di *teller*. Tingginya tingkat transaksi secara offline dapat mempengaruhi efektivitas pada karyawan bank BPD DIY. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola penggunaan aplikasi *mobile banking* dikalangan nasabah BPD DIY dan juga Hambatan dan kendala yang dihadapi nasabah pada saat menggunakan layanan aplikasi BPD DIY mobile. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *Mixed methods* dengan cara penyebaran kuesioner dan juga Wawancara Key Informant Interview (KII). Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu diakrenakan kurangnya kegunaan fitur dan gangguan layanan sistem transaksi tertentu pada mitra. Strategi yang dapat diterapkan Bank adalah menambahkan fitur-fitur pada layanan *mobile banking*.

Kata kunci: Pola penggunaan, Hambatan, Penerapann strategi.

ABSTRACT

The presence of *Mobile banking* at Bank BPD DIY Syariah has not been widely utilized by some customers of Bank BPD DIY Sharia Sub-Branch Office. This can be seen from the many offline transactions made at *tellers*. The high level of offline transactions can affect the effectiveness of BPD DIY bank employees. The purpose of this research is to find out the pattern of using *mobile banking* applications among BPD DIY customers and also the obstacles and obstacles faced by customers when using BPD DIY mobile application services. The research method used in this study is using *mixed methods* by distributing questionnaires and also Key Informant Interview (KII). The results of the study show that there are several factors that cause low customer interest in using *mobile banking* applications, namely the lack of usability of features and disruption of certain transaction system services to partners. The strategy that the Bank can implement is to add features to *mobile banking* services.

Keywords: Usage patterns, Obstacles, Strategy implementation.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Bank.....	4
2.1.2 Fungsi Bank	4
2.1.3 Jenis-jenis Bank	5
2.1.4 <i>Mobile banking</i>	5
2.1.5 Manfaat <i>Mobile banking</i>	6
2.1.6 Teknologi Digital	6
2.1.7 Manfaat Teknologi	6
2.2 Penelitian Terdahulu	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	11

3.2 Kombinasi Dua Metode.....	11
3.3 Pendekatan Kuantitatif	12
3.4 Pendekatan Kualitatif	13
3.5 Teknik Analisis Data.....	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Gambaran Umum BPD DIY Syariah	16
4.2 Visi dan Misi BPD DIY	16
4.3. Pembahasan	17
4.3.1 Karakteristik demografis responden.....	17
4.3.2 Pola penggunaan <i>mobile banking</i> pada nasabah Bank BPD DIY	19
4.3.3 Hambatan dalam penggunaan <i>mobile banking</i>	23
4.3.4 Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan <i>mobile banking</i> di kalangan nasabah.....	26
BAB V PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Implikasi	28
5.2.1 Implikasi Teoritis	28
5.2.2 Implikasi Praktik.....	28
5.3 keterbatasan Penelitian	28
5.4 Rekomendasi	28
DAFTAR PUSTAKA	30
DAFTAR LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Topik wawancara.....	14
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden	17
Tabel 4. 2 Pola Penggunaan <i>mobile banking</i> pada nasabah Bank BPD DIY	19
Tabel 4. 3 Fitur apa yang paling bermanfaat bagi nasabah di aplikasi <i>mobile banking</i>	20
Tabel 4. 4 Seberapa puas nasabah dengan layanan <i>mobile banking</i> yang disediakan BPD DIY	23
Tabel 4. 5 Hambatan nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan di zaman yang modern ini perlu mengandalkan penggunaan digitalisasi untuk memudahkan aktivitas manusia. Mulai dari berbelanja, berkomunikasi, bahkan bertransaksi. Data menunjukkan pada tahun 2020 sebesar 64% masyarakat sudah terkoneksi dengan internet dan teknologi (Astini, 2020). Teknologi digital seperti *smarthphone* dapat menjadi ruang terbuka untuk berbagi informasi terkait apa yang sedang dicari atau diinginkan oleh setiap orang, data pada tahun 2020 sebanyak 87% dari pengguna internet adalah pengguna *whatsapp*. Social media dan internet yang mengarah positif dapat mempengaruhi bagaimana masyarakat dalam berperilaku, salah satu contohnya bagaimana seseorang dapat dipengaruhi dari apa yang disukai (S. Lestari, 2018). Teknologi dapat digunakan untuk hal yang baik, seperti menambah ilmu pengetahuan dengan memperluas wawasan seperti membaca.

Tingkat literasi keuangan digital berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian Indonesia. Terutama pada penggunaan layanan berbasis digital yang ada di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari maraknya penggunaan *E-wallet* (Andyni & Kurniasari, 2021). Penggunaan layanan digital dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi, salah satu nya yaitu penggunaan *Mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan jasa perbankan berbasis digital yang dapat melayani transaksi dan dapat diakses melalui *smartphone*. Penggunaan *Mobile banking* justru akan sulit apabila pengguna buta terhadap teknologi (Suwandi & Abin, 2023). Literasi digital dapat membantu masyarakat dalam memahami bagaimana cara menggunakan *Mobile banking*. Data menunjukkan bahwa sebagian masyarakat takut menggunakan *mobile banking* dikarenakan ketidaktahuan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* usia yang terlalu muda dan yang terlalu tua dapat mempengaruhi persepsi kemudahan dalam menggunakan layanan *Mobile banking* (Saputra, 2022). Sebagai contohnya nasabah Bank BPD DIY Syariah masih banyak yang belum memanfaatkan kemudahan

layanan *Mobile banking* BPD DIY. Banyak dari nasabah yang masih datang ke *Teller* untuk membayar PDAM, listrik, PBB dan pembayaran SPP kuliah.

Dari hasil wawancara bersama pimpinan Bank BPD DIY Syariah , Bapak Prima Sanjaya didapatkan data bahwa jumlah nasabah tabungan per 31 Desember 2023 mencapai 924 rekening dan penggunaan aplikasi *Mobile banking* berjumlah 337 akun. Aplikasi *Mobile banking* dapat diaktifkan bagi nasabah pemilik rekening tabungan Simpeda Wadiah dan Sutera Mudharabah. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah transaksi di *Teller* perbulannya mencapai 1.112 transaksi dan 15.377 transaksi (data per 31 Des 2023) di Bank BPD DIY Syariah . Aktivitas transaksi yang cukup tinggi di *Teller* mengindikasikan bahwa masih minimnya penggunaan *Mobile banking*. Dari permasalahan yang sudah dipaparkan di atas maka topik ini relevan untuk diteliti lebih dalam terkait **Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pola penggunaan *mobile banking* saat ini di kalangan nasabah Bank BPD DIY Syariah ?
2. Apa hambatan utama yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk lebih dari sekedar mengetahui bagaimana pola penggunaan *mobile banking* saat ini di kalangan nasabah Bank BPD DIY Syariah.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan utama yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*,
3. Untuk mengetahui strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan nasabah Bank BPD DIY Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini penting untuk diteliti terkait beberapa urgensi yang berpotensi menimbulkan faktor dari penyebab rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Penelitian sebelumnya sudah banyak mengkaji terkait strategi dalam meningkatkan minat nasabah pada studi kasus Bank Syariah lainnya dengan kasus rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, namun pada penelitian ini berfokus secara khusus terhadap faktor dan seperti apa pola penggunaan *mobile banking* pada nasabah, sehingga dapat ditarik strategi melalui data statistik dari hasil sampel. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan instansi keuangan dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi dan menjadikan evaluasi serta referensi untuk mengambil keputusan selanjutnya dalam rangka meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan digital *mobile banking* di Bank BPD DIY Kantor Cabang Pembantu Syariah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Bank

Peranan perbankan dalam pertumbuhan ekonomi membuat semua masyarakat tidak bisa menghindar dari layanan jasa keuangan perbankan. Bank sebagai layanan jasa keuangan memberikan banyak manfaat dan kemudahan, sehingga masyarakat harus mengikuti kemajuan zaman dan tidak tertinggal dalam kemajuan digital. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Bank disebut juga sebagai financial intermediary atau lembaga perantara keuangan. Bank terbagi atas dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sektor perbankan menjalankan operasinya berdasarkan kegiatannya, bank juga berperan dalam mendorong kemajuan perekonomian nasional serta membantu dalam mensejahterakan masyarakat (Supriyadi, 2018).

2.1.2 Fungsi Bank

Sektor perbankan merupakan lembaga keuangan yang membantu dalam mendorong pembangunan negara, maka dari itu bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat memiliki beberapa fungsi yaitu :

1. Sebagai penampung dana masyarakat (*funding*)

Bank sebagai penampung dana masyarakat merupakan fungsi bank dalam aktivitas pengumpulan dana, giro, deposito maupun reksadana. Bank sebagai lembaga keuangan harus mendapatkan kepercayaan dari nasabah agar nasabah mau menitipkan dana nya kepada bank.

2. Sebagai penyalur uang ke masyarakat (*Lending*)

Aktivitas menyalurkan dana kembali ke masyarakat atau biasa disebut lending merupakan fungsi bank dalam meminjamkan atau memberikan dana kepada nasabah dalam bentuk kredit, salah satu produk kredit yang tinggi peminatnya di masyarakat yaitu seperti KPR (Kredit Kepemilikan

Rumah) atau KUR (Kredit Usaha Rakyat) bank memberikan pinjaman dengan perjanjian kredit atau akad pada bank syariah.

3. Sebagai pemberi fasilitas dan jasa (*intermediary*)

Bank sebagai lembaga *Intermediary* berfungsi untuk memberikan kelancaran transaksi internasional atau dapat menjadi pihak ketiga dalam transaksi keuangan. Bank sebagai perantara berbagai pihak dapat membantu transaksi keuangan seperti perbedaan mata uang dan resiko transaksi internasional (Sumarni, 2021) .

2.1.3 Jenis-jenis Bank

Bank sebagai sektor keuangan terbagi kedalam dua jenis. Bank sebagai lembaga *intermediary* dibedakan melalui kegiatan operasionalnya, baik secara produk maupun layanan jasa keuangannya. Pembagian jenis bank sebagai lembaga keuangan yaitu :

1. Bank Konvensional

Bank konvensional merupakan bank yang memberikan benefit atau keuntungan kepada nasabahnya dalam bentuk bunga. Bunga diambil dari persentase yang didapat dari dana yang dipinjamkan kepada nasabahnya lalu disalurkan kembali ke dalam bentuk kredit (Subhan et al, 2023).

2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip Islam. Islam tidak memperbolehkan adanya bunga maka pada bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, segala bentuk uang atau modal yang didapatkan dari nasabah merupakan sebuah titipan sementara. Bank Syariah memiliki kewajiban untuk mengeluarkan zakat dan mengelolanya (Supriyadi, 2018).

2.1.4 *Mobile banking*

Adanya sektor perbankan dalam kehidupan ini memberikan banyak kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Bank sebagai lembaga penyedia layanan jasa menghadirkan kemudahan bertransaksi di manapun dan kapanpun secara *real-time*

dengan menggunakan aplikasi berbasis digital yang dapat diakses melalui *smartphone* yaitu *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan jasa perbankan dalam bentuk digital. Fasilitas perbankan dapat diakses melalui *Mobile banking* seperti aktivitas transaksi pembayaran, transfer, investasi, *top-up e-wallet*, cek saldo dan juga cek histori transaksi (Ismail & Purwani, 2021).

2.1.5 Manfaat *Mobile banking*

Penggunaan *Mobile banking* dapat memberikan banyak kemudahan bagi setiap nasabah. Layanan *Mobile banking* merupakan inovasi perbankan yang memiliki banyak manfaat melalui fitur-fitur yang ditawarkannya. Fitur fitur *Mobile banking* seperti pembayaran tagihan, transfer uang antar rekening, Top-Up e-wallet memberikan kenyamanan bagi nasabahnya untuk bertransaksi dimana pun dan kapan pun. Selain itu *Mobile banking* juga sangat efektif untuk mengatur keuangan nasabah. *Mobile banking* sangat bermanfaat bagi sektor perbankan salah satu contohnya yaitu dapat mengurangi layanan fisik dan operasional bank secara offline (K. Lestari, 2022).

2.1.6 Teknologi Digital

Secara global penggunaan teknologi sudah berkembang cukup pesat. Perkembangan teknologi diiringi oleh penggunaan internet dan digitalisasi membawa banyak pengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi sebuah negara. Teknologi digital merupakan seperangkat alat yang dapat memudahkan kegiatan manusia. Teknologi digital dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai satu cara pemanfaatan digital marketing, digital payment dan digital informasi (Susanti, 2020).

2.1.7 Manfaat Teknologi

Seiring dengan perubahan zaman membuat masyarakat semakin dimanjakan dengan banyak kemudahan. Teknologi merupakan sebuah alat atau benda atau buatkan benda. Teknologi dapat mempermudah pekerjaan manusia bahkan teknologi

dapat menggantikan pekerjaan manusia (Komalasari, 2020). Penggunaan teknologi memberikan banyak manfaat, manfaat dari teknologi yang bisa dirasakan yaitu:

1. Transaksi secara daring

Kemudahan teknologi membuat proses transaksi pun menjadi lebih mudah. Kemudahan ini dapat dirasakan pada sistem perbankan seperti *Mobile banking*, kemudahan yang ditawarkan juga sangat beragam seperti pembayaran PDAM, PLN, PBB, pembelian bahkan investasi.

2. *Online Shop*

Teknologi memudahkan proses berbelanja secara daring. *Online shop* menjadi pilihan bagi orang-orang yang tidak memiliki waktu untuk berbelanja. Banyak *e-commerce* yang menjual berbagai macam kebutuhan masyarakat dan mudah untuk didapatkan.

3. Mempermudah komunikasi

Menngunakan teknologi dapat menjadi lebih cepat mudah tentunya dapat menghemat banyak waktu menjadi lebih efisien. Dahulu sebelum ditemukannya teknologi masyarakat menggunakan surat untuk berkomunikasi satu dengan yang lain, hal itu memerlukan waktu beberapa hari hingga surat sampai, namun setelah adanya teknologi masyarakat dapat berkomunikasi tanpa batas.

4. Dapat menjadi pembuka lapangan pekerjaan

Kemudahan teknologi membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi terkait lapangan pekerjaan melalui aplikasi maupun web. Pekerjaan secara daring juga dapat menjadi pilihan seperti *Work From Home* untuk dijadikan sebagai pekerjaan sampingan.

5. Mempermudah proses belajar

Proses belajar mengajar menjadi lebih mudah menggunakan akses teknologi, banyak sekali kemudahan dalam belajar seperti tutor dari media you tube atau belajar secara daring melalui aplikasi zoom. Dalam proses belajar teknologi juga berperan penting dalam memperluas wawasan dengan mencari buku, jurnal dan artikel, proses belajar menggunakan teknologi tidak memandang usia dan dapat dilakukan kapan pun dimanapun.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan laporan skripsi ini perlu pertimbangan terkait data-data yang relevan terhadap penelitian sebelumnya dengan mencari bahan rujukan. Kajian pustaka bertujuan untuk mengkaji teori-teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya serta pengumpulan data informasi yang relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan agar tidak terjadi pengulangan.

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka Penelitian Terdahulu

Judul	Tujuan	Metode	Temuan Penting
Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet <i>Mobile banking</i>	Mengetahui Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan internet <i>mobile banking</i>	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu startegi yang dilakukan Bank Mandiri untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> di daerah Lhokseumawe. Dengan cara melakukan promosi atau soft selling pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening namun juga memberikan pengetahuan terkait manfaat dari menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> dan juga bagaimana tata cara penggunaannya kepada nasabah dikarenakan mayoritas penduduk Lhokseumawe berprofesi sebagai seorang petani tentu hal ini menjadi hambatan masyarakat dalam menggunakan dan mengaplikasikan teknologi digital.
Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan <i>Mobile banking</i> pada PT Bank Syariah Mandiri	Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi minat masyarakat dalam menggunakan <i>mobile banking</i> , serta apa yang diharapkan nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	Kualitatif	Dari hasil data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> yaitu dikarenakan akses kemudahan, kenyamanan dan keamanan. Penggunaan aplikasi <i>mobile banking</i> dapat memudahkan

			nasabah dalam melakukan transaksi dan juga dapat menghemat waktu bertransaksi karena dapat dilakukan dimanapun
Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah KCP Rantauprapat	Untuk mengetahui startegi dan upaya apa yang tepat unutk dapat meningkatkan minat nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk menggunakan <i>mobile banking</i> .	Kualitatif	Data dari hasil penelitian ini yaitu minat nasabah BSI KCP Rantauprapat memiliki indikasi yang cukup rendah jika dibandingkan dengan BSI KCP lainnya, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan nasabah dalam mengaplikasikan <i>smartphone</i> dan juga beberapa tempat di Rantauprapat masih memiliki akses internet yang buruk sehingga membuat beberapa nasabah terbatas dalam melakukan transaksi secara online, namun ada juga beberapa nasabah yang sudah menggunakan aplikasi <i>Mobile banking</i> karena memiliki akses yang cukup bagus dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi. Dari hasil penelitian nasabah yang mengunakan aplikasi <i>Mobile banking</i> terbukti lebih loyal dalam menggunakan BSI Mobile dikarenakan kemudahan yang didapatkan
Pengaruh Literasi Keuangan Dan Digital Terhadap Preferensi Bank Digital	mengetahui dan memastikan hubungan antara literasi keuangan dan literasi digital dengan preferensi konsumen terhadap bank digital	Kuantitatif	Hasil dari data penelitan ini dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan dan literasi digital baik secara umum dan menyeluruh dapat mempengaruhi preferensi penggunaan Bank Digital. Jika tingkat literasi keuangan dan digital tinggi maka masyarakat akan menggunakan bank digital dikarenakan kemaunya dan kebutuhannya, sedangkan jika tingkat literasi rendah rata-rata konsumen menggunakan Bank digital hanya karena mengikuti trend
Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah	Untuk menguji bahwa literasi digital berpengaruh terhadap minat penggunaan <i>mobile banking</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>mobile</i>

Menggunakan
Mobile banking

banking. Kedua kemudahan yang didapatkan dari fitur dan layanan secara signifikan mempengaruhi minat nasabah. Ketiga brand image yang dibangun instansi mempengaruhi minat dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan digital dan juga kepercayaan serta rasa aman nasabah dalam menitipkan uang nya pada bank.

Sumber: diolah oleh penulis (2024)

Pada beberapa penelitian sebelumnya telah diketahui beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, namun tidak membahas dan mengkaji terkait upaya apa saja yang harus dilakukan Bank agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya terletak pada upaya yang dilakukan Bank BPD DIY Syariah dalam meningkatkan minat nasabahnya terhadap penggunaan aplikasi layanan digital dan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan mixed methode. Diharapkan dengan adanya trobosan inovasi ini dapat membantu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan *digital banking*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Proses kegiatan penelitian dilaksanakan di Bank BPD DIY Syariah . Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan terhitung sejak tanggal 18 September 2023 – 18 Maret 2024. Tempat pelaksanaan penelitian riset berlokasi di Pasar Stan, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Denokan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Call center (0274) 550740, serta website resmi <https://www.bpddiy.co.id>.

3.2 Kombinasi Dua Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methode*. Penelitian ini bermaksud mencari startegi yang tepat dalam peningkatan penggunaan *mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah. Untuk dapat mengkaji penelitian ini secara relevan maka digunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif (*mixed method*). metode kombinasi menekankan pada penggabungan antara dua metode kualitatif dan kuantitatif sehingga lebih komprehensif, kompleks, kolaborasi, bebas, luas dan argumen yang kuat. Setiap metode penelitian memiliki kelebihan dan kekurangan. Namun ketiganya mendorong pelaksanaan penelitian dilakukan secara sistematis dan akurat. Hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan diuji kebenarannya secara ilmiah (Waruwu, 2023).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sebuah subyek atau fenomena yang sedang berlangsung. Misalnya dengan melakukan observasi, untuk melihat persepsi dan perilaku subyek sehingga dapat ditemukan tindakan-tindakan secara langsung (Sidiq et al, 2019). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait subyek penelitian melalui populasi dan sampel yang di tentukan melalui pertimbangan metode yang akan digunakan (Azhari et al, 2023). Dengan demikian, penelitian kombinasi merupakan penelitian yang menggabungkan prosedur dan teknik penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian secara bersamaan atau

berurutan. Metode ini menggabungkan dua pendekatan dalam satu penelitian (Basit & Rahmawati, 2018).

3.3 Pendekatan Kuantitatif

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BPD DIY Syariah yang telah memiliki aplikasi BPD DIY *mobile banking* atau pun yang belum memiliki aplikasi BPD DIY *mobile banking*. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian apabila populasi tidak diketahui maka penelitian ini relevan untuk dapat menggunakan formula Cochran (Waruwu, 2023). Formula cochrane diolah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n = besar sampel

z = Kesalahan standar yang terkait dengan tingkat kepercayaan yang dipilih (biasanya 1,96)

p = Variabilitas / standar deviasi

q = 1-p

e = kesalahan pengambilan sampel yang dapat diterima

Dengan menggunakan formula cochrane maka dibutuhkan jumlah sampel minimal yaitu 96 responden.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penelitian kuantitatif pada penelitian ini akan menggunakan google form berupa kuisioner untuk menggali informasi lebih dalam sehingga dapat dikembangkan menjadi sebuah indikator dan teori. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *snowball sampling*. Metode snowball sampling merupakan metode yang digunakan pada beberapa kasus untuk membantu kasus tertentu dengan mengambil bagian dalam penelitian pada populasi yang kecil dan keterbatasan akses yang sulit, dengan tujuan untuk dapat meningkatkan jumlah sampel (Firmansyah, 2022).

3. Variabel Penelitian

a. Pola penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank BPD DIY.

Variabel ini diukur melalui pola penggunaan 1) Seberapa sering nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. 2) Untuk tujuan apa nasabah menggunakan *mobile banking*. 3) Berapa lama nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. 4) Fitur apa yang paling bermanfaat bagi nasabah di aplikasi *mobile banking*. 5) Fitur tambahan apa yang ingin nasabah lihat di aplikasi *mobile banking*.

b. Hambatan dalam penggunaan *mobile banking*.

Variabel ini diukur melalui 1) Tingkat kepuasan nasabah, seberapa puas nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. 2) Alasan utama kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dengan layanan *mobile banking*. 3) Hambatan yang nasabah hadapi saat menggunakan layanan *mobile banking*.

4. Analisis Deskriptif

Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik melalui pendekatan deskriptif untuk menunjukkan rata-rata dan distribusi frekuensi variabel (indikator) yang diteliti.

3.4 Pendekatan Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis sebuah subyek atau fenomena yang sedang berlangsung. Misalnya dengan melakukan observasi, untuk melihat persepsi dan perilaku subyek sehingga dapat ditemukan tindakan-tindakan secara langsung (Sidiq et al, 2019). Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung perilaku dan sifat dari obyek penelitian yang bertujuan untuk dapat mengambil langkah penelitian selanjutnya (Hasanah, 2017).

2. Wawancara Key Informant Interview (KII)

Wawancara adalah teknik pengumpulan informasi secara langsung kepada narasumber agar data yang diperoleh sesuai dengan fenomena yang terjadi pada saat melakukan observasi. KII merupakan narasumber yang memiliki pengetahuan terkait isu yang terjadi dan mengamati secara langsung pada obyek penelitian tujuan KII adalah untuk mengetahui lebih lanjut terkait informasi secara akurat terhadap obyek penelitian (Pujaastawa, 2016).

Tabel 3. 1 Topik wawancara

Kategori responden	Jumlah	Topik pertanyaan
- Pimpinan cabang kantor Pembantu Syariah	1	- Dapatkah menggambarkan bagaimana anda dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dalam kegiatan sehari-hari anda? - Fitur apa yang dari <i>mobile banking</i> yang menurut anda paling bermanfaat? - Tantangan apa yang anda temui saat menggunakan <i>mobile banking</i>? - Bagaimana tantangan ini mempengaruhi penggunaan layanan oleh anda? - Apa yang membuat <i>mobile banking</i> lebih menarik dan lebih mudah bagi anda untuk menggunakannya? - Apakah ada perubahan atau penambahan spesifik yang akan meningkatkan pengalaman anda dalam menggunakan <i>mobile banking</i>? - Adakah hal lain yang ingin anda bagikan tentang pengalaman anda menggunakan <i>mobile banking</i>?
- <i>Account Officer</i>	1	
- <i>Customer Service</i>	1	
- <i>Teller</i>	1	
- Nasabah	1	
Total		5

Sumber: Diolah oleh penulis (2024)

Tabel diatas merupakan detail dari pertanyaan yang akan diajukan kepada Key infroman dan juga nasabah terkait data-data informasi yang mendukung penelitian terkait strategi peningkatan Penggunaan aplikasi *mobile banking* pada bank BPD DIY.

3.5 Teknik Analisis Data

1. Data Kuantitatif :

Statistik deskriptif untuk meringkas pola penggunaan dan data demografis. Statistik inferensial untuk menguji hubungan antara demografi dan penggunaan *mobile banking*.

2. Data Kualitatif :

Analisis tematik untuk mengidentifikasi tema umum yang terkait dengan hambatan dan potensi perbaikan. Kutipan langsung untuk mendukung temuan dan memberikan wawasan pribadi tentang pengalaman pengguna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BPD DIY Syariah

Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (selanjutnya disebut Bank BPD DIY) merupakan Bank Pembangunan Daerah yang sudah berdiri sejak tanggal 15 Desember 1961. Pada tahun 2013 berdasarkan akta notaris No.11 oleh R.M Soerjanto Partaningrat, Bank BPD DIY melakukan perubahan bentuk hukum dari Perusahaan daerah menjadi perseroan terbatas. Pada tahun 2007 tanggal 19 Februari Bank BPD DIY membuka Unit Usaha Syariah dengan satu kantor layanan yaitu Kantor Cabang Syariah Cik Ditiro. Kantor cabang tersebut berada di Jalan Cik Ditiro No.34, Yogyakarta. Berdirinya Unit Usaha Syariah ini didasari karena perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam hal ini membuat perbankan Syariah berkembang cukup pesat.

Bank Syariah Indonesia menempati posisi ke-9 tingkat global, pada tahun 2019 perkembangan aset perbankan syariah sebesar 9,93% dengan total aset nya Rp.538,32 triliun (Thohari & Hakim, 2021). Bank BPD DIY Syariah merupakan Unit Usaha Syariah yang memiliki berbagai produk dan jasa perbankan yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariah, yaitu seperti Tabungan Sutura Mudharabah, Tabungan Simpeda Wadiah, Tabungan Haji dan berbagai produk pembiayaan berupa Pembiayaan Pemilikan Rumah, KUR, Pembiayaan Pemilikan Emas, dan Pembiayaan Pemilikan Kendaraan.

4.2 Visi dan Misi BPD DIY

a. Visi

Menjadi Bank Terpercaya, Istimewa dan Pilihan Masyarakat.

b. Misi

1. Menyediakan solusi kebutuhan keuangan masyarakat dengan memberikan pengalaman perbankan yang berkesan.
2. Menjalankan prinsip kehati-hatian dan menerapkan bisnis yang beretika untuk meningkatkan nilai perusahaan.

3. Mencapai SDM yang unggul, berintegras dan profesional.
4. Mengembangkan keunggulan kompetitif dengan layanan prima dan produk yang inovatif berbasis budaya untuk menjadi regional Champion yang berkelanjutan.
5. Menjalankan fungsi agen pembangunan yang fokus mengembangkan sektor UMKM, mendorong pertumbuhan perekonomian daerah dan menjaga lingkungan.

4.3. Pembahasan

4.3.1 Karakteristik demografis responden

Karakteristik demografis responden yang berpartisipasi dalam riset ini, terangkum dalam tabel dibawah berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	- Laki-laki	59	59%
	- Perempuan	41	41%
Pekerjaan	- Mahasiswa	63	63%
	- Karyawan Swasta	15	15%
	- Karyawan Negeri	2	2%
	- Wiraswasta	9	9%
	- Wirausaha	7	7%
	- Ibu rumah tangga	4	4%
Usia	- 19-28	82	82%
	- 29-38	10	10%
	- 39-48	6	6%
	- 49-59	2	2%
Pendidikan Terakhir	- SMA	63	63%
	- Diploma	5	5%
	- Sarjana	28	28%
	- Pascasarjana	4	4%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Dari data tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden terbagi kedalam beberapa variabel yaitu:

1. Jenis kelamin

Data yang dihasilkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki persentase sebesar 59.0% yaitu sebanyak 59 orang responden perempuan. Sebesar 41.0% adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki. Total keseluruhan dari data jenis kelamin

diatas menunjukan bahwa responden berjumlah 100 orang dengan jumlah perempuan 59 orang dan laki-laki berjumlah 41 orang.

2. Pekerjaan

Data tabel 4.1 diatas menunjukan bahwa dari 100 orang responden, 63.0% berasal dari mahasiswa atau pelajar, lalu 15.0% merupakan responden dengan profesi karyawan swasta, responden dengan profesi wiraswasta memperoleh sebanyak 9.0% responden, sedangkan responden dengan profesi wirausaha sebanyak 7.0% dan responden dengan profesi karyawan negri sebanyak 2.0% sisanya merupakan ibu rumah tangga dengan percentase 4.0%. Dari data diatas dapat dilihat bahwa keluhan terhadap penggunaan *mobile banking* di dominasi oleh sebagian besar mahasiswa.

3. Usia

Data menunjukan bahwa responden dengan usia 19-28 memiliki persentase tertinggi dengan 82.0% ini menunjukan bahwa usia yang lebih muda memiliki tingkat kepekaan terhadap adanya optimalisasi digital sehingga penelitian ini di dominasi oleh responden yang paham terkait penggunaan *mobile banking*. Pada usia 29-38 hanya 10.0% atau 10 orang, usia 39-48 memiliki percentase 6.0% dan pada usia 49-59 hanya 2 orang responden dengan percentase 2.0%.

4. Pendidikan terakhir

Responden didominasi oleh mahasiswa, rata-rata tendidikan terakhir adalah SMA dengan percentase 63% sedangkan untuk responden dengan Pendidikan sarjana sebanyak 28% dan diploma sebanyak 5% sisanya dengan Pendidikan terakhir pascasarjana sebanyak 4% dari responden.

4.3.2 Pola penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank BPD DIY

Pola penggunaan *mobile banking* digunakan untuk mengetahui seberapa sering nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam kehidupan sehari-hari dan tujuan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Tabel dibawah ini merupakan detail dari pola penggunaan *mobile banking* pada responden yang mengisi kuesioner.

Tabel 4. 2 Pola Penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank BPD DIY

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Seberapa sering menggunakan <i>mobile banking</i>	- Harian	24	24%
	- Mingguan	13	13%
	- Bulanan	31	31%
	- Jarang	23	23%
	- Tidak pernah	9	9%
Tujuan menggunakan <i>mobile banking</i>	- Memeriksa saldo akun	40	40%
	- Mentransfer uang	53	53%
	- Membayar tagihan	47	47%
	- Top-up E-wallet	30	30%
Sudah berapa lama menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	- < 6 bulan	51	51%
	- 6 bulan-1 tahun	36	36%
	- 1-2 tahun	8	8%
	- >2 tahun	5	5%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa pola penggunaan *mobile banking* dilihat dari beberapa aspek yaitu:

1. Seberapa sering nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*

Data tabulasi diatas menunjukkan persentase seberapa sering responden dalam mengaplikasikan *mobile banking* dalam kehidupan sehari-hari dilihat dari pola penggunaannya. Diketahui bahwa dari 100 orang responden yang menggunakan aplikasi *mobile banking*, sebanyak 31% dari responden menggunakan *mobile banking* secara bulanan. Sebesar 24% responden menggunakan *mobile banking* secara harian dan 13% nya mingguan. Sedangkan sisanya sebesar 23% jarang menggunakan aplikasi *mobile banking* bahkan 9% nya hampir tidak pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* BPD DIY.

2. Tujuan menggunakan *mobile banking*

Data diatas merupakan tabulasi dari tujuan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, responden dibebaskan memilih lebih dari 1 pilihan terkait untuk apa responden menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dari perolehan olah data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi *mobile banking* BPD DIY Syariah untuk melakukan transaksi transfer uang persentase menunjukan sebesar 53% dan sebesar 47% menggunakan *mobile banking* untuk membayar tagihan data tersebut merupakan gabungan dari pilihan 100 orang responden.

3. Sudah berapa lama menggunakan aplikasi *mobile banking*

Dapat dilihat dari data tabel 4.2 bahwa sebanyak 51% dari 100 orang responden menggunakan aplikasi BPD DIY Mobile kurang dari enam bulan dan sebanyak 36% sudah menggunakan aplikasi *mobile banking* kurang lebih enam bulan hingga satu tahun serta sisanya sudah menggunakan aplikasi *mobile banking* selama satu tahun hingga dua tahun keatas.

4. Fitur apa yang paling bermanfaat bagi nasabah di aplikasi *mobile banking*.

Berikut ini merupakan hasil data statistik dari fitur-fitur yang paling bermanfaat bagi nasabah:

Tabel 4. 3 Fitur apa yang paling bermanfaat bagi nasabah di aplikasi *mobile banking*

Deskripsi	Sangat penting (%)	Penting (%)	Netral (%)	Tidak penting (%)
- Kemudahan dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	56%	30%	12%	2%
- Keamanan penggunaan <i>mobile banking</i>	74%	15%	10%	1%
- Kecepatan penggunaan <i>mobile banking</i>	62%	24%	14%	0%
- Berbagai layanan <i>mobile banking</i>	48%	42%	9%	1%
- Dukungan pelanggan	46%	35%	18%	1%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Jika dilihat dari statistik hasil data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah sangat menghargai fitur keamanan yang ada pada aplikasi *mobile banking*, dikarenakan fitur keamanan merupakan fitur yang dapat membuat nasabah percaya dan merasa aman ketika menggunakan layanan dari *mobile banking*, data diatas menunjukkan sebesar 74% fitur keamanan merupakan fitur yang paling di hargai oleh responden dan sebesar 62% responden menghargai fitur kecepatan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih merasa aman apabila aplikasi yang digunakan tidak lama dalam proses transaksi.

5. Fitur tambahan apa yang ingin nasabah lihat di aplikasi *mobile banking*.

BPD DIY Mobile sebagai alat yang dapat memudahkan nasabah memiliki beberapa fitur yang menarik dalam membantu nasabah dalam kegiatan bertransaksi yaitu:

1. Informasi akun

Pada fitur ini nasabah dapat melakukan pengecekan saldo dan cek mutasi rekening. Nasabah dapat mengakses fitur ini dengan memasukan nomor PIN.

2. Transfer

Layanan transfer dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi antar bank BPD DIY maupun antar bank. Layanan transfer terbagi atas 2 bagian yaitu transfer online dan BI FAST untuk transaksi antar bank.

3. Pembayaran

Pada fitur pembayaran nasabah dapat melakukan transaksi seperti Pembayaran Pajak Daerah, Pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB), Pembayaran PDAM, Asuransi, Universitas, Samsat, *E-commerce*, tiket dan juga pembayaran tagihan listrik.

4. Pembelian

Pada fitur pembelian ini nasabah dimudahkan dalam melakukan transaksi pembelian seperti membeli pulsa, paket data, *Top-up e-wallet*, dan token listrik.

5. Pembukaan rekening

Saat ini BPD DIY baru saja mengaktifkan fitur terbaru yaitu pembukaan rekening melalui aplikasi *Mobile banking*. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan pembukaan rekening, karena melalui fitur ini nasabah dapat dengan mudah melakukan pembukaan rekening.

Data menunjukkan bahwa Sebagian besar nasabah memiliki keluhan terhadap fitur-fitur yang tidak tersedia di BPD DIY Mobile seperti fitur pembayaran melalui virtual account. Berdasarkan data hasil wawancara bersama salah satu *Account Officer* kantor cabang pembantu Maguwo (Erlista), Menjelaskan bahwa:

“Fitur yang ingin saya lihat di aplikasi BPD DIY Mobile yaitu Penambahan virtual account untuk memudahkan pembayaran via online shop” (Wawancara personal, Februari, 2024)

Data diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengharapkan kehadiran dari fitur transaksi menggunakan Virtual account agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendukung optimalisasi digitalisasi. Namun BPD DIY Mobile juga bisa melakukan pembayaran langsung via online shop tanpa virtual account yaitu melalui pilihan menu e-commerce, sayang nya pada fitur ini hanya dapat melayani pembayaran pada aplikasi Tokopedia saja. Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan kantor cabang pembantu UII, (Widjanarko) Menjelaskan bahwa:

“Fitur yang paling sering saya gunakan yaitu pada saat berbelanja di Tokopedia saya melakukan pembayaran melalui BPD DIY Mobile, jadi ga perlu top-up e wallet dulu untuk payment, bisa langsung menggunakan nomor pembayaran yang tersedia” (Wawancara personal, Juni, 2024).

Dapat disimpulkan bahwa nasabah menginginkan adanya upgrade fitur oleh layanan BPD DIY Mobile untuk memperluas cakupan pembayaran E-commerce dan E-wallet sehingga nasabah lebih sering menggunakan aplikasi BPD DIY Mobile dalam bertransaksi sehari-hari.

4.3.3 Hambatan dalam penggunaan *mobile banking*

1. Tingkat kepuasan nasabah, seberapa puas nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Data dibawah ini merupakan hasil tabulasi dari tingkat kepuasan responden dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh BPD DIY Mobile:

Tabel 4. 4 Seberapa puas nasabah dengan layanan *mobile banking* yang disediakan BPD DIY

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Seberapa puas nasabah dengan layanan <i>mobile banking</i> yang disediakan BPD DIY	- Sangat puas	12	12%
	- Puas	36	36%
	- Netral	33	33%
	- Tidak Puas	19	19%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Data diatas merupakan hasil tabulasi data seberapa puas nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan *mobile banking*. Sebanyak 36% responden merasakan sudah puas dalam pengalamannya menggunakan aplikasi *mobile banking* dan sebanyak 12% merasakan sangat puas dalam menggunakan layanan yang di sedikan oleh *mobile banking* BPD DIY, namun sebanyak 33% responden merasa netral dalam menggunakan layanan yang diberikan pada aplikasi *mobile banking*, alasan dari nasabah memilih netral dikarenakan aplikasi sudah dapat digunakan dengan mudah dan dapat dimengerti, namun sebagian dari responden merasa banyak nya fitur yang tidak ada pada aplikasi *mobile banking* sehingga responden tidak dapat melakukan transaksi tertentu yang membuat pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi BPD DIY Mobile merasa kurang puas dan memilih netral.

2. Alasan utama kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dengan layanan *mobile banking*.

Layanan *mobile banking* memberikan banyak kemudahan kepada nasabahnya, sehingga pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* harus menjadi perhatian khusus bagi penyedia layanan *mobile banking*. Kepuasan nasabah mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* maka dari itu Bank sebagai penyedia layanan *mobile banking* harus

dapat melihat apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya. Data hasil kuesioner menunjukkan bahwa alasan dari kepuasan nasabah sebagian besar mengatakan bahwa pada saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, operasi sistem dapat digunakan dengan lancar dan cepat dalam melakukan proses transaksi. Data tersebut diperkuat dengan data hasil wawancara bersama salah satu nasabah BPD DIY, Fanny, Menjelaskan bahwa:

“Saya puas dalam menggunakan *mobile banking* BPD DIY memudahkan khususnya masyarakat Yogyakarta untuk mengakses saldo dari rekening mereka, transfer ke rekening lain, membayar atau melakukan transaksi sehari-hari, serta keamanan dari *mobile banking*” (Wawancara personal, Februari, 2024)

Namun ada juga beberapa nasabah yang merasa kurang puas dalam layanan yang diberikan oleh *mobile banking* BPD DIY sebagian besar nasabah mengeluh dikarenakan banyaknya fitur yang tidak ada pada aplikasi *mobile banking* seperti kurangnya fitur pada Top-Up E-wallet, Transaksi melalui *Virtual Account* ataupun Top-up pulsa kebeberapa provider. Berdasarkan data hasil wawancara salah satu nasabah BPD DIY, Joko, menjelaskan bahwa:

“Aplikasi Mudah digunakan. Namun terdapat biaya yg lumayan dan kesulitan dalam pengisian e-wallet” (Wawancara personal, Februari, 2024)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian nasabah sudah cukup puas dengan operasi sistem dan juga kecepatan serta keamanan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*. Namun, fitur yang ditawarkan oleh *mobile banking* BPD DIY masih minim dan butuh banyak sekali pengembangan agar dapat mempermudah nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, sehingga nasabah memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*, tentu pengalaman dari nasabah dapat membawa pengaruh positive kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi BPD DIY Mobile.

3. Hambatan yang nasabah hadapi saat menggunakan layanan *mobile banking*.

Dibawah ini merupakan tabel hasil olah data terkait hambatan apa saja yang dirasakan responden dalam mengaplikasikan *mobile banking* yang sudah dibagi kedalam beberapa kelompok, seperti yang sudah dilampirkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Hambatan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Hambatan nasabah dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>	- Masalah Teknis	36	36%
	- Kurangnya fitur yang digunakan	60	60%
	- Kurangnya kepercayaan	8	8%
	- Kurangnya kegunaan	27	27%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Data diatas merupakan hasil dari keluhan nasabah dalam menggunakan layanan BPD DIY Mobile, responden diberikan beberapa pilihan dan responden diperkenankan untuk dapat memilih lebih dari satu keluhan, hasil dari data tabulasi diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 60% hambatan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* berasal dari kurangnya fitur yang digunakan, tentu hal ini dapat mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*. Hambatan lainya juga berasal dari masalah teknis yang terjadi pada aplikasi *mobile banking*, tentunya masalah teknis dapat terjadi pada semua *mobile banking*, namun bagaimana bank dapat meminimalisir kesalahan tersebut sehingga tidak mempengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*. Data diatas diperkuat oleh data hasil wawancara bersama pimpinan kantor cabang pembantu UII, (Widjanarko) Menjelaskan bahwa:

“Kalau untuk penggunaan, hambatan tentu ada karena *mobile banking* sendiri terhubung ke beberapa mitra dalam hal itu kita juga ada ketergantungan dengan pihak mitra, misalnya seperti tagihan telephone, kita harus meminta data kepihak telkom, dan kalau pun dari pihak bank lancar tapi dari pihak penyedia data tidak ada feedback itu akan menjadi kendala” (Wawancara personal, Juni, 2024)

Salah satu alasan dari mengapa nasabah melakukan transaksi listrik atau tagihan telephone di teller yaitu, berdasarkan hasil wawancara bersama Teller kantor cabang Pembantu Maguwoharjo, (Kusuma) menjelaskan bahwa:

“Alasan nasabah untuk melakukan transaksi di *Teller* dikarenakan bertransaksi di *Teller* lebih gampang dikarenakan jika menggunakan *Mobile banking* nasabah harus mengurus auto debet pembayaran listrik ke *Customer Service*. Aduan nasabah terkait kegagalan pembayaran transaksi melalui kanal *mobile banking* juga menjadi penyebab nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi secara offline di *Teller bank*” (Wawancara personal, Februari, 2024)

Dapat disimpulkan bahwa kendala dan hambatan yang dialami oleh nasabah sendiri dapat berasal dari sistem maupun layanan yang digunakan, seperti hambatan pada saat ingin melakukan transaksi namun belum tersedianya fitur yang diperlukan dan kendala sistem atau pun kendala yang berasal dari luar seperti lambatnya feedback yang diberikan oleh mitra sehingga menyebabkan beberapa kendala lainnya.

4.3.4 Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan nasabah

Minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor, tentu perbankan perlu adanya strategi dalam mengatasi masalah pada minat nasabah. Usaha yang dapat dilakukan perbankan sebagai salah satu upaya meningkatkan minat nasabah yaitu :

1. Menambahkan fitur Virtual Account
2. Menambahkan fitur top-up e-wallet
3. Menambahkan fitur top-up pulsa dengan cakupan provider yang luas
4. Menambahkan fitur smart login
5. Mencari permasalahan pada sistem mitra *mobile banking*
6. Melakukan pendekatan secara personal kepada nasabah
7. Melakukan promosi saat pengaktifan *Mobile banking* atau cashback bagi UMKM yang menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil data pembahasan terdapat beberapa keluhan dan kendala yang dihadapi oleh nasabah, tentu bank harus mengambil langkah yang tepat dalam meminimalisir keluhan nasabah, bank dapat melakukan strategi diatas untuk dapat memaksimalkan penggunaan layanan *mobile banking* pada nasabah, sehingga diharapkan dapat menekan jumlah nasabah yang melakukan transaksi secara offline pada kanal teller.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data pengamatan dan pembahasan pada Bank BPD DIY Syariah terkait Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah melakukan analisis terkait pola penggunaan *mobile banking* saat ini di kalangan nasabah Bank BPD DIY Syariah, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah Bank BPD DIY menggunakan aplikasi *mobile banking* secara bulanan untuk melakukan pembayaran seperti tagihan kredit dan juga transfer uang hal ini dilakukan nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* karena operasi sistem berjalan cepat dan lancar dan juga dapat mengefisienkan waktu tanpa perlu melakukan secara offline ke teller.
2. Dari data pembahasan hambatan utama yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* sebagian besar berasal dari gangguan layanan sistem dan juga kurangnya kegunaan fitur. Gangguan layanan sistem seperti tagihan telephone yang mana apabila pihak mitra tidak melakukan feedback terkait data tagihan dan pembayaran tentu membuat nasabah sedikit kesulitan dan harus melakukan secara offline pada teller, hal ini membuat nasabah banyak yang memilih untuk melakukan pembayaran tagihan melalui teller karena dianggap lebih aman dan dapat mencetak langsung bukti tagihan tanpa menunggu feedback dari mitra.
3. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan nasabah yaitu dengan cara menambahkan fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti menambahkan fitur Virtual Account, menambahkan E-commerce, Mengupgrade beberapa pilihan TOP-up E-wallet dan juga menambahkan fitur isi pulsa dengan pilihan provider yang lengkap dan bank perlu juga memperhatikan keamanan yang ada pada aplikasi *mobile banking* seperti menambahkan fitur smart login.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu dikarenakan kurangnya kegunaan pada fitur layanan *mobile banking*, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan fitur yang mereka butuhkan dan adanya kendala sistem dengan pihak mitra pada layanan tertentu seperti pembayaran tagihan listrik dan telephone sehingga membuat nasabah memilih untuk melakukan transaksi secara offline di teller.

5.2.2 Implikasi Praktik

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi BPD DIY Konvensional Dan BDP DIY Syariah sebagai acuan untuk perubahan yang lebih baik yaitu, Bank sebaiknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dengan cara mengikuti perkembangan digitalisasi, sehingga Bank sebagai penyedia layanan *mobile banking* dapat bersaing dengan bank lainnya dengan menggunakan fitur-fitur yang disediakan, seperti menambahkan fitur- fitur yang belum tersedia pada layanan aplikasi *mobile banking* antara lain: 1). Fitur pembayaran melalui Virtual Account. 2). Fitur top-up ke beberapa e-wallet yang saat ini banyak digunakan nasabah. 3). Menambahkan fitur smartlogin seperti login menggunakan Face id. 4). Dan juga menambahkan fitur top-up pulsa dengan jangkauan provider yang luas.

5.3 keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengalami keterbatasan dalam melakukan proses pengumpulan data pada saat wawancara, yaitu pada saat wawancara penulis tidak dapat melakukan wawancara secara personal dengan pihak Key Informan Bank pusat yang mana dikarenakan keterbatasana waktu dan akses izim yang diperlukan.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah. Maka rekomendasi

untuk penelitian selanjutnya yaitu untuk dapat melakukan Wawancara Key Informant Interview di kantor pusat BPD DIY. Sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak dan permasalahan yang dialami nasabah pada kantor pusat tentu akan lebih beragam, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat meneliti permasalahan yang belum timbul pada penelitian ini terkait Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah

DAFTAR PUSTAKA

- Andyni, N., & Kurniasari, F. (2021). Pengaruh literasi dan efikasi diri terhadap inklusi keuangan pada penggunaan layanan pembayaran digital shopee pay di jabodetabek. *DeReMa (Development Res Manag J Manaj*, 16(1), 128–140.
- Astini, N. K. S. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran tingkat sekolah dasar pada masa pandemi covid-19. *Lampuhyang*, 11(2), 13–25.
- Azhari, D. S., Afif, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 8010–8025.
- Basit, A., & Rahmawati, T. H. (2018). Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pedekatan Mixed Method. *Nyimak: Journal of Communication*, 1(2), 197–208.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Ismail, H. A., & Purwani, T. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking. *Indicators: Journal of Economic and Business*, 3(2), 151–157.

- Komalasari, R. (2020). Manfaat teknologi informasi dan komunikasi di masa pandemi covid 19. *Tematik*, 7(1), 38–50.
- Lestari, K. (2022). Literature Review Determinasi Volume Transaksi Di Masa Pandemi Covid 19: Strategi, Teknologi Dan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 361–369.
- Lestari, S. (2018). Peran teknologi dalam pendidikan di era globalisasi. *EDURELIGIA: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 94–100.
- Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi. *Universitas Udayana*, 4.
- Saputra, A. (2022). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Dan Religiusitas Masyarakat Terhadap Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Kecamatan Bebesen Aceh Tengah*.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–228.
- Subhan, M., Sudharyati, N., & Thriyandha, M. F. (2023). Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Muslim Di Perumahan Grand Paramount Lebih Memilih Menggunakan Akad Kpr KONVENSIONAL. *EKSYA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 274–284.
- SUMARNI, S. (2021). Peran Bank Sebagai Lembaga Perantara (Intermediary) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Ganec Swara*, 15(1), 889–896.

- Supriyadi, A. (2018). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1).
- Susanti, E. (2020). Pelatihan digital marketing dalam upaya pengembangan usaha berbasis teknologi pada UMKM di Desa Sayang Kecamatan Jatinangor. *Sawala: Jurnal pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa dan Masyarakat*, 1(2), 36–50.
- Suwandi, S. S. P., & Abin, M. R. (2023). Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16(2), 237–246.
- Thohari, C., & Hakim, L. (2021). Peran religiusitas sebagai variabel moderating pembelajaran perbankan syariah, literasi keuangan syariah, product knowledge terhadap keputusan menabung di bank syariah. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(1), 46–57.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Strategi Peningkatan Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BPD DIY Syariah

Tujuan: Untuk memahami pola penggunaan, preferensi, dan tingkat kepuasan yang terkait dengan *mobile banking* di kalangan nasabah Bank BPD DIY Cabang Syariah di Maguwoharjo.

Sebelum mengisi lembar kuisisioner, mohon terlebih dahulu membaca instruksi pengisian pada masing-masing bagian.

Bagian Pertama

Isilah identitas anda dibawah ini:

Nama : (*boleh menggunakan inisial*)

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

- a. SMA
- b. Diploma
- c. Sarjana
- d. Pascasarjana (S2 & S3)

Status Pernikahan :

- a. Belum Menikah
- b. Sudah Menikah
- c. Bercerai

Bagian Kedua

Bagian kedua berisi tentang informasi pola penggunaan *mobile banking* yang anda miliki:

Seberapa sering Anda menggunakan layanan *mobile banking*?

- a. Harian
- b. Mingguan
- c. Bulanan
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

Untuk tujuan apa Anda menggunakan *mobile banking*? (Pilih semua yang berlaku)

- a. Memeriksa saldo akun
- b. Mentransfer uang
- c. Membayar tagihan
- d. Top-up e-wallet
- e. Lainnya (*sebutkan*)

Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan *mobile banking*?

- a. < 6 bulan
- b. 6 bulan – 1 tahun
- c. 1 tahun- 2 tahun
- d. > 2 tahun

Fitur apa yang paling Anda hargai di aplikasi *mobile banking*? (*Penting/ Tidak penting*)

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Keamanan
- c. Kecepatan
- d. Berbagai layanan
- e. Dukungan pelanggan

Fitur tambahan apa yang ingin Anda lihat di aplikasi *mobile banking* Anda?

(*silahkan isi*)

Bagian ketiga

Pada bagian ini berisi tingkat kepuasan nasabah dan saran :

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan layanan *mobile banking* yang disediakan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Netral
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

Apa alasan utama kepuasan atau ketidakpuasan Anda dengan layanan *mobile banking*?

(*silahkan diisi*)

Apa, jika ada, hambatan yang Anda hadapi saat menggunakan layanan *mobile banking*?

- a. Kurangnya kepercayaan
- b. Masalah teknis
- c. Kurangnya kegunaan
- d. Kurangnya fitur yang diperluka
- e. Lainnya (*silahkan diisi*)

Desain Wawancara:

Metode Kualitatif: Wawancara Semi-Terstruktur

Untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang pengalaman pribadi, persepsi, dan saran untuk meningkatkan layanan *mobile banking*, wawancara semi-terstruktur akan dilakukan.

Target Peserta:

Sekelompok pelanggan dan staf bank terpilih.

Metode Sampling:

Purposive sampling untuk memasukkan peserta dengan beragam pengalaman dan perspektif mengenai *mobile banking*.

Alat Pengumpulan Data:

Wawancara langsung atau virtual, direkam dengan persetujuan.

Pedoman Wawancara:

Perkenalan:

- a. Pengantar singkat tentang tujuan wawancara.
- b. Jaminan kerahasiaan dan partisipasi sukarela.

Pengalaman Pelanggan dan Pola Penggunaan:

- a. Dapatkah Anda menggambarkan bagaimana Anda menggunakan *mobile banking* dalam kegiatan sehari-hari Anda?
- b. Fitur apa dari *mobile banking* yang menurut Anda paling bermanfaat?

Hambatan dan Tantangan:

- a. Tantangan apa yang Anda temui saat menggunakan *mobile banking*?
- b. Bagaimana tantangan ini memengaruhi penggunaan layanan oleh Anda?

Perbaikan dan Strategi:

- a. Apa yang akan membuat *mobile banking* lebih menarik dan lebih mudah bagi Anda untuk menggunakan?
- b. Apakah ada perubahan atau penambahan spesifik yang akan meningkatkan pengalaman Anda?

Penutupan:

- a. Apakah ada hal lain yang ingin Anda bagikan tentang pengalaman Anda dengan *mobile banking*?

Ucapkan terima kasih kepada peserta atas waktu dan wawasan berharga mereka.

Tabel Olah Data SPSS

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	59	59.0	59.0	59.0
	Laki-laki	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Pekerjaan responden

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	63	63.0	63.0	63.0
	Karyawan Swasta	15	15.0	15.0	78.0
	Wiraswasta	9	9.0	9.0	87.0
	Wirausaha	7	7.0	7.0	94.0
	Ibu Rumah Tangga	4	4.0	4.0	98.0
	Karyawan Negeri	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-28	82	82.0	82.0	82.0
	29-38	10	10.0	10.0	92.0
	39-48	6	6.0	6.0	98.0
	49-59	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	63	63.0	63.0	63.0

Diploma	5	5.0	5.0	68.0
Sarjana	28	28.0	28.0	96.0
Pascasarjana	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5. Seberapa sering nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Seberapa sering menggunakan M-Banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Harian	24	24.0	24.0	24.0
	Mingguan	13	13.0	13.0	37.0
	Bulanan	31	31.0	31.0	68.0
	Jarang	23	23.0	23.0	91.0
	Tidak Pernah	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Untuk tujuan apa nasabah menggunakan *mobile banking*.

Tujuan menggunakan mobile banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memeriksa saldo akun	40	23.5	23.5	23.5
	Mentransfer Uang	53	31.2	31.2	54.7
	Membayar tagihan	47	27.6	27.6	82.4
	Top-up E-wallet	30	17.6	17.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

7. Berapa lama nasabah menggunakan layanan *mobile banking*

Sudah berapa lama menggunakan aplikasi mobile Banking BPD DIY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<6 bulan	51	51.0	51.0	51.0
	6 bulan- 1 tahun	36	36.0	36.0	87.0
	1- 2 tahun	8	8.0	8.0	95.0
	>2 tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Fitur apa yang paling bermanfaat bagi nasabah di aplikasi *mobile banking*.

Statistics Fitur						
		Kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking	Keamanan penggunaan mobile banking	kecepatan penggunaan mobile banking	Berbagai layanan mobile banking	Dukungan pelanggan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.60	1.38	1.52	1.63	1.74
Median		1.00	1.00	1.00	2.00	2.00
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		4	4	3	4	4
Valid Percent		%	%	%	%	%
Sangat penting		56	74	62	48	46
Penting		30	15	24	42	35
Netral		12	10	14	9	18
Tidak Penting		2	1	0	1	1