

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI *MOBILE* OLEH GURU
DAN KARYAWAN MTsN 1 PACITAN DALAM MELIHAT
KENDALA PENGOPERASIANNYA**

SKRIPSI



Oleh:

Aprilina Eka Wati

NIM 402200122

IAIN

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI *MOBILE* OLEH GURU DAN
KARYAWAN MTsN 1 PACITAN DALAM MELIHAT KENDALA
PENGOPERASIANNYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Satra Satu (S-1)



AN JUDUL

Oleh:

Aprilina Eka Wati

NIM 402200122

Pembimbing :

Iza Hanifuddin, , M.Ag., Ph,D

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

ABSTRAK

Wati, Aprilina Eka.2024. Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Oleh Guru Dan Karyawan MTsN 1 Pacitan Dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: Iza Hanifuddin, M.Ag.,Ph,D

Kata Kunci : Efektivitas, Kendala, BSI Mobile

Permasalahan di lapangan yaitu kurangnya pemahaman atau pengetahuan oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan mengenai penggunaan BSI *mobile banking*, dan adanya rasa takut terjadinya kendala dalam penggunaannya. Kurangnya pemahaman atau pengetahuan mengakibatkan nasabah cenderung takut untuk menggunakan BSI *mobile banking* dan beranggapan akan ada banyak resiko yang akan terjadi dan lebih memilih untuk bertransaksi langsung ke kantor. Padahal BSI *mobile* ini mempunyai banyak kelebihan yang bisa digunakan untuk bertransaksi setiap waktu tanpa harus datang ke kantor langsung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis praktik penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, menganalisis efektifitas penggunaan BSI *mobile banking* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, serta menganalisis dampak kendala efektivitas penggunaan BSI *mobile banking* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya. Pendekatan dalam penelitian ini ialah kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan atau (*field research*), teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) praktik penggunaan BSI mobile oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan diawali dengan berpindahnya tunjangan profesi melalui bank syariah yang mana BSI mobile ini hanya digunakan untuk tunjangan profesinya saja. 2) Efektivitas penggunaan BSI mobile belum sepenuhnya efektif yang dilihat dari 5 indikator yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan perubahan nyata. 3) Dampak kendala yang dihadapi yaitu internet yang kurang memadai, kurangnya pemahaman tentang BSI mobile, dan kurang menyebarnya aplikasi BSI mobile yang ada dalam tempat perbelanjaan yang mengakibatkan nasabah merasa kurang nyaman.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Aprilina Eka Wati	402200122	Perbankan Syariah	EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI MOBILE OLEH GURU DAN KARYAWAN MTSN 1 PACITAN DALAM MELIHAT KENDALA PENGOPERASIANNYA

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Husna Ni Matul Ulya M.E.Sy

NIP.19860808201

Ponorogo, 13 November 2024

Menyetujui,

Iza Hanifuddin, M.Ag., Ph.D

NIP.196906241998031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* oleh Guru dan Karyawan
MTsN 1 Pacitan dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya.

Nama : Aprilina Eka Wati

NIM : 402200122

Judul : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :

Ridho Rokamah S.Ag., MSI

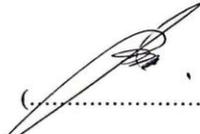
NIP 197412111999032002

(
.....)

Penguji I :

Muchtim Humaidi, S.H.I, M.IRKH.

NIP 198106272023211011

(
.....)

Penguji II :

Iza Hanifuddin.,M.Ag.,Ph.,D

NIP 196906241998031002

(
.....)

Ponorogo, 25 November 2024

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Prof. Dr. H. Lutfi Hadi Aminuddin, M. Ag.

NIP.197267142000031005



SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Aprilina Eka Wati

NIM : 402200122

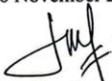
Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Efektivitas Penggunaan BSI Mobile oleh Guru dan Karyawan MTsN 1
Pacitan Dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya.

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 26 November 2024


Aprilina Eka Wati
NIM 402200122

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilina Eka Wati

NIM : 402200122

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI MOBILE OLEH GURU DAN
KARYAWAN MTSN 1 PACITAN DALAM MELIHAT KENDALA
PENGOPERASIANNYA**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 13 November 2024

Pembuat pernyataan



Aprilina Eka Wati

NIM 402200122

P O N O R O G O

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi di Indonesia muncul berbagai inovasi baru yang bertujuan untuk menyediakan alternatif bagi masyarakat dalam hal bertransaksi. Teknologi ini memberi kemudahan bagi aktivitas manusia berupa berkomunikasi, bertransaksi, berbelanja, dan bekerja hanya melalui satu alat komunikasi saja yaitu *smartphone*. Perubahan cara bertransaksi masyarakat saat ini yang beralih ke pembayaran digital membuat teknologi beserta informasi mengalami perkembangan secara pesat, yang menyebabkan perubahan dalam berbagai sektor ikut berkembang. Perkembangan teknologi yang pesat harus diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam mengolah informasi secara utuh.¹ Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ketahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu.²

Sektor perbankan tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi selain untuk memenuhi kebutuhan akan sistem informasi internal bank,

¹Miftahul Ulum dkk., “Islamic Education and Social Media Transformation in Pandemic Era: Challenges and Opportunities in Indonesia,” *Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan* 19, no. 1 (2021): 185–96, <https://doi.org/10.21154/cendekia.v1i1.2662>.

² Hanif Astika Kurniawati, “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi,” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2017): 24–29.

bank juga membutuhkannya untuk para nasabah selaku pihak eksternal. Sektor perbankan saat ini harus memudahkan para nasabah untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi dan juga dalam kehidupan dituntut serba cepat dan mudah terlebih dalam sektor perbankan sehingga peran teknologi informasi dalam perbankan menjadi suatu hal sangat penting. Salah satu bukti perwujudan peran teknologi informasi dalam sektor perbankan syariah yaitu dengan adanya *electronic banking* yang memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, selain itu perbankan syariah merupakan lembaga perbankan yang berorientasi pada laba dan memiliki peran sosial ekonomi dalam menciptakan serta meningkatkan kesejahteraan para pemangku kepentingannya.³

Electronic banking diartikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik termasuk internet.⁴ Produk-produk berbentuk *electronic banking* tersebut berupa *Automated Teller Machine*(ATM), *phone banking*, *SMS banking* dan diantara produk *electronic banking* tersebut *mobile*

³Luhur Prasetyo dan Khusniati Rofiah, "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia," *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

⁴ Aan Ansori, "Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah," *Jurnal BanqueSyar'I* 3, no. 1 (2017): 131.

banking menjadi produk yang saat ini banyak diminati nasabah. Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Munculnya *mobile banking* dalam setiap pribadi yang menggunakannya telah menumbuhkan banyak kemudahan dalam setiap transaksinya. Mobile banking atau m-banking merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat mobile dimana pada umumnya berupa ponsel yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah sendiri.⁵

Dalam dunia perbankan, pemberian pelayanan dan fasilitas yang maksimal akan memberi kesan yang baik kepada nasabah dan akan memberikan semangat untuk melakukan transaksi, sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* sangat dibutuhkan. Efektivitas dapat ditunjukkan salah satunya dari adanya fasilitas yang baik dari mobile banking sehingga hal tersebut menjadi pokok penting yang dapat menyatakan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas penggunaan *mobile banking* ini sangat diperlukan agar dapat mengetahui sejauh mana tercapainya penggunaan *mobile banking* ini oleh nasabah.⁶

⁵ Mukhtisar Ismail Rasyid Ridla Taringa, dkk, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan M-Banking (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)”. *Global Jurnal of Islamic Banking and Finance*,” 3, no. 1 (n.d.): 57.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, n.d.).

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif. Dalam konteks penelitian ini efektivitas berarti hasil yang didapat dari penggunaan teknologi yang sesuai dengan tujuan pengguna. Sehingga semakin tinggi adanya efektivitas yang diberikan oleh responden, maka akan semakin tinggi pula transaksi menggunakan Mobile Banking perbankan disediakan oleh perbankan, dalam hal ini aplikasi yang dimaksud adalah BSI Mobile yang di sediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Sebaliknya semakin rendah efektivitas yang diberikan oleh responden maka akan semakin rendah pula minat bertransaksi menggunakan Mobile Banking perbankan dalam dalam aktivitas transaksi wiraswasta atau pengusaha.

Mobile Banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses, dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Dengan adanya hal-hal yang telah disebutkan diatas dapat mempermudah kegiatan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya, apalagi dengan mobile banking kegiatan yang dilakukan tidak hanya menabung dan menarik dana saja namun dapat digunakan untuk membeli pulsa, berbelanja, dan juga

transfer tanpa harus datang ke bank.⁷Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat ,tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking* , aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya. Keuntungan dari adanya aplikasi mobile banking ini menjadi sebuah solusi bagi pengembangan infrastruktur karena dengan adanya aplikasi tersebut dapat menghemat waktu dan biaya operasi.

Banyaknya kelebihan dan manfaat yang didapatkan dari *mobile banking*, namun masih ada sebagian besar nasabah yang belum menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksinya, kebanyakan nasabah lebih memilih datang langsung ke bank atau menggunakan ATM meskipun hal tersebut lebih banyak membuang waktu. Salah satunya yaitu guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan yang sebagian juga lebih memilih datang langsung ke kantor daripada menggunakan aplikasi *mobile banking* hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau pengetahuan mengenai penggunaan BSI *mobile banking*, dan adanya rasa takut terjadinya kendala dalam penggunaannya. Kurangnya pemahaman atau pengetahuan

⁷ Kumara Adji Kusuma dkk., “Bankziska and Loan Sharks Eradication in Southeast Asia: Evidence from Indonesia,” *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 8, no. 2 (2024), <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jie/article/view/23691>.

mengakibatkan nasabah cenderung takut untuk menggunakan mobile banking dan beranggapan akan ada banyak resiko yang akan terjadi. Penerapan syariah pada bank syariah masih banyak diragukan oleh sebagian masyarakat. Keraguan ini harus dijawab oleh bank syariah dengan menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah.⁸ Selain itu, Lahirnya bank-bank Islam yang menggunakan platform antiriba belum menjangkau masyarakat kelas bawah yang berinteraksi dengan bank (unbanked). Masih banyak persyaratan dan jaminan yang belum dapat mereka penuhi.⁹ Berdasarkan pembahasan tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul **“Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Pada Guru Dan Karyawan MTsN 1 Pacitan Dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana praktik penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya?

⁸ Amin Wahyudi, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq, “The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank,” *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics* 7, no. 1 (2023): 82–94, <https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

⁹ Iza Hanifuddin, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra, “Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks,” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12, <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.

3. Bagaimana dampak kendala efektivitas penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui praktik penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya.
2. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya.
3. Untuk mengetahui dampak kendala efektivitas penggunaan BSI *mobile* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dan menambah pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, dapat menambah bahan kajian mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis
 - a. Pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dan informasi mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* kepada para nasabah.

b. Pihak Nasabah

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keefektifan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas tentang “analisis minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)”.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan minat nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan dalam penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan pengisian kuisisioner oleh nasabah. Analisis data menggunakan metode deskriptif yang menekankan pada pengamatan dan menarik kesimpulan. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus jauh jauh datang langsung ke bank. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu jika penelitian yang terdahulu

¹⁰ Syiva Noer Faturrozhiah, "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)." *Skripsi*, IAIN PONOROGO, 2021.

membahas tentang minat dalam penggunaan BSI mobile sedangkan penelitian peneliti membahas tentang efektivitas penggunaan BSI mobile.

Penelitian yang membahas tentang “analisis penerapan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Kualaa Batee Aceh Barat Daya)”¹¹ Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *mobile banking* menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Kualaa Batee Aceh Barat Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian tersebut mempunyai kesimpulan bahwa yang pertama penggunaan *mobile banking* sudah meningkat yang dilihat dari banyaknya keinginan nasabah menggunakan layanan ini dengan alasan memudahkan transaksi. Kedua, nasabah akan merasa tertarik menggunakan *mobile banking* yang dapat mudah diakses dengan berbagai fitur-fitur. Ketiga, nasabah yakin tentang keamanan fitur ini karena pihak bank sudah menjelaskan informasi yang didapat di *mobile banking*. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan pada penelitian terdahulu membahas tentang penerapan BSI mobile dalam menarik minat nasabah sedangkan penelitian peneliti membahas tentang efektivitas penggunaan BSI mobile dalam melihat kendala pengoperasiaannya.

¹¹ Alvi Hasanah, "Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kualaa Batee Aceh Barat Daya)." *Skripsi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

Penelitian yang membahas tentang “efektivitas sistem layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masa pandemic (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen)”.¹² Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan data primer yang didapatkan melalui wawancara pada responden. Dalam penelitian tersebut mempunyai kesimpulan bahwa layanan *mobile banking* tersebut dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemic, karena dengan menggunakan aplikasi tersebut nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Layanan aplikasi tersebut efektif untuk digunakan pada masa pandemic karena pada masa pandemic nasabah membutuhkan adanya layanan keuangan yang cepat, mudah dan terjamin keamanannya. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pembahasan yaitu membahas tentang efektivitas penggunaan BSI *mobile*, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Penelitian yang membahas tentang “efektivitas penggunaan QRIS aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia oleh UMKM Binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”.¹³ Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian tersebut

¹²Ari Pratiwi, “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen).” *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022.

¹³ Triyani Febry Astutik, "Efektivitas Penggunaan Qris Aplikasi Mobile Banking Bsi Oleh Umkm Binaan Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada." *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023. n.d.

menyimpulkan bahwa praktik penggunaan QRIS pada aplikasi *mobile banking* oleh UMKM binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, diawali dengan memberikan sosialisasi kepada setiap UMKM binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada untuk turut serta menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran guna mempermudah transaksi pembayaran, setelah itu UMKM dapat mendaftarkan usaha mereka kepada Bank Syariah Indonesia dan *barcode* akan keluar maksimal 3 hari setelah pendaftaran dan setelah itu *barcode* dapat digunakan untuk bertransaksi. Efektivitas penggunaan QRIS aplikasi *mobile banking* untuk UMKM binaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mengacu pada ukuran efektivitas yang diungkapkan oleh Edy Sutrisno yang semuanya terpenuhi terdapat 6 indikator yaitu pemahaman program, prestasi kerja, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu penelitian terdahulu meneliti UMKM sedangkan penelitian peneliti berfokus pada guru dan karyawan.

Penelitian yang membahas tentang “efektivitas penggunaan financial technology dalam kemudahan bertransaksi (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo)”¹⁴ Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut

¹⁴ Avisqal Ainul Fikri, “Efektivitas Penggunaan Financial Technology Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo),” *Skripsi* : (Purwoharjo ; Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023). n.d.

menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dalam penelitian tersebut bahwa layanan BSI mobile yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Purwoharjo berhasil mencapai tujuan dari penggunaan aplikasi karena BSI mobile dapat mempermudah transaksi serta memiliki banyak manfaat. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa layanan BSI mobile telah tepat sasaran, nasabah sangat memahami dengan kemudahan yang dirasakan dan juga manfaat yang telah didapat. Persamaan ddalam penelitian terdahulu terletak pada pembahasan yaitu membahas tentang efektivitas penggunaan BSI mobile, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Penelitian yang membahas tentang “analisis terhadap manfaat penggunaan layanan mobile banking bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gombang Kebumen”.¹⁵ Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui fitur dan bentuk layanan yang diberikan oleh BSI mobile, faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menggunakan BSI mobile dan keuntungan menggunakan BSI mobile. Penelitian tersebut merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian tersebut bahwa manfaat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi secara online. Bentuk

¹⁵ M Al Aziz, “Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia(Bsi) Kcp Gombang Kebumen,” *Journal of Management* 1 (2022).

transaksi dalam aplikasi ini hampir sama dengan mobile banking yang berlaku pada bank umum lainnya yang membedakan disini adalah fitur dan layanan yang tersedia disetiap aplikasi, dimana aplikasi BSI mobile menyediakan fitur layanan syariah dan layanan infak yang tidak ada di Bank Konvensional. Manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut dapat mempermudah transaksi pembayaran, mempercepat transaksi pembayaran, memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi, memberikan rasa aman saat melakukan transaksi pembayaran, dan meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan yaitu penelitian terdahulu membahas tentang manfaat penggunaan BSI mobile sedangkan penelitian ini membahas tentang efektivitas penggunaan BSI mobile.

Penelitian yang membahas tentang “analisis minat mahasiswa UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan metode kualitatif”.¹⁶ Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan minat UIN Prof.K.H Saifuddin Zuhri dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa system layanan *mobile banking* syariah menarik minat nasabah khususnya para mahasiswa UIN

¹⁶ Atik Nur Zakia, “Analisis Minat Mahasiswa Uin Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Dalam Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dengan Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif,” *Skripsi* (Purwokerto :Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2022,) n.d.

Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, sistem layanan *mobile banking* juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala. Namun hal itu dapat ditutupi karena aplikasi ini terdapat fitur-fitur untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Kebanyakan minat mahasiswa terletak pada potongan perbulannya karena jika di *mobile banking* syariah, potongan perbulannya tidak mahal dan juga ada beberapa mahasiswa yang pernah mengalami kendala seperti lupa password, kendala sinyal dan ada juga yang mengalami kendala umum seperti gangguan pada aplikasi.

Penelitian yang membahas tentang “peran penggunaan BSI *mobile banking* dalam kemudahan bertransaksi di era society 5.0”.¹⁷ Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui peran layanan BSI mobile sebagai sarana kemudahan dalam bertransaksi di era society 5.0. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Desa Pelem mengenai *mobile banking* sudah baik. Masyarakat Desa Pelem yang menggunakan layanan BSI mobile umumnya kebanyakan menggunakan fitur transfer pembayaran, *top-up* karena dinilai sangat membantu dan fleksibel tidak perlu antri ke kantor cabang maupun ATM. Manfaat yang dirasakan masyarakat Desa Pelem mengenai layanan BSI *Mobile* yaitu praktis dan hemat waktu.

¹⁷ Sevyta Surya Putri Suwandi And Moh Rois Abin, “Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)” 16, No. 2 (2023).

Penelitian yang membahas tentang analisis persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai”.¹⁸ Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana akses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai dan bagaimana persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital Bank Syariah Indonesia. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan, BSI KCP Tanjungbalai memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bertransaksi layanan digital yang diterapkan tentunya untuk mempermudah segala transaksi keuangan nasabah dan agar pelayanan jadi semakin cepat. Layanan digital yang diterapkan tentunya memiliki fitur yang lengkap, mudah diakses, mudah dipahami dan memiliki tampilan yang islami. Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital ini bahwasanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Persepsi lain ada;ah bahwasanya pengalaman, pengetahuan juga diperlukan untuk kemudahan dalam mengakses layanan digital tersebut.

Penelitian yang membahas tentang “efektivitas penggunaan layanan digital banking connect dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi pada Bank Jatim Cabang Kediri)”.¹⁹ Dengan tujuan penelitian agar dapat mengetahui implementasi digital banking connect di Bank Cabang Kediri.

¹⁸ Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, And Mawaddah Irham, “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai,” 2023.

¹⁹ Danang Suhiryo, dan Ahsin Daroini, “Efektivitas Penggunaan Layanan Digital Banking connect Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi pada Bank Jatim Cabang Kediri), *Otonomi 1*, Vol. 23 (2023).“3632-217-11931-1-10-20230516.Pdf,” n.d.

Dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu bahwa efektivitas penggunaan layanan digital banking jconnect dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi Bank Jatim Kediri) berada pada tingkat efektif. Tingkat efektivitas system layanan jconnect ini diketahui dari indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.

Penelitian yang membahas tentang “efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh pengusaha di Kabupaten Ponorogo”.²⁰ Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu penggunaan aplikasi BSI *mobile* bagi para pelaku usaha di Kabupaten Ponorogo terbilang sudah efektif, dikarenakan dalam penggunaan aplikasi tersebut digunakan secara baik. Selain itu para pelaku usaha menggunakan aplikasi secara efisien dalam artian dalam penggunaannya tidak memakan waktu yang berlebihan dan aplikasi tersebut tidak merepotkan para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Penelitian yang membahas tentang “analisis persepsi nasabah terhadap strategi pemasarannya pada layanan BSI *mobile* (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lampriet)”.²¹ Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan penggunaan BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Lampriet dan mengetahui

²⁰ Lukito Reszi Saputro, "Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Bagi Pengusaha Di Kabupaten Ponorogo." *Skripsi*. IAIN Ponorogo, 2023.

²¹ Nisa Adila “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) KCP Lampriet,” N.D..

bagaimana pandangan mereka terhadap strategi pemasaran yang dilakukan untuk memberikan layanan BSI mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Lampriet. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi nasabah terkait pelayanan yang diberikan pada mobile banking sudah tergolong baik dan aplikasi BSI Mobile juga sangat bermanfaat bagi nasabah. Dalam hal ini BSI Mobile lebih menekankan strategi yang digunakan untuk mempromosikan aplikasi BSI Mobile adalah penetapan harga produk di BSI Mobile banking memiliki persepsi nasabah yaitu harga atau tarif yang diberikan oleh BSI Mobile masih standar.

Penelitian yang membahas tentang “analisis minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”.²² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, dan bagaimana keunggulan *mobile banking* disbanding dengan produk perbankan lainnya. Adapun penelitian ini untuk memperoleh data menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian lapangan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* yang berada di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu

²² Annisa Fitri Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo,” *Journal of Islamic Management and Business* 2, no. 2 (2018).

keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antar bank, dan tidak perlu mengantri ke bank untuk waktu berjam-jam. *Mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*.

Penelitian yang membahas tentang “kendala dalam pengoperasian *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”.²³ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dalam pengoperasian *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kendala pengoperasian *mobile banking* yang dihadapi nasabah adalah tentang jaringan hal ini berdampak pada eror, gagal login. Sehingga untuk mengatasinya membeli operator yang bagus dan memiliki smartphone yang kuat sehingga memudahkan dalam pengoperasiannya

²³ Nurrahma Putri, “Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI syariah (BSI) Kota Bengkulu,” *Skripsi* (Bengkulu : IAIN Bengkul, 2021).

mobile banking BRI Syariah Bengkulu. Adapun kelebihan dari *mobile banking* tersebut dapat bertransaksi dimana saja, sangat efisien hanya dengan nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor atau ATM.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan pengumpulan dan pencarian datanya dilakukan di tempat terjadinya fenomena. Penelitian ini menggunakan penelitian *field research* karena peneliti secara langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang terjadi yaitu mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya yang dilakukan untuk memperoleh data-data yang didapatkan dari narasumber secara relevan dan akurat.²⁴

2. Kehadiran Peneliti

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan dalam melihat kendala pengoperasiannya, diperlukan keterlibatan langsung peneliti di lapangan. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah sebagai instrument utama yang

²⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD* (Bandung : Alfabeta, 2013), 207

bertugas sebagai pengumpul data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2024, langkah awal yang dilakukan peneliti yaitu mencari informasi dengan cara melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Pertama peneliti melakukan wawancara dengan salah satu guru yaitu Ibu Titin Arsita selaku guru di MTsN 1 Pacitan. Selain itu peneliti juga mencari informasi lainnya tentang penggunaan BSI mobile kepada guru-guru lainnya yang bisa membantu memberikan informasi yang peneliti butuhkan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah MTsN 1 Pacitan yang beralamat di Jl. H. Samanhudi, Palihan, Pucangsewu, Kec. Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur 63511. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan MTsN 1 menerima tunjangan profesinya melalui bank syariah dan para guru tersebut mempunyai aplikasi BSI mobile namun belum sepenuhnya efektif digunakan karena masih banyak kendala yang dihadapi.

4. Data dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagaimana praktik penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya?
- 2) Bagaimana efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya?
- 3) Bagaimana dampak kendala efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan?

b. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sumber yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam hal ini sumber data diperoleh dari narasumber melalui wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data yaitu guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan ini dilakukan untuk mengamati objek penelitian. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi

ditunjukkan untuk mengungkapkan makna suatu kejadian dari setting tertentu.²⁵

b. Wawancara

Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan tujuan penggalan informasi tentang fokus penelitian. Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih dimana pertanyaan diajukan oleh seseorang yang berperan sebagai pewawancara.²⁶ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada para guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses mengumpulkan dan menyimpan dokumen secara akurat dalam penelitian. Dokumen yang terkumpul berupa informasi tentang tulisan, foto, surat, dan catatan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian. Adanya dokumentasi ini dapat memberikan bukti yang akurat bahwa penelitian benar-benar dilakukan dilapangan sehingga keakuratan data tidak diragukan.

6. Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti lebih memfokuskan, menyederhanakan, dan memndahkan data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah

²⁵ Salim & Syahrul. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012).

²⁶ Ibid,

dikelola. Dalam arti lain bahwa reduksi data merupakan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat bagian, penggolongan, dan menulis memo. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mudah dipahami.

b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif yang diubah menjadi berbagai bentuk jenis matrik, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah diraih sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan. Pada penelitian ini akan menyajikan data dengan teks naratif mengenai efektivitas penggunaan mobile banking pada guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih kurang jelas sehingga setelah diteliti menjadi objek yang jelas.

7. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan untuk menambah pemahaman sendiri mengenai bahan-bahan tersebut sehingga memungkinkan temuan tersebut dilaporkan kepada pihak lain. Analisis data merupakan kegiatan mengerjakan data, menatanya, membagi menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mencari pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dengan adanya analisis data maka data yang diperoleh akan tersusun dengan baik dan teratur sehingga dapat diketahui makna dari temuan sesuai fokus penelitian.²⁷

Dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif, yakni diawali dengan menggunakan teori-teori terkait dilanjutkan dengan data-data maupun fakta yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian kemudian dibandingkan dengan data-data yang diperoleh untuk ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh peneliti ini didapatkan dari hasil wawancara kepada narasumber mengenai efektivitas penggunaan mobile banking oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif digunakan untuk mengetahui tingkat pengakuan atau kepercayaan dari hasil penelitian

²⁷ Ibid,

yang dilakukan peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber diperiksa silang antara data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan data yang diperoleh dan dokumentasi.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber, yakni menggali kebenaran informasi dengan menggunakan beberapa sumber data seperti hasil wawancara, hasil observasi, atau mewawancarai lebih dari satu subjek yang memiliki perbedaan sudut pandang.²⁸

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun kedalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan dasar pembahasan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terdiri dari beberapa aspek yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi atau tempat penelitian, data dan sumber data, teknik

²⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD* (Bandung: Alfabeta, 2013).

pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengecekan keabsahan dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berfungsi sebagai landasan teori yang menjelaskan tentang ruang lingkup efektivitas penggunaan *mobile banking* yang meliputi definisi efektivitas, pengukuran efektivitas, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, definisi BSI mobile, fitur BSI mobile, kelebihan dan kekurangan BSI mobile.

BAB III PAPARAN DATA

Bab ini berisi pemaparan data gambaran umum objek penelitian, data tentang praktik penggunaan BSI mobile oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, data tentang efektivitas penggunaan BSI mobile oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, dan data dampak kendala penggunaan BSI mobile oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas mengenai analisis praktik penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, analisis efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan dalam melihat kendala pengoperasiannya, dan analisis dampak kendala efektivitas penggunaan BSI *mobile* oleh guru dan karyawan MTsN 1 Pacitan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa ringkasan dari seluruh penemuan penelitian. Saran berisi hasil penelitian yang menunjukkan langkah atau arahan khusus atau rekomendasi untuk menyampaikan masalah yang dimungkinkan untuk penelitian lebih lanjut.



BAB II

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI MOBILE DALAM MELIHAT KENDALA PENGOPERASIANNYA

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas berasal dari kata “efektif” yang memiliki arti efeknya, manjur, mujarab, mapan.¹ Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Secara umum efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang akan dituju. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.²

Efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran atau tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok organisasi, makin dekat pencapaian prestasi yang diharapkan supaya lebih efektif hasil penilaiannya.³ Menurut Ibnu

¹ “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” February 2, 2024, <http://kbbi.web.id/efektif>.

² Iga Rosalina, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan” 01, no. 01 (February 2012): 3.

³ Aan Komariah, *Visionary Leader Ship Menuju Sekolah Efektif* (Bandung: Bumi Aksara, 2005).

Syamsi, efektivitas ditekankan kepada efek atau hasilnya dengan kurang mempertimbangkan pengorbanan untuk mendapatkan hasil tersebut.⁴ Menurut Mahmudi, efektivitas merupakan hubungan antara hasil dengan tujuan dimana semakin besar perjuangan maka akan semakin besar hasil yang akan didapatkan.⁵ Efektivitas merupakan ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana apabila sasaran dan tujuan tercapai sesuai yang telah ditentukan sebelumnya maka program dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya maka dikatakan tidak efektif suatu program.

Efektivitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang telah didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas profesional.⁶

2. Pengukuran Efektivitas

Menurut Edy Sutrisno seorang Guru Besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pengukuran mengenai pencapaian tujuan

⁴ Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi Dan Manajemen* (Jakarta : Rineka Cipta, 1994.)

⁵ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015).

⁶ Amrillah Haris Budiyan, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Buku, 2004).

efektivitas atau tidak berdasarkan pada:⁷

- a. Pemahaman program, pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.
- b. Tepat sasaran, mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai, yang mana penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasi dalam rangka pemberian informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.
- c. Tepat waktu, faktor utama yang diukur adalah apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini optimalisasi agar program kerja yang dilakukan semakin baik menjadi sangat penting.
- d. Pencapaian tujuan, merupakan keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal yang paling penting adalah di mana layanan yang diberikan dapat mempermudah dalam menjadikan tujuan lebih terorganisir dan lebih baik lagi.
- e. Perubahan nyata, dikatakan positif jika suatu program dapat memberikan dampak secara nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan

⁷ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Kencana, 2010).

efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu

program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.⁸

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut: ⁹

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi Integrasi

Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus

⁸ Sondang P Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).

⁹ M Richard Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1985), hal 53.

dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut.¹⁰

a. Karakteristik Organisasi (struktur dan organisasi)

Penekanan ciri organisasi oleh Steers adalah terhadap struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau penyusunan hubungan SDM akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi akan meningkatkan produktivitas organisasi. Tercapainya kemajuan di dalam teknologi dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru akan mempengaruhi

¹⁰ Ibid.,

efektivitas organisasi. Pemanfaatan kedua hal tersebut secara baik, yakni struktur dan teknologi akan mempermudah organisasi untuk mencapai tujuannya.

b. Karakteristik Lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan)

Karakteristik lingkungan ini mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstern dan lingkungan intern. Lingkungan ekstern yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan- batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut lingkungan kerja.

c. Karakteristik Pekerjaan (perbedaan sifat pekerja)

Lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda, individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa ketertarikan pada organisasi dan potensi kerja. Tanpa rasa keterkaitan dan prestasi, efektifitas mustahil akan tercapai.

B. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile*

banking merupakan layanan relative baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkam kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak biasa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

2. Fitur *Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain sebagai berikut :

A. Informasi Rekening

Dalam fitur informasi rekening ini pengguna dapat mengetahui informasi transaksi yang dimiliki, seperti informasi jumlah saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi, dan registras e-statement.

B. Transfer

Menu transfer ini digunakan untuk pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri. Fasilitas yang disediakan dalam menu transfer ini antara lain BI fast proxy, transfer antar rekening BSI, transfer ke bank lain, dan QRIS.

C. Pembayaran

Fitur pembayaran ini sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran antara lain PLN pascabayar, layanan internet dan TV kabel, Tiket, asuransi, e-commerce, BPJS,

haji da umroh, PDAM, Penerimaan Negara, samsat digital nasional, multi payment, perusahaan gas negara, hasanah card, halal indonesia, pajak bumi dan bangunan (PBB).

D. Pembelian

Pada menu pembelian ini disediakan berbagai fasilitas bagi para pengguna, diantaranya voucher hp, PLN prepaid, E-money, paket data, top up, streaming video dan musik, aqiqah, SBN, kartu debit OTP, dan voucher google play.

E. Layanan Islami

Menu layanan islami pada BSI Mobile ini menawarkan beberapa pilihan menu yaitu juz amma, juz amma per ayat, asmaul husna, hikmah, dan kalkulator qurban.

F. Berbagi Ziswaf

Bank Syariah Indonesia memberikan sarana bagi nasabah yang ingin melakukan donasi dengan menggunakan BSI Mobile. Dalam menu berbagi ziswaf ini disediakan fasilitas untuk melakukan donasi diantaranya zakat, infaq, wakaf, sedekah makan gratis, muliakan anak yatim, kado spesial yatim dhuafa, berbagi kebahagiaan bersama yatim, bantuan untuk da'I tangguh pelosok nusantara, bantu pendidikan hafizd qur'an, fidyah, bantuan kemanusiaan (palestina), rumah zakat, BAZNAS, human intiative, sedekah air bersih, dan kalkulator zakat.

G. E-mas

Bagi nasabah yang tertarik melakukan investasi emas online dapat dilakukan melalui e-mas. BSI Mobile juga menyediakan fitur ini dalam aplikasinya yang didalamnya terdapat 3 fasilitas yaitu e-mas, gadai emas, dan cicil emas.

H. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Tarik tunai tanpa kartu ini merupakan layanan terbaru yang dimiliki BSI Mobile yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.

3. Kelebihan Mobile Banking

A. Bagi Nasabah

1. Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
2. Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang di rekening.
3. Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*
4. Layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu, tenaga juga biaya.

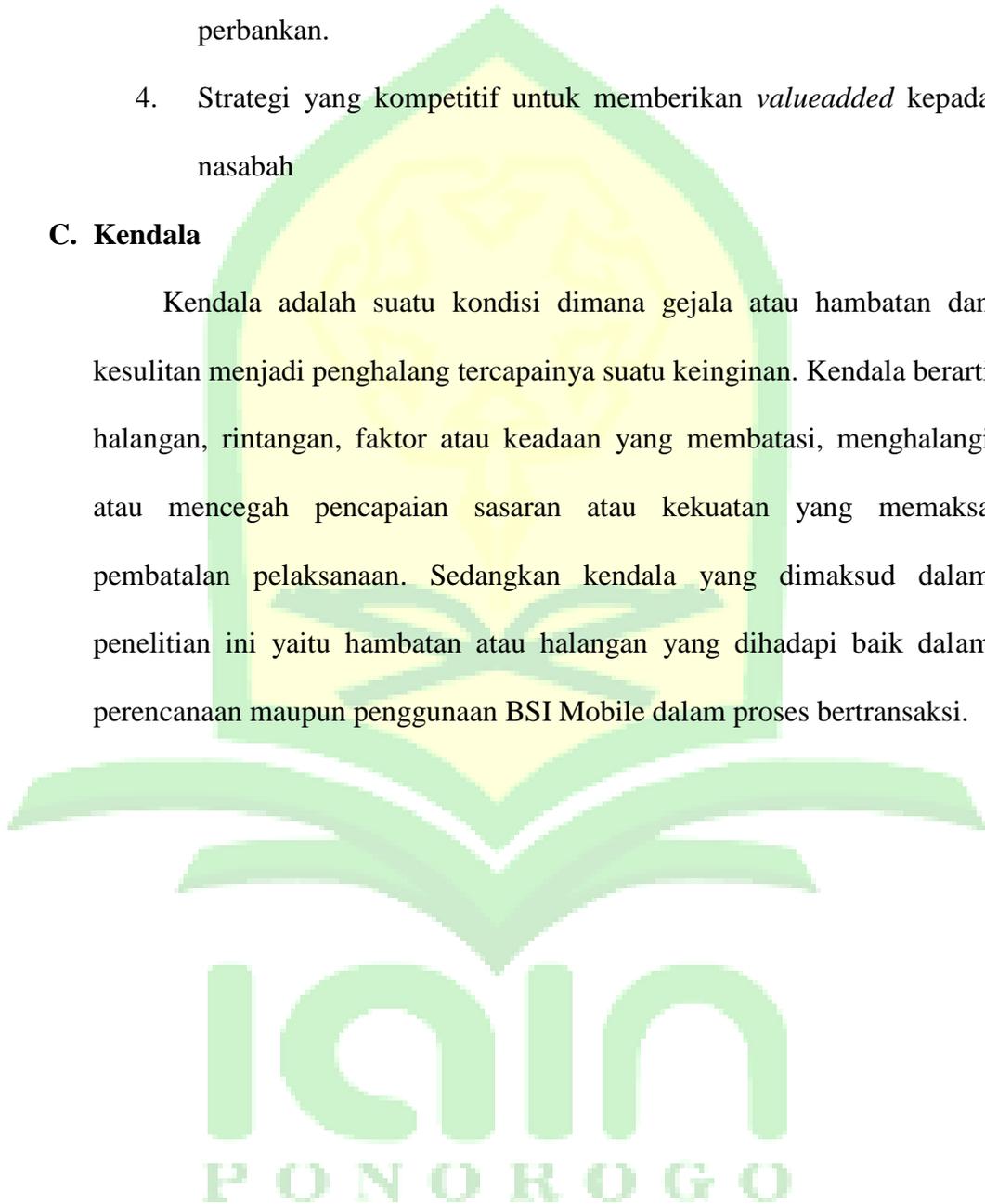
B. Bagi Bank

1. Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah.

2. Menghemat biaya pengembang infrastuktur dibandingkan dengan mendirikan *outlet* ATM.
3. Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
4. Strategi yang kompetitif untuk memberikan *valueadded* kepada nasabah

C. Kendala

Kendala adalah suatu kondisi dimana gejala atau hambatan dan kesulitan menjadi penghalang tercapainya suatu keinginan. Kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran atau kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Sedangkan kendala yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hambatan atau halangan yang dihadapi baik dalam perencanaan maupun penggunaan BSI Mobile dalam proses bertransaksi.



BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil MTSN 1 Pacitan

MTSN 1 Pacitan merupakan madrasah yang berstatus negeri yang telah menjalankan digital learning yang berada dibawah naungan Kementrian Agama Republik Indonesia dan memiliki visi terwujudnya insan madrasah yang Islami, kompetitif, inovatif dan berwawasan lingkungan menuju madrasah literasi digital berdasarkan nilai-nilai pancasila. MTSN 1 Pacitan merupakan madrasah negeri yang berada di pusat kota yang memberi ruang untuk peserta didik dalam mengembangkan bakat, minat, potensi dan berakhlakul karimah. Madrasah ini didukung oleh stakeholder pendidikan madrasah antara lain orang tua murid, masyarakat serta instansi pemerintah atau non pemerintah dalam mengembangkan kegiatan madrasah.

MTSN 1 Pacitan dipimpin oleh kepala madrasah yaitu Zainal Nurudin, S.Pd. MS. Memiliki 22 rombel dengan jumlah siswa 694. Adapun GTK MTSN 1 Pacitan terdiri dari 56 orang dengan status PNS guru 22 orang, PNS TU 4 orang, PPPK guru 15 orang, PPPK TU 1 orang, non PNS guru 7 orang, non PNS TU 6 orang. Secara lokasi MTSN 1 Pacitan terletak di Jl. H. Samanhudi No. 15 Pacitan yang terletak di pusat kota 200 meter dari pusat pemerintahan Kabupaten Pacitan.

Dalam proses pembelajaran MTSN 1 Pacitan menggunakan kurikulum merdeka dan kurikulum operasional madrasah (KOM). MTSN 1 Pacitan ini Merupakan Madrasah Berbasis Digital, Madrasah Inklusi, Madrasah Ramah Anak, Dan Madrasah Yang Menerapkan Gerakan Peduli Berbudaya Lingkungan Hidup Sekolah (Adiwiyata).

2. Visi dan Misi MTSN 1 Pacitan

- a. Mewujudkan madrasah yang islami, kompetitif, inovatif dan berwawasan lingkungan.
- b. Menuju madrasah digital berdasarkan nilai-nilai Pancasila.

B. Data

1. Praktik Penggunaan BSI *Mobile* oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya

Pada dasarnya aplikasi BSI mobile banking merupakan aplikasi yang sangat efektif untuk melakukan berbagai transaksi perbankan karena dengan adanya kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini dapat mempermudah nasabah dalam mengelola keuangannya, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Garnis Herlina selaku guru di MTSN 1 Pacitan yaitu: “Menurut saya BSI mobile banking itu sangat membantu transaksi untuk kebutuhan sehari-hari misalnya bayar listrik, wifi dan lain-lain, tetapi kalau saya hanya untuk pencairan sertifikasi yang menggunakan bank syariah.”¹

¹ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

Wawancara dengan Ibu Nurul Musrifah selaku guru bahasa indonesia di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa :“Kalau saya biasanya menggunakan BSI mobile ini untuk penarikan tunjangan profesi saya mbak karena saya tertarik menggunakan BSI mobile ini ya karena kerjasama BSI dengan kemenag terkait tunjangan profesi.”²

Wawancara dengan Ibu Tri Setyowati selaku guru ilmu pengetahuan sosial di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Biasanya saya menggunakan BSI mobile ini untuk mengambil gaji saya mbak karena memang TPP kami lewat Bank Syariah Indonesia.”³

Wawancara dengan Ibu Titin Arsita selaku guru bahasa inggris di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Saya menggunakan BSI Mobile ini biasanya untuk kebutuhan tunjangan saya mbak karena TPG kami lewatnya BSI dan otomatis transaksi saya untuk pengambilan gaji juga lewat BSI.”⁴

Wawancara dengan Bapak Teguh Samiadi selaku guru ilmu pengetahuan sosial di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Saya menggunakan BSI mobile ini karena khusus untuk penarikan gaji saya.”⁵

Wawancara dengan Bapak Sarjimin selaku guru aqidah akhlak di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “BSI Mobile ini menurut saya bagus mbak biasanya saya menggunakan BSI mobile ini saat

² Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

³ Try Setyowati, Wawancara, Mei 2024.

⁴ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵ Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

tunjangan saya sudah keluar karena dana yang masuk hanya TPG saja mbak.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa guru di MTSN 1 Pacitan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mereka menganggap aplikasi BSI mobile ini sebenarnya sangat membantu dan memudahkan dalam bertransaksi. Mereka menyatakan bahwa aplikasi BSI mobile ini bisa digunakan untuk tabungan haji, membayar angsuran, token listrik, dan lain sebagainya. Namun disisi lain sebagian dari mereka menggunakan BSI mobile ini hanya untuk kebutuhan tunjangan profesinya saja karena pencairan TPP yang sekarang ini dipindahkan melalui Bank Syariah.

2. Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu tindakan, metode atau alat mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam konteks manajerial, efektivitas sering diukur berdasarkan seberapa baik suatu strategi atau pendekatan dalam mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapaun indikator efektivitas antara lain:

a. Pemahaman program

Pemahaman program adalah realisasi program sehingga program dapat berjalan dengan baik dan lancar.⁷ Pemahaman program dapat diukur dari sejauh mana guru dan karyawan di MTSN

⁶ Sarjimin, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁷ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, 2010.

1 Pacitan mampu memahami dan mengetahui dan juga praktiknya secara langsung dalam menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Garnis Herlina selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Menurut saya BSI Mobile merupakan mobile banking yang masih sama dengan Mobile yang lainnya dengan kata lain tidak ada bedanya.”⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Titin Arsita selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile sejak 5 bulan yang lalu dan menurut saya BSI Mobile ini agak ribet dan tidak semudah BRI. Saya bertahan menggunakan BSI Mobile ini hanya karena syariahnya saja.”⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Siti Nasikah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa : “Saya menggunakan BSI Mobile sejak 3 tahun yang lalu dan menurut saya BSI ini merupakan perbankan yang lebih amanah dan syar’i yang menggunakan sistem bagi hasil bukan bunga bank.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Kunti Latifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile ini sejak pencairan TPP dipindahkan ke BSI. Kalau menurut saya BSI Mobile ini kurang

⁸ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁹ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

¹⁰ Siti Nasikah, Wawancara, Mei 2024.

begitu familier dibandingkan dengan mobile yang lainnya, dan yang membedakan BSI Mobile dengan yang lainnya ini ketika membuka aplikasi ada ucapan salam dan ketika menutup aplikasi ada menu infaq.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sarjimin selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Iya saya menggunakan BSI Mobile sejak 3 tahun yang lalu dan menurut saya hampir sama dan tidak ada bedanya dengan Bank Konvensional lainnya.”¹²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Musrifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile sejak 2 tahun yang lalu yang menurut saya sama saja dengan Mobile yang lainnya hanya saja ini dengan prinsip syariah yang lebih mudah dan simple.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Tri Setyowati selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile sejak pencairan TPP dipindahkan ke Bank Syariah Indonesia. Menurut saya BSI Mobile ini kurang begitu familier yang saya tau saat membuka aplikasi ini terdapat ucapan salam yang itu tidak ada di aplikasi mobile yang lainnya.”¹⁴

¹¹ Kunti Latifah, Wawancara, Mei 2024.

¹² Sarjimin, Wawancara, 22 Mei 2024.

¹³ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

¹⁴ Try Setyowati, Wawancara, Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Afifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Iya saya menggunakan BSI Mobile sejak tahun 2017 yang menurut saya mudah dalam penggunaannya dan yang membedakan dengan bank lainya terletak pada sistem bagi hasilnya yang tidak menggunakan sistem bunga seperti bank lainnya.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Mohamad Ahyar selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile sejak Februari tahun 2022 yang menurut saya masih sama dengan aplikasi yang lainnya hanya saja ini menggunakan sistem syariah dan bisa untuk membayar zakat dan infaq.”¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Teguh Samiadi selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Saya menggunakan BSI Mobile sejak pengalihan gaji dari BRI ke BSI kira-kira kurang lebih saat sertifikat guru melalui BSI. Menurut saya BSI Mobile ini mempermudah saat melakukan transaksi elektronik dan cek saldo ketika gaji keluar tanpa harus cek langsung ke kantor, dan saya hanya menggunakan e-banking BSI saja belum menggunakan e-banking yang lainnya.”¹⁷

¹⁵ Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

¹⁶ Mohamad Ahyar, Wawancara, Mei 2024.

¹⁷ Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa guru di MTSN 1 Pacitan sudah mengetahui atau sudah menggunakan BSI Mobile. Namun guru-guru tersebut masih banyak yang menganggap bahwa BSI Mobile tersebut masih sama saja dengan mobile di bank lainnya dan sebagian dari mereka menggunakan BSI Mobile ini hanya untuk kepentingan tertentu saja salah satunya untuk pencairan gaji yang dipindahkan melalui Bank Syariah Indonesia dan juga karena adanya prinsip syariah yang menggunakan sistem bagi hasil bukan menggunakan sistem bunga seperti lainnya.

b. Tepat sasaran

Ketepatan sasaran yang dituju harus sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Garnis Herlina selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Menurut saya BSI Mobile ini sudah sesuai dengan kebutuhan bisa buat pembayaran token, wifi, bayar kuliah dan shopee.¹⁹

”Saya tertarik menggunakan BSI Mobile ini karena pencairan sertifikasi saya menggunakan BSI. Saya menggunakan BSI Mobile ini hanya untuk kebutuhan tertentu saja digunakan untuk

¹⁸ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, 2010.

¹⁹ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

kebutuhan yang penting-penting saja, dan saya sering menggunakan BSI Mobile ini karena lebih hemat waktu dan praktis.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Teguh Samiadi selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “BSI Mobile ini sudah sesuai kebutuhan karena bisa cek saldo ketika gaji keluar dan bisa membuka tabungan haji. Saya tertarik karena ada menu syariah yang sesuai kebutuhan untuk tabungan haji. Saya menggunakan ini hanya untuk kebutuhan tertentu karena khusus untuk gaji dan tabungan haji, dan saya lebih sering datang ke kantor atau atm untuk pengambilan uang secara tunai.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Titin Arsita selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Menurut saya di menu layanan sudah oke, tapi bila ada kendala pelayanannya agak lamban karena counternya hanya 1 untuk 1 kabupaten, dan saya tertarik menggunakan hanya karena syariahnya saja. Saya menggunakan BSI ini karena TPG kami lewat BSI otomatis transaksi lewat BSI namun sering menggunakan ATM.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Siti Nasikah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa : “Sudah sesuai kebutuhan karena ada tabungan

²⁰ Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

²¹ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

emasnya. Selain tempatnya yang lebih dekat BSI ini lebih syar'i. Saya maunya lanjut menggunakan BSI Mobile ini karena lebih mudah dan syar'i, dan saya lebih sering menggunakan BSI Mobile."²²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Kunti Latifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: "Menurut saya sesuai kebutuhan misalnya untuk transfer, cek rekening, beli token listrik, dan lain-lain. Kami tertarik menggunakan BSI karena TPP kami lewat BSI dan lebih islami. Saya menggunakan hanya untuk kebutuhan tertentu saja karena untuk transaksi lain menggunakan rekening lainnya, dan saya lebih sering menggunakan BSI Mobile karena lebih praktis."²³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sarjimin selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: "Menurut saya layanannya baik hanya saja terbatasnya BSI yang hanya 1 unit di Kabupaten Pacitan. Saya tertarik karena penggunaan pencairan TPG saja, dan hanya untuk kebutuhan tertentu karena dana yang masuk hanya TPG. Saya lebih sering datang ke kantor untuk penarikan TPG."²⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Musrifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan

²² Siti Nasikah, Wawancara, 22 Mei 2024.

²³ Kunti Latifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

²⁴ Sarjimin Wawancara, 22 Mei 2024.

mengatakan bahwa: “Menurut saya sesuai kebutuhan karena bisa transfer dan lainnya dengan mudah. Saya tertarik karena kerjasama BSI dengan Kemenag tentang tunjangan, dan saya lanjut terus menggunakan karena BSI Mobile lebih praktis.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Tri Setyowati selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Menurut saya sesuai kebutuhan misalnya mau transfer dan cek rekening menunya tersedia. Kami tertarik pakai BSI karena memang TPP kami lewat BSI dan lebih islami. Saya menggunakan hanya kebutuhan tertentu saja karena untuk kebutuhan lain memakai rekening lainnya. Saya lebih sering menggunakan BSI Mobile karena lebih praktis.”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Afifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Sesuai kebutuhan karena bisa untuk pembayaran pulsa dan listrik serta pembayaran *e-commers* yang lainnya. Saya tertarik menggunakan karena syariah dibandingkan yang lainnya. Saya terus menerus menggunakan BSI karena lebih mudah dan syar’i.”²⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Mohamad Ahyar selaku Guru di MTSN 1 Pacitan

²⁵ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

²⁶ Try Setyowati, Wawancara, 22 Mei 2024.

²⁷ Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

mengatakan bahwa: “Sesuai kebutuhan karena kemudahan transaksi pembayaran, akses mudah dan lancar. Saya menggunakan secara terus menerus untuk angsuran dan transaksi lainnya karena lebih efisien waktu.”²⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat disimpulkan bahwa mereka memiliki ketertarikan untuk menggunakan *BSI Mobile* hanya untuk kebutuhan tertentu saja misalnya untuk kebutuhan pencairan gaji, hal ini dikarenakan masih banyak dari mereka yang kurang mengetahui informasi terkait bank syariah yang mengakibatkan tingkat pemahamannya kurang sehingga mereka menganggap bahwa aplikasi *BSI mobile* ini masih sama dengan aplikasi *mobile banking* di bank lainnya..

c. Tepat waktu

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tepat waktu dalam suatu program maka semakin efektif pula program tersebut.²⁹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mohamad Anyar selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Dengan adanya aplikasi *BSI mobile* ini sebenarnya sangat memudahkan

²⁸ Mohamad Ahyar, Wawancara, 22 Mei 2024.

²⁹ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Kencana, 2007).

kami dalam melakukan transaksi, namun terkadang dengan adanya eror bisa menghambat transaksi kami.”³⁰

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Sebenarnya dengan menggunakan BSI mobile ini lebih menghemat waktu apabila tidak terjadi kendala.”³¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Nasikah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Penggunaan BSI mobile ini membuat transaksi lebih praktis tetapi kadang lemot dalam pengoperasian.”³²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Garnis Herlina selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “BSI mobile ini lebih menghemat waktu saat transaksi.”³³

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul Musrifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Transaksi menggunakan aplikasi BSI mobile ini lebih praktik.”³⁴

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tri Setyowati selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “kalau dari segi waktu penggunaan BSI mobile ini menjadi lebih hemat waktu.”³⁵

³⁰ Mohamad Ahyar, Wawancara, 22 Mei 2024.

³¹ Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

³² Siti Nasikah, Wawancara, 22 Mei 2024.

³³ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

³⁴ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

³⁵ Try Setyowati, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Titin Arsita selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Saat melakukan transaksi waktu yang digunakan relatif lebih cepat”³⁶

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Teguh Samiadi selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Penggunaan BSI mobile bisa dilakukan kapan saja tanpa ada jam operasional namun juga tergantung dengan kondisi internet saya.”³⁷

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarjimin selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Saya menggunakan aplikasi ini hanya untuk penarikan gaji dan lebih hemat waktu apabila tidak terjadi kendala internet.”³⁸

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kunti Latifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Sebenarnya penggunaan BSI mobile ini lebih praktis bagi yang benar benar memahami.”³⁹

Berdasarkan wawancara dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat disimpulkan bahwa mereka menganggap bahwa dengan adanya aplikasi BSI mobile ini dapat melakukan transaksi dengan cepat, lebih menghemat waktu dan lebih praktis. Namun sebagian dari mereka juga menganggap bahwa meskipun lebih praktis dan

³⁶ Titin Arsita, *Wawancara*, 22 Mei 2024.

³⁷ Teguh Samiadi, *Wawancara*, 22 Mei 2024.

³⁸ Sarjimin, *Wawancara* 22 Mei 2024.

³⁹Kunti Latifah, *Wawancara*, 22 Mei 2022.

menghemat waktu apabila terdapat gangguan juga akan menjadi salah satu penghambat yang mengakibatkan gagal transaksi.

d. Pencapaian tujuan

Tercapainya tujuan dalam efektivitas program yaitu apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif program yang dilaksanakan.⁴⁰

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mohamad Ahyar selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “BSI mobile ini memberi banyak manfaat yang bisa dirasakan bagi yang menggunakan aplikasi ini.”⁴¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul Afifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “BSI mobile ini dapat digunakan untuk transaksi dalam hal menyalurkan sedekah.”⁴²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Nasikah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Karena BSI mobile ini menggunakan prinsip syariah maka dalam aplikasi ini dapat digunakan untuk sedekah, zakat, dan lain sebagainya.”⁴³

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Garnis Herlina selaku guru di MTSN1 Pacitan menyatakan bahwa : “Adanya aplikasi ini

⁴⁰ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, 2010.

⁴¹ Mohamad Ahyar, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴² Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴³ Siti Nasikah, Wawancara, 22 Mei 2024.

ya sangat membantu transaksi-transaksi yang akan dilakukan mbak.”⁴⁴

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul Musrifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Ya kalau menurut saya BSI mobile ini memudahkan saat mau transaksi mbak, tetapi terkadang juga ada rasa khawatir kalau sewaktu-waktu terjadi gangguan.”⁴⁵

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tri Setyowati selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Apabila tidak terjadi gangguan aplikasi ini sangat memudahkan kami untuk bertransaksi kapan saja.”⁴⁶

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Titin Arsita selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Dengan adanya aplikasi BSI mobile ini saya bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, namun saya juga pernah mengalami gagal transaksi karena adanya gangguan sistem.”⁴⁷

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Teguh Samiadi selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Menurut saya aplikasi ini memudahkan dalam bertransaksi sama seperti aplikasi mobile banking lainnya.”⁴⁸

⁴⁴ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴⁵ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴⁶ Try Setyowati, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴⁷ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁴⁸ Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarjimin selaku guru di MTSN1 Pacitan menyatakan bahwa : “Saat transaksi tidak perlu menunggu waktu lama, namun juga tergantung dengan kondisi internetnya mbak.”⁴⁹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kunti Latifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Adanya aplikasi ini memberikan efisiensi waktu mbak.”⁵⁰

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa mereka sepakat berpendapat bahwa aplikasi BSI mobile ini merupakan aplikasi yang memberikan banyak kemudahan bagi para penggunanya. Namun disisi banyaknya kemudahan juga terdapat berbagai kendala yang pernah mereka alami salah satunya yaitu adanya gangguan sistem yang menimbulkan kurangnya kenyamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

e. Perubahan nyata

Perubahan yang dapat diamati atau dapat dilihat setelah menggunakan BSI mobile banking oleh guru MTSN 1 Pacitan. Perubahan ini biasanya dapat berupa peningkatan atau penurunan yang telah dialami.

⁴⁹ Sarjimin Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁰ Kunti Latifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mohamad Ahyar selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa :”Saya akan terus menggunakan BSI mobile ini untuk kebutuhan tertentu saja.”⁵¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul afifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Kalau saya karena tunjangan saya lewatnya BSI jadi saya akan terus menggunakan mbak.”⁵²

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Nasikah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Maunya lanjut mbak karena lebih syar’i.”⁵³

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Garnis Herlina selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Kalau saya hanya menggunakan aplikasi ini untuk kebutuhan tertentu saja.”⁵⁴

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul Musrifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Saya lanjut terus mbak.”⁵⁵

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tri Setyowati selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Untuk kebutuhan tertentu saja mbak, karena kebutuhan yang lain saya lebih sering menggunakan mobile banking yang lain.”⁵⁶

⁵¹ Mohamad Ahyar, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵² Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵³ Siti Nasikah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁴ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁵ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁶ Try Setyowati, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Titin Arsita selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Kalau saya lebih sering ke ATM karena sering terjadinya eror yang membuat saya tidak menggunakan BSI mobile lagi.”⁵⁷

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Teguh Samiadi selaku guru di MTSN 1 Pacitan yang menyatakan bahwa : “Saya lebih sering datang langsung ke kantor dan ke ATM karena takut terjadi eror yang membuat saya gagal transaksi.”⁵⁸

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sarjimin selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “saya lebih sering datang ke kantor untuk penarikan TPG.”⁵⁹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kunti Laifah selaku guru di MTSN 1 Pacitan menyatakan bahwa : “Saya lebih sering pakai aplikasi karena lebih praktis.”⁶⁰

Berdasarkan wawancara dengan sebagian guru di MTSN 1 Pacitan dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian dari mereka lebih memilih untuk bertransaksi melalui kantor BSI daripada menggunakan aplikasi BSI mobile karena adanya rasa takut akan terjadinya kendala saat bertransaksi menggunakan BSI mobile. Hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman terkait BSI mobile. Namun sebagian dari mereka juga menganggap bahwa dengan

⁵⁷ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁸ Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁵⁹ Sarjimin Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶⁰ Kunti Latifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

adanya BSI mobile ini dalam membuat transaksi lebih cepat dan praktis.

3. Dampak Kendala Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* Oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Garnis Herlina selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa:

“Menurut saya kelebihanannya transaksi mudah dan cepat, sedangkan kekurangannya biasanya sering terjadi eror pada aplikasinya. Kendala yang sering saya hadapi biasanya terjadinya eror yang membuat saya jadi susah untuk melakukan transaksi.”⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Teguh Samiadi selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa:

“Menurut saya kelebihanannya mudah untuk melakukan transaksi dan BSI tidak ada bunga tetapi bagi hasil, kalau kekurangannya sering error dan terkait pin berbeda dengan ATM jadi sering terblokir. Menurut saya terjadinya eror menjadi kendala yang sering saya hadapi sehingga dampak yang saya alami yaitu saya tidak bisa mengakses sehingga kalau transaksi sering terganggu dan terlambat.”⁶²

⁶¹ Garnis Herlina, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶² Teguh Samiadi, Wawancara, 22 Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Titin Arsita selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa:

“Kekurangannya ATM tidak bisa digunakan disemua tempat perbelanjaan, menurut sellernya sering terjadi eror, sehingga agak kurang nyaman karena saya pernah gak jadi transaksi karena tidak bawa uang tunai. Apabila ada kendala “lupa password” solusinya tidak semudah Bank yang lainnya yang bisa diselesaikan secara online, seringkali muncul warning harus datang ke kantor BSI. Akhirnya sejak lupa password sampai sekarang saya tidak menggunakan BSI Mobile lagi.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Siti Nasikah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa :“Kelebihannya tidak menggunakan bunga bank dan kekurangannya sering terjadi kendala pemblokiran. Di awal penggunaan BSI Mobile ini sering terblokir sehingga saya kesulitan dalam melakukan transaksi.”⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Kunti Latifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Kelebihannya lebih islami, transaksi lebih cepat menggunakan BSI Mobile, sedangkan kekurangannya yaitu sering terjadi kendala eror. Menurut saya kurangnya informasi mengenai

⁶³ Titin Arsita, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶⁴ Siti Nasikah, Wawancara, 22 Mei 2024.

penggunaan aplikasi BSI Mobile sehingga membuat saya kurang familier dengan aplikasi ini.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sarjimin selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa:” Menurut saya pelayanannya baik hanya saja sering terjadi eror. Penarikan melalui ATM sering terjadi eror dan terbatasnya unit yang ada di Pacitan sehingga membuat saya kesulitan untuk melakukan transaksi.”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Musrifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Kelebihannya lebih praktis dan bisa juga dipake di Negara lain, sedangkan kekurangannya transaksi sering terganggu apabila koneksi jaringan lemah dan akan eror karena kehabisan waktu. Kendala yang sering saya hadapi ya itu tadi transaksi sering terganggu saat koneksi jaringan tidak stabil yang membuat saya gagal transaksi karena kehabisan waktu.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Tri Setyowati selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa:” Kelebihannya ya lebih islami, ada menu jadwal sholat dan infaq. Kekurangannya kalau menurut saya agak ribet dibandingkan dengan *Banking* yang lainnya. Kendalanya

⁶⁵ Kunti Latifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶⁶ Sarjimin, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶⁷ Nurul Musrifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

yang saya hadapi biasanya ya terjadi eror saat mau transaksi karena adanya gangguan jaringan yang membuat saya tidak bisa melakukan transaksi.⁶⁸

”Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nurul Afifah selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: ”Kelebihannya mudah dalam penggunaannya dan bisa internasional. Kekurangannya sistem pengamanannya dalam penggunaannya terlalu rumit. Menurut saya kendalanya sistem pengamanannya yang rumit maka sering terblokir dan harus datang langsung ke kantor untuk mengaktifkan kembali.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Mohamad Ahyar selaku Guru di MTSN 1 Pacitan mengatakan bahwa: “Kelebihannya karena transaksi lebih mudah. Kendala yang saya hadapi yaitu reset password yang membuat saya harus datang langsung ke kantor untuk aktivasi lagi dan itu membutuhkan waktu yang lama karena harus antri dulu.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya aplikasi BSI mobile ini mempunyai banyak kelebihan karena mempermudah

⁶⁸ Setyowati, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁶⁹ Nurul Afifah, Wawancara, 22 Mei 2024.

⁷⁰ Mohamad Ahyar, Wawancara, 22 Mei 2024.

transaksi selain itu juga lebih islami karena adanya prinsip syariah. Namun selain adanya kelebihan, banyak dari mereka yang sering mengalami kendala dalam pengoperasiannya misalnya sering terjadinya eror, password terblokir yang mengharuskan untuk datang langsung ke kantor, dan lain sebagainya. Hal tersebut membuat mereka merasa terganggu saat melakukan transaksi, sehingga hal tersebut berdampak kepada kurangnya kenyamanan penggunaan mobile banking BSI.



BAB IV
ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BSI *MOBILE* OLEH
GURU DAN KARYAWAN MTSN 1 PACITAN DALAM MELIHAT
KENDALA PENGOPERASIANNYA

A. Analisis Praktik Penggunaan BSI *Mobile* Oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya

Aplikasi BSI mobile merupakan salah satu produk digital yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi keuangannya. Adanya BSI mobile ini para nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi, hanya dengan menggunakan telepon seluler para nasabah dapat melakukan transaksi secara online. Manfaat yang ditawarkan BSI mobile antara lain yaitu memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan, melakukan pembayaran transaksi, memberikan layanan pembayaran secara elektronik, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa guru di MTSN 1 Pacitan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mereka menganggap aplikasi BSI mobile ini sebenarnya sangat membantu dan memudahkan dalam bertransaksi. Mereka menyatakan bahwa aplikasi BSI mobile ini bisa digunakan untuk tabungan haji, membayar angsuran, token listrik, dan lain sebagainya. Namun disisi lain sebagian dari mereka menggunakan BSI mobile ini hanya untuk kebutuhan tunjangan profesinya saja karena pencairan TPP yang sekarang ini dipindahkan melalui Bank Syariah.

Dengan adanya banyak kelebihan yang dimiliki oleh BSI mobile tidak membuat para nasabah benar-benar mempunyai keinginan untuk menggunakan BSI mobile secara terus menerus dalam melakukan transaksi keuangannya. Para nasabah tersebut menggunakan BSI mobile hanya untuk kebutuhan mendesak saja seperti untuk kebutuhan pengambilan gaji profesi yang sudah dipindahkan melalui Bank Syariah Indonesia. Sebagian dari mereka masih banyak yang menggunakan bank lain dalam bertransaksi karena banyak dari mereka yang menganggap bahwa BSI mobile ini masih sama saja dengan mobile banking di bank lainnya, kecuali Bapak Teguh Samiadi yang menggunakan BSI mobile ini untuk kebutuhan lainya yaitu untuk tabungan haji yang fitur ini hanya dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia dan tidak terdapat pada bank lainnya.

B. Analisis Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan dalam Melihat Kendala Pengoperasiannya

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai atau makin besar persentase target yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya.¹ Tingkat efektivitas dapat diukur dengan cara membandingkan rencana yang telah direncanakan dengan hasil yang telah dicapai. Namun jika usaha dan hasil kerja kerja, tindakan yang dilakukan tidak

¹ More D Kenneth, *Efektivitas Instructional Strategies From Theory to Practice, Eds 1* (London: Sage Publication, 2005).

mencukupi, sehingga menghasilkan tujuan yang tidak tercapai maka dikatakan tidak efektif.²

Indikator-indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno antara lain sebagai berikut :³

1. Pemahaman program

Pemahaman program yaitu untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami program. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah dioperasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak efektif. Dalam indikator pemahaman program ini terdapat dua sub indikator yaitu pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi BSI mobile.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa guru di MTSN 1 Pacitan sudah mengetahui atau sudah menggunakan BSI mobile. Namun guru-guru tersebut masih banyak yang menganggap bahwa BSI mobile tersebut masih sama saja dengan mobile di bank lainnya dan sebagian dari mereka menggunakan BSI mobile ini hanya untuk kepentingan tertentu saja salah satunya untuk pencairan gaji yang dipindahkan melalui Bank Syariah Indonesia dan juga karena adanya

² Subhan M Thaib Hasan, dan M Nazar, "Peningkatan Sistem Kerja Produksi Untuk Meningkatkan Efektivitas Industri Kecil Di Kota Langsa (Studi Kasus Pada UD. Cita Rasa, Pabrik Roti Kota Langsa)," *Jurnal Ilmiah Jurutera* 02 (2015): 31.

³ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, 2007.

prinsip syariah yang menggunakan sistem bagi hasil bukan menggunakan sistem bunga seperti lainnya.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas, dapat dianalisis bahwa pemahaman terkait penggunaan BSI mobile sudah dimiliki oleh sebagian guru dan karyawan MTSN 1 Pacitan yang sudah dapat menggambarkan sekilas tentang BSI mobile dan sebagian dari mereka juga menganggap bahwa BSI mobile ini sudah sangat memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Selain itu, mereka juga sudah mengetahui terkait cara penggunaannya dan juga apa saja manfaat yang bisa dirasakan saat menggunakan aplikasi tersebut.

2. Tepat sasaran

Tepat sasaran menjadi hal yang sangat penting yang bisa menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Program dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat disimpulkan bahwa BSI mobile ini sudah tepat sasaran yaitu ditujukan kepada semua masyarakat tanpa terkecuali salah satunya yaitu guru di MTSN 1 Pacitan. Namun mereka memiliki ketertarikan untuk menggunakan BSI Mobile hanya untuk kebutuhan tertentu saja misalnya untuk kebutuhan pencairan gaji, hal ini dikarenakan masih banyak dari mereka yang kurang mengetahui informasi terkait bank syariah yang mengakibatkan tingkat pemahamannya kurang sehingga mereka

menganggap bahwa aplikasi BSI mobile ini masih sama dengan aplikasi mobile banking di bank lainnya.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas, dapat dianalisis bahwa BSI mobile ini sudah bisa dikatakan tepat sasaran karena BSI mobile ini ditujukan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali salah satunya masyarakat di Pacitan yang mayoritas penduduknya beragama islam namun belum sepenuhnya mereka menggunakan bank syariah dengan alasan bahwa banyak dari mereka yang menggunakan mobile banking bank konvensional, hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman tentang bank syariah yang dianggap bahwa BSI mobile kurang lebih masih sama dengan produk-produk di bank konvensional lainnya.

3. Tepat waktu

Tepat waktu dalam suatu program mencakup penggunaan waktu dalam pelaksanaan program yang harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya dengan waktu yang tepat maka program akan berjalan dengan efektif.

Berdasarkan wawancara dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat disimpulkan bahwa mereka menganggap bahwa dengan adanya aplikasi BSI mobile ini dapat melakukan transaksi dengan cepat, lebih menghemat waktu dan lebih praktis. Namun sebagian dari mereka juga menganggap bahwa meskipun lebih praktis dan menghemat waktu apabila terdapat gangguan juga akan menjadi salah satu penghambat yang mengakibatkan gagal transaksi.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa ketepatan waktu dalam penggunaan BSI mobile pada guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan belum sepenuhnya bisa dikatakan efektif yang disebabkan karena internet yang sering tidak stabil dan hal tersebut mengakibatkan transaksi di BSI mobile menjadi lamban dan sering mengalami gangguan.

4. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan dalam suatu program merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses, dan agar tujuannya tercapai diperlukan suatu pentahapan.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa mereka sepakat berpendapat bahwa aplikasi BSI mobile ini merupakan aplikasi yang memberikan banyak kemudahan bagi para penggunanya. Namun disini banyaknya kemudahan juga terdapat berbagai kendala yang pernah mereka alami salah satunya yaitu adanya gangguan sistem yang menimbulkan kurangnya kenyamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa tujuan adanya BSI mobile ini agar mempermudah para nasabah bank syariah dalam melakukan transaksi perbankan secara online. Adanya kemudahan bertransaksi tersebut disebabkan karena adanya fitur-fitur di BSI mobile yang bisa diakses sewaktu-waktu apabila dibutuhkan. Namun adanya gangguan sistem terkadang juga menjadi salah satu penghambat transaksi yang menyebabkan kurangnya kenyamanan dan menimbulkan keraguan untuk menggunakan BSI mobile.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata mengandung makna beralihnya keadaan sebelumnya menjadi keadaan sesudahnya dan perubahan yang diinginkan adalah perubahan yang memberikan dampak ke arah yang lebih positif. Perubahan menjadi hal yang tidak mudah untuk dicapai dalam suatu program.

Berdasarkan wawancara dengan sebagian guru di MTSN 1 Pacitan dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian dari mereka lebih memilih untuk bertransaksi melalui kantor BSI daripada menggunakan aplikasi BSI mobile karena adanya rasa takut akan terjadinya kendala saat bertransaksi menggunakan BSI mobile. Hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman terkait BSI mobile. Namun sebagian dari mereka juga menganggap bahwa dengan adanya BSI mobile ini dalam membuat transaksi lebih cepat dan praktis.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara diatas dapat dianalisis bahwa perubahan nyata yang dirasakan nasabah belum bisa dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan adanya kendala yang menghambat proses transaksi dan hal tersebut berdampak negatif terhadap penggunaan BSI mobile. Para nasabah lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung daripada menggunakan BSI mobile karena adanya ketakutan terjadinya gangguan sistem.

C. Analisis Dampak Kendala Efektivitas Penggunaan BSI *Mobile* oleh Guru dan Karyawan MTSN 1 Pacitan

Dalam penggunaan BSI mobile dikalangan guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan masih mengalami kendala. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara bahwa para guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru di MTSN 1 Pacitan dapat diambil kesimpulan bahwa sebenarnya aplikasi BSI mobile ini mempunyai banyak kelebihan karena mempermudah transaksi selain itu juga lebih islami karena adanya prinsip syariah. Namun selain adanya kelebihan, banyak dari mereka yang sering mengalami kendala dalam pengoperasiannya misalnya sering terjadinya eror, password terblokir yang mengharuskan untuk datang langsung ke kantor, dan lain sebagainya. Hal tersebut membuat mereka merasa terganggu saat melakukan transaksi, sehingga hal tersebut berdampak kepada kurangnya kenyamanan penggunaan mobile banking BSI.

Para nasabah sudah memakai aplikasi BSI mobile dalam melakukan transaksi keuangannya namun mereka masih mengalami kendala yaitu adanya gangguan internet. Dengan adanya gangguan dalam internet yang tidak stabil akan menyebabkan kurangnya kenyamanan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi BSI mobile yang mengakibatkan gagalnya transaksi. Hal tersebut membuat para nasabah merasa kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi BSI mobile untuk bertransaksi dan juga para nasabah untuk memutuskan untuk tidak merekomendasikan kepada orang lain terkait penggunaan aplikasi BSI mobile ini.

Kendala lainnya adalah masih jarang market place yang menggunakan aplikasi BSI mobile ini untuk pembayaran. Dalam hasil wawancara dengan nasabah salah satu dari mereka menyatakan bahwa tidak semua tempat perbelanjaan bisa menggunakan aplikasi BSI mobile, hal tersebut membuat mereka tidak bisa melakukan pembayaran dengan aplikasi tersebut dan mengakibatkan para nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi yang lainnya karena dengan adanya aplikasi mobile banking dianggap lebih praktis dan lebih mudah dalam bertransaksi.

Penggunaan aplikasi BSI mobile ini sangat memberi kemudahan bagi para nasabah dalam bertransaksi. Namun disisi lain masih terdapat kendala yang masih sering dialami para nasabah yaitu terjadinya error dan terblokirnya password yang mengharuskan para nasabah untuk datang langsung ke kantor untuk memperbaikinya. Sering terjadinya kendala dalam penggunaan aplikasi BSI mobile tersebut mengakibatkan berkurangnya kenyamanan dan kepercayaan para nasabah untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu juga menimbulkan keraguan pada keamanan data pribadi dan data transaksi yang telah dilakukan dan para nasabah banyak yang lebih memilih untuk berpindah ke layanan mobile banking lainnya yang dianggap lebih stabil.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik penggunaan BSI mobile pada guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan ini sebagian besar digunakan untuk pencairan gaji profesi yang hanya bisa diambil melalui Bank Syariah Indonesia. Dalam proses transaksi belum sepenuhnya lancar dikarenakan masih banyak dari mereka yang mengalami berbagai kendala dalam proses transaksi.
2. Efektivitas penggunaan BSI mobile pada guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan belum sepenuhnya efektif yang dilihat dari 5 indikator yaitu berdasarkan pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan berdasarkan perubahan nyata .
3. Dampak kendala yang dihadapi oleh para nasabah yang menggunakan BSI mobile untuk bertransaksi adalah internet yang kurang memadai sehingga mengakibatkan transaksi menjadi lamban, kurangnya pemahaman tentang BSI mobile yang mengakibatkan adanya keraguan untuk bertransaksi menggunakan aplikasi tersebut, dan kurang menyebarnya aplikasi BSI mobile yang ada dalam tempat perbelanjaan yang mengakibatkan nasabah merasa kurang nyaman.

B. Saran

Ada beberapa hal yang perlu direkomendasikan atau disarankan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi nasabah yaitu guru dan karyawan di MTSN 1 Pacitan sebaiknya tetap mempertahankan penggunaan BSI mobile untuk bertransaksi dan lebih cermat dalam menggunakan BSI mobile agar bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengoperasiannya dan segera melaporkan segala kendala yang dialami pada saat penggunaan BSI mobile agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat dengan baik.
2. Bagi Perbankan Syariah sebaiknya lebih mensosialisasikan terkait penggunaan aplikasi BSI mobile agar masyarakat lebih memahami tentang bagaimana penggunaan aplikasi BSI mobile.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggali dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai topik yang dapat di ulas dalam aplikasi BSI mobile yang dapat menjadi sarana perekonomian bagi masyarakat yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nurul. Wawancara, 22 Mei 2024.
- Ahyar, Mohamad. Wawancara, 22 Mei 2024.
- Ansori, Aan. "Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah." *Jurnal Banquesyar'i*, Vol. 3, No. 1 (2017): 131.
- Arsita, Titin. Wawancara, 22 Mei 2024.
- Astutik, Triyani Febry. "Efektivitas Penggunaan Qris Aplikasi Mobile Banking BSI Oleh Umkm Binaan Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada." *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Aziz, M Al. "Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia(Bsi) Kcp Gombang Kebumen." *Journal Of Management* 1 (2022).
- Faturrozhiah, Syiva Noer. Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Di Bank Syariah Indonesia Kcp Pacitan). *Skripsi*, IAIN Ponorogo, 2021.
- Fikri, Avisqal Ainul. "Efektivitas Penggunaan Financial Technology Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo)." *Skripsi*, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Hanifuddin, Iza, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra. "Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12. <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.
- Haris Budiyon, Amrillah. *Pengantar Manajemen*,. Yogyakarta: Graha Buku, 2004.
- Hasanah, Alvi. Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kuala Batee Aceh Barat Daya). *Skripsi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

- Hasan, M Thaib dan M Nazar, Subhan. "Peningkatan Sistem Kerja Produksi Untuk Meningkatkan Efektivitas Industri Kecil Di Kota Langsa (Studi Kasus Pada UD. Cita Rasa, Pabrik Roti Kota Langsa)." *Jurnal Ilmiah Jurutera* 02 (2015): 31.
- Herlina, Garnis. Wawancara, Mei 2024.
- Iriani, Annisa Fitri. "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo." *Journal Of Islamic Management And Bussines* Vol. 2, No. 2 (2018).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Februari 2, 2021. <http://kbbi.web.id/efektif>.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, n.d.
- Komariah, Aan. *Visionary Leader Ship Menuju Sekolah Efektif*. Bandung: Bumi Aksara, 2005.
- Kurniawati, Hanif Astika. "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi." *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 4, No. 1 (2017): 24–29.
- Kusuma, Kumara Adji, Imam Fauji, Faruq Ahmad Futaqi, Khoong Tai Wai, dan Syafiq Izawan bin Ramlan. "Bankziska and Loan Sharks Eradication in Souhteast Asia: Evidence from Indonesia." *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics* 8, no. 2 (2024). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jie/article/view/23691>.
- Latifah, Kunti. Wawancara, 22 Mei 2024.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015.
- More, D Kenneth. *Efektivitas Instructional Strategies From Theory to Practice, Eds 1*. London: Sage Publication, 2005.
- Musrifah, Nurul. Wawancara, 22 Mei 2024.
- Nasikah, Siti. Wawancara, 22 Mei 2024.

- Nasution, Rohana Pauliza, Ahmad Amin Dalimunthe, And Mawaddah Irham. “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai,” 2023.
- Nisa, Adila. “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KCP Lampriet).” *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.
- Prasetyo, Luhur, dan Khusniati Rofiah. “The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia.” *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34. <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.
- Pratiwi, Ari. “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen).” *Skripsi*, Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022.
- Putri, Nurrahma. “Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (Bsi) Kota Bengkulu.” *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2021.
- QS. Al-Kahfi 103-104*, n.d.
- Ridla Taringa, Ismail Rasyid, Dkk, Mukhtisar. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan M-Banking (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)’. *Global Jurnal Of Islamic Banking And Finance*,” 3, No. 1 (N.D.): 57.
- Rosalina, Iga. “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan” 01, No. 01 (February 2012): 3.
- Salim dan Syahrums. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Citapustaka Media, 2012.

- Samiadi, Teguh. Wawancara, Mei 2024.
- Sarjimin. Wawancara, Mei 2024.
- Setyowati, Try. Wawancara, Mei 2024.
- Saputro, Lukito Reszi. Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Bagi Pengusaha Di Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*, IAIN Ponorogo, 2023.
- Siagian, Sondang P. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).
- Steera, M Richard. *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1985), hal 53.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suhiryo, Danang, And Ahsin Daroini. "Efektivitas Penggunaan Layanan Digital Banking Connect Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Cabang Kediri)." *Otonomi* 23.1 (2023): 45-53.
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Suwandi, Sevyra Surya Putri, And Moh Rois Abin. "Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)" 16, No. 2 (2023).
- Syamsi, Ibnu. "Pokok-Pokok Organisasi Dan Manajemen." *Rineka Cipta*, 1994.
- Ulum, Miftahul, Asmak Ab Rahman, Shinta Maharani, dan Agus Purnomo. "Islamic Education and Social Media Transformation in Pandemic Era: Challenges and Opportunities in Indonesia." *Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan* 19, no. 1 (2021): 185–96. <https://doi.org/10.21154/cendekia.v1i1.2662>.
- Wahyudi, Amin, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq. "The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank." *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics* 7, no. 1 (2023): 82–94. <https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

Zakia, Atik Nur. "Analisis Minat Mahasiswa Uin Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Dalam Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dengan Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif." *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 20.



