



Volume 4 Nomor 1, Maret 2024

DOI: <https://doi.org/10.37726/jammiah.v3i2.930>

Analisis Persepsi Mahasiswa pada Fitur dan Layanan Islami di Aplikasi BSI Mobile (Studi Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta)

Imam Sucipto¹, Ayi Nurbaeti², Rosa Amelia³^{1,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Indonesia Purwakarta
Jln. Veteran No. 150-152 Ciseureuh Purwakarta Jawa Barat¹imamsucipto@sties-purwakarta.ac.id²ayinurbaeti98@gmail.com³rosaamelia.ra00@gmail.com

ABSTRAK

Persepsi mahasiswa sangat penting terhadap produk perbankan syariah, karena salah satu fungsi mahasiswa sebagai agent of changes, agen perubahan akan salah mentafsirkan atau salah memberikan edukasi kepada masyarakat karena persepsi agennya pun salah. Fitur dan layanan yang baik akan membuat persepsi konsumen khususnya mahasiswa tetap setia menggunakan layanan atau produk tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui fitur dan layanan apa saja yang banyak digunakan mahasiswa STIES IP pada aplikasi BSI Mobile, dan untuk mengetahui persepsi mahasiswa STIES IP pada fitur dan layanan islami di aplikasi BSI Mobile. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data primer penelitian ini berupa hasil observasi dan wawancara langsung dengan mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta. Teknik analisis data menggunakan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur dan layanan yang banyak digunakan mahasiswa STIES IP pada aplikasi BSI Mobile adalah info rekening, transfer, pembayaran, waktu sholat, pembelian, dan layanan islami. Selanjutnya persepsi mahasiswa STIES IP pada fitur dan layanan islami di aplikasi BSI Mobile dari indikator penerimaan mendapatkan respon bahwa dari segi tampilan menarik, mudah digunakan, transaksi cepat, respon cepat, bisa diakses 24 jam, fitur dan layanan islaminya lengkap, sangat membantu dan memuaskan.

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 4, Nomor 1, Maret 2024

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

Sedangkan indikator evaluasi mendapatkan respon bahwa dari segi fitur dan layanan islami bagus dan inovatif, namun dari segi keamanan perlu ditingkatkan, adanya sistem error, dan terlalu banyak verifikasi saat transaksi.

Kata kunci— Persepsi, Mahasiswa, Fitur, Layanan Islami, BSI Mobile.

ABSTRACT

The perception of students is very important for Islamic banking products, because one of the functions of students as agents of change, agents of change will misinterpret or miseducate the public because the perception of the agent is wrong. Good features and services will make consumer perceptions, especially students, remain loyal to using these services or products. The purpose of this study was to determine what features and services are widely used by STIES IP students in the BSI Mobile application, and to determine the perceptions of STIES IP students on Islamic features and services in the BSI Mobile application. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. The primary data source of this research is the results of direct observations and interviews with STIES Indonesia Purwakarta students. The data analysis technique uses the Miles and Huberman model. The results showed that the features and services that are widely used by STIES IP students in the BSI Mobile application are account info, transfers, payments, prayer times, purchases, and Islamic services. Furthermore, the perceptions of STIES IP students on Islamic features and services in the BSI Mobile application from the acceptance indicator get a response that in terms of attractive appearance, easy to use, fast transactions, fast response, accessible 24 hours, complete Islamic features and services, very helpful and satisfying. While the evaluation indicator gets a response that in terms of Islamic features and services it is good and innovative, but in terms of security it needs to be improved, there is a system error, and there are too many verifications during transactions.

Keywords- Perception, Students, Features, Islamic Services, BSI Mobile.

I. PENDAHULUAN

Persepsi mahasiswa sangat penting terhadap produk perbankan syariah, karena salah satu fungsi mahasiswa sebagai agent of changes, agen perubahan akan salah mentafsirkan atau salah memberikan edukasi kepada masyarakat karena persepsi agennya pun salah. Dalam melaksanakan agen of change berarti harus bisa membuat sebuah perubahan baru yang memiliki makna positif, bahkan bisa untuk mempersiapkan perubahan-perubahan baru baik dalam sebuah lembaga-lembaga masyarakat yang terdapat pada sekitar¹.

Persepsi Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta sebagai calon sarjana ekonomi yang konsentrasi dibidang ekonomi syariah harus bisa berkontribusi dalam memasyarakatkan atau mensyariahkan ekonomi masyarakat khususnya transaksi

¹ Faridahtul Jannah and Ani Sulianti, "Perspektif Mahasiswa Sebagai Agen Of Change Melalui Pendidikan Kewarganegaraan," *ASANKA: Journal of Social Science And Education* 2, no. 2 (2021): 181–193.

pada lembaga keuangan. Perjuangan aktualisasi ekonomi syariah di Indonesia dengan memasyarakatkan ekonomi syariah dan mensyariahkan ekonomi masyarakat, haruslah dalam pergerakan kolektif yang aktif. Setiap elemen harus saling bantu dalam sosialisasi dan edukasi serta menawarkan solusi untuk memberikan literasi ekonomi dan keuangan syariah di masyarakat². Persepsi yang baik terhadap produk perbankan syariah atau produk yang lainnya sebagai media promosi menciptakan citra baik untuk lembaga keuangan itu sendiri. Apabila persepsi nasabah terhadap bank syariah baik maka meningkat pula minat dan keputusan nasabah untuk menabung pada bank syariah³. Fitur dan layanan yang baik akan membuat persepsi konsumen khususnya mahasiswa tetap setia menggunakan layanan atau produk tersebut. Akan tetapi sebaliknya, jika fitur dan layanan yang disediakan tidak sesuai dengan harapan konsumen atau mahasiswa, maka produk tersebut akan ditinggalkan. Apabila fitur layanan dan efektivitas nantinya tercapai maka retensi pelanggan tercapai, nantinya nasabah akan bertahan menggunakan aplikasi BSI mobile ini sehingga migrasi dan antusiasme nasabah akan terlaksana dan nasabah akan senang memanfaatkannya⁴.

Hasil observasi peneliti kepada mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta 10 dari 20 informan sudah menggunakan BSI Mobile. Salah satu informan mengatakan sangat terbantu dengan adanya fitur-fitur dan pelayanan yang tersedia dalam aplikasi BSI Mobile tersebut, bahkan tersedia layanan islami⁵. Informan lain menjelaskan bahwa aplikasi BSI Mobile ini sangat membantu dalam kegiatan transaksi keuangan seperti pembelian pulsa dan pembayaran e-Commerce, dia pun menjelaskan bahwa banyak dari Mahasiswa Kelas Magang yang menggunakan aplikasi BSI Mobile, Akan tetapi, informan lain beranggapan bahwa aplikasi BSI Mobile masih banyak yang perlu diperbaiki dari segi pelayanannya, hal tersebut yang membuatnya berpindah menjadi pengguna aplikasi mobile banking yang lain. BSI Mobile secara tampilan fitur lebih menarik dan memperlihatkan layanan islami di bagian dashboard/Home. BSI Mobile mampu menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan yang menarik dimana BSI Mobile memiliki fitur transaksi

² Muhammad Syarif Hidayatullah, "Memasyarakatkan Ekonomi Syariah Dan Mensyariahkan Ekonomi Masyarakat," *UIN Antasari Banjarmasin*.

³ Cleanita Imra'atul Khasanah and Nur Huri Mustofa, "Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan Dan Brand Image Terhadap Minat Dan Keputusan Nasabah Menabung," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2022): 95.

⁴ Muhammad Pandu Bagaskara, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Efektivitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Bertransaksi E- Payment Di BSI Mobile" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023).

⁵ Petikan hasil wawancara dengan Lita Anis Setya, *Mahasiswa Pengguna BSI Mobile* (2023).

finansial dan layanan islami⁶ Fitur BSI Mobile mudah digunakan dan dapat diakses selama 24 jam, tidak seperti mobile banking yang lainnya. Layanan perbankan Bank Syariah Indonesia bisa kamu akses selama 24 jam. Jadi meski kamu transfer uang di jam 12 malam misalnya, uangmu akan langsung terkirim saat itu juga⁷. Sedangkan pada aplikasi mobile banking lain, ada yang namanya jam offline.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta, Mahasiswa cenderung banyak menggunakan fitur transfer karena prosesnya yang cepat, biaya transfer yang murah, serta keamanannya terjamin BSI Mobile sempat mengalami gangguan, dari kabar yang beredar bahwa data BSI bocor, sehingga kekhawatiran nasabah semakin panic⁸. Berdasarkan Fenomena di atas, maka peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Analisis Persepsi Mahasiswa pada Fitur dan Layanan Islami di Aplikasi BSI Mobile (Studi Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta)".

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Persepsi

Menurut Stephen P. Robbins, persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Meski demikian apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan obyektif⁹.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Miftah Toha, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut¹⁰ :

1. Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
2. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingannya suatu objek.

⁶ Acep Samsudin, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2023.

⁷ Krediblog, "Jam Operasional Bank BSI. Online, Offline, Buka Tutup," *Krediblog*.

⁸ Agung Sedayu, "15 Juta Data Nasabah BSI Diduga Bocor, Pakar Siber: Hati-Hati Serangan Phising Ke Pemilik Rekening," *Tempo.Com*.

⁹ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017).

¹⁰ Miftah Toha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Rajawali, 2003).

C. Indikator Persepsi

Menurut Stephen P. Robbins , indikator-indikator persepsi ada dua macam, yaitu:

1. Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

2. Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

D. Pengertian Fitur

Menurut Armstrong dan Kotler¹¹, fitur yaitu alat persaingan untuk membedakan produk perusahaan terhadap produk sejenis yang menjadi pesaingnya. Dengan berbagai fitur produk yang ditawarkan oleh produsen, konsumen akan semakin terpuaskan dengan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhannya guna mendiferensiasi produk yang dihasilkan oleh perusahaan terhadap produk sejenis yang dihasilkan perusahaan lain diperlukan suatu alat yang dapat menjadi nilai tambah bagi konsumen untuk dapat memilih produk tersebut, alat tersebut salah satunya dengan menggunakan fitur yang ada dalam produk tersebut¹².

E. Dimensi Fitur

Menurut Mullins & Orville, apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek apa saja yang digunakan konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi fitur terdiri dari¹³ :

1. Kinerja Produk

Kemampuan sebuah produk untuk melakukan fungsinya dan berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

2. Pelengkap Produk

Merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk. Produk yang akan dipasarkan oleh perusahaan harus bisa memenuhi indikator fitur. Karena dengan fitur produk yang unggul membuat produk

¹¹ Gary Armstrong Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007).

¹² Desi Hamidah, Siti; Anita, "Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia)," *Jurnal Ekonomi* 21, no. 4 (2013): 3.

¹³ Orville C. Walker John Walker Mullins, *Marketing Management* (New York: McGraw-Hill, 2009).

dapat bersaing dengan produk lainnya. Fitur produk yang unggul juga dapat menjadi daya tarik tersendiri untuk konsumen, karena produk lebih menarik.

F. Fitur pada Aplikasi Mobile Banking

Fitur pada aplikasi mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi mobile banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank¹⁴

G. Layanan Islami pada Aplikasi Perbankan Syariah

Layanan islami pada aplikasi perbankan syariah adalah layanan yang disediakan oleh perbankan syariah yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi syariah ataupun aktivitas yang mendukung ibadah dengan menggunakan perangkat mobile seperti smartphone, maupun tablet. Layanan islami yang terdapat pada aplikasi perbankan syariah meliputi layanan jadwal sholat, pembayaran zakat, pembelian hewan qurban, dan masih banyak lagi. Penggunaan layanan tersebut pada telepon seluler dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya terutama muslim menjadi lebih mudah dan juga tanpa batas ruang dan waktu¹⁵.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Fitur dan Layanan yang Banyak digunakan Mahasiswa STIES IP pada Aplikasi BSI Mobile

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, terdapat 10 mahasiswa STIES IP pengguna aplikasi BSI Mobile yang telah memberikan tanggapannya terkait fitur dan layanan yang banyak digunakan pada aplikasi BSI Mobile.

1. Info rekening

Fitur dan layanan yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa STIES IP adalah fitur info rekening. Sebanyak 10 dari 10 mahasiswa mengatakan bahwa

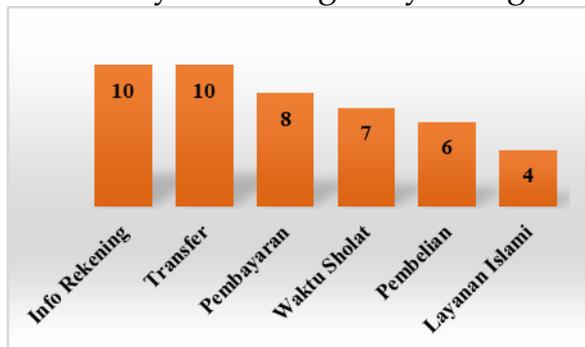
¹⁴ Syamsul Hadi and Universitas Islam Indonesia, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2018): 59.

¹⁵ Nur Inayah, "Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah" (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018).

fitur Info Rekening digunakan mahasiswa untuk mengecek informasi saldo gaji dari perusahaan tempat mereka bekerja setiap satu bulan sekali¹⁶.

Grafik 1.1

Fitur dan Layanan Yang Banyak Digunakan



2. Transfer

Hasi Fitur Transfer juga menjadi fitur dan layanan yang banyak digunakan oleh Mahasiswa STIES IP. Sebanyak 10 dari 10 mahasiswa menggunakan fitur Transfer untuk kebutuhannya masing-masing. Mahasiswa mengatakan bahwa sangat terbantu dengan adanya fitur transfer, mereka dapat mengirim uang kepada orang tua, keluarga, ataupun teman. Fitur transfer biasanya digunakan untuk transfer antar rekening dan transfer ke bank lain¹⁷.

3. Pembayaran

Fitur dan layanan yang banyak digunakan oleh Mahasiswa STIES IP selanjutnya yaitu fitur Pembayaran. Sebanyak 8 dari 10 mahasiswa menggunakan fitur Pembayaran untuk kebutuhannya masing-masing. Mahasiswa mengatakan bahwa sangat terbantu dengan adanya fitur Pembayaran ini. Fitur Pembayaran membantu nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran yaitu *E-Commerce*.

4. Waktu Sholat

Selain itu, juga terdapat fitur Waktu Sholat, dimana fitur ini yang menjadi pembeda dengan aplikasi mobile banking konvensional. Sebanyak 7 dari 10 mahasiswa mengaku sangat terbantu dengan adanya fitur Waktu Sholat, sehingga tidak perlu menggunakan aplikasi tambahan. Dari hasil wawancara, mahasiswa mengatakan bahwa mereka menggunakan fitur Waktu Sholat digunakan untuk melihat informasi waktu sholat, lokasi masjid, dan arah kiblat di wilayah nasabah berada.

¹⁶ Raras Sati Nuraeni, "Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Fitur Dan Layanan Islami Di Aplikasi BSI Mobile (Studi Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta)" (Purwakarta: Bank Syariah Indonesia, 2021).

¹⁷ Rahmi Tiara, "Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Fitur Dan Layanan Islami Di Aplikasi BSI Mobile (Studi Mahasiswa STIES Indonesia Purwakarta)" (Purwakarta: Bank Syariah Indonesia, 2021).

5. Pembelian

Fitur dan Layanan yang banyak digunakan oleh Mahasiswa STIES IP selanjutnya adalah fitur Pembelian. Sebanyak 6 dari 10 mahasiswa mengatakan terbantu dengan adanya fitur Pembelian karena bisa digunakan untuk membeli paket data dan Top Up *E-Wallet* seperti *Go-Pay*, *ShopeePay*, dan *DANA*.

6. Layanan Islami

Sebanyak 4 dari 10 mahasiswa STIES IP merasa terbantu dengan adanya fitur Layanan Islami. Fitur ini termasuk fitur yang banyak digunakan oleh mahasiswa STIES IP. Tentunya sebagai seorang muslim, aplikasi penunjang yang dapat berguna untuk kegiatan islami sangatlah dibutuhkan. Mahasiswa menggunakan fitur Layanan islami yaitu Juz Amma dan Juz Amma Per Ayat.

B. Persepsi Mahasiswa STIES IP pada Fitur dan Layanan Islami di Aplikasi BSI Mobile

Persepsi mahasiswa STIES IP tentang fitur dan layanan yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile merupakan respon Mahasiswa terkait dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile. Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa STIES IP mempunyai persepsinya masing-masing terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile. Persepsi yang diberikan berbeda-beda tergantung dari penerimaan dan evaluasi yang diberikan.

1. Penerimaan

Proses penerimaan yaitu indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, dengan berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar, Mahasiswa mengatakan bahwa fitur BSI Mobile sangat membantu, tampilannya menarik, mudah digunakan dan cepat dalam bertransaksi. Dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile, mahasiswa STIES IP memberikan persepsi berdasarkan dengan apa yang dirasakan dalam menggunakan fitur dan layanan yang tersedia. Mahasiswa mengatakan bahwa tampilan fitur pada BSI Mobile menarik, membuat mata nyaman dengan menampilkan kombinasi warna hijau dan oranye yang membuat mata nyaman, cepat merespon pada saat diklik, dan sangat memuaskan. Salah satu mahasiswa STIES IP mengatakan bahwa fitur dan layanan pada aplikasi BSI Mobile cepat dalam proses transaksi yaitu transfer dan dapat diakses 24 jam. Mahasiswa lain juga mengatakan bahwa aplikasi BSI Mobile ini responnya cepat, tidak perlu loading lama, dan transfer cepat. Dalam layanan mobile banking, kelengkapan fitur-fitur merupakan hal yang penting untuk bahan pertimbangan dalam melakukan transaksi, karena jarak dan kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi yang layanannya tidak

bertatap muka secara langsung dengan Teller/Customer Service. Mahasiswa mengatakan bahwa fitur dan layanan BSI Mobile lengkap, beragam, ada symbol pembeda pada fitur satu dan lainnya, setiap fitur memiliki karakteristiknya masing-masing, menarik, dan tidak monoton. Selain fitur-fitur umumnya yang ada dalam aplikasi mobile banking, BSI Mobile juga menyediakan fitur Layanan Islami, yaitu fitur-fitur yang berguna bagi seorang muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketakwaan Mahasiswa mengatakan bahwa fitur dan layanan islami pada BSI Mobile bagus, tersedia fitur Waktu Sholat, dan bisa berinfac setiap selesai transaksi. Fitur dan layanan pada aplikasi BSI Mobile dapat digunakan untuk berbuat amal kebaikan dan sebagai pengingat untuk selalu melakukan ibadah sesuai dengan syariat islam. Mahasiswa mengatakan bahwa fitur dan layanan islami pada aplikasi BSI Mobile sangat membantu, apalagi untuk layanan islami yang tersedia, dapat melihat waktu sholat disesuaikan lokasi keberadaan, dapat menyalakan notifikasi pengingat adzan datangnya waktu sholat.

2. Evaluasi

Evaluasi yaitu rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan. Mahasiswa STIES IP memiliki penilaian yang berbeda-beda terhadap fitur dan layanan islami di aplikasi BSI Mobile. Ada yang memberikan persepsi baik, bahwa mahasiswa merasa aman menggunakan aplikasi BSI Mobile karena merupakan produk dari bank syariah, fitur dan layanannya juga memuaskan, fitur waktu sholat membantu untuk pengingat datangnya waktu sholat dengan menyalakan notifikasi adzan. Dari sudut pandang pengguna, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi pengguna dari penipuan informasi dan pencurian dalam penggunaan internet banking. Pihak bank harus meyakinkan kepada nasabah bahwa transaksi yang dilakukan akan berjalan aman karena pihak bank memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya kejahatan dalam dunia perbankan yang dapat mengganggu transaksi nasabah. Mahasiswa merasa khawatir karena beredarnya berita mengenai sistem keamanan privasi nasabah yang bocor, BSI Mobile agar meningkatkan keamanan privasi nasabahnya. Selain kemanan privasi, sistem aplikasi yang baik dan berjalan optimal juga merupakan hal yang penting. Mahasiswa mengatakan bahwa fitur dan layanan BSI Mobile beragam, namun ada sistem error sehingga tidak dapat melakukan transaksi dan sulit masuk

aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu mahasiswa STIES IP pengguna aplikasi BSI Mobile, mahasiswa mengatakan bahwa fitur dan layanan islami BSI Mobile lengkap, dari segi tampilan bagus, namun dari segi keoptimalan sistem masih ada gangguan dan dari segi keamanan perlu ditingkatkan. Salah satu mahasiswa juga mengatakan bahwa fitur dan layanan pada aplikasi BSI Mobile terlalu banyak verifikasi sehingga proses transaksi menjadi lebih lama karena harus melewati beberapa proses terlebih dahulu. Selain itu, tampilan yang menarik dengan fitur dan layanan yang inovatif juga menjadi pertimbangan mahasiswa STIES IP menggunakan aplikasi BSI Mobile.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa fitur dan layanan yang banyak digunakan mahasiswa STIES IP pada aplikasi BSI Mobile adalah info rekening, transfer, pembayaran, waktu sholat, pembelian, dan layanan islami. Diperoleh data yang menggunakan fitur info rekening sebanyak 10 mahasiswa, fitur transfer sebanyak 10 mahasiswa, fitur pembayaran sebanyak 8 mahasiswa, fitur waktu sholat sebanyak 7 mahasiswa, fitur pembelian sebanyak 6 mahasiswa dan layanan islami sebanyak 4 mahasiswa.

Persepsi mahasiswa STIES IP pada fitur dan layanan islami di aplikasi BSI Mobile dari indikator penerimaan mendapatkan respon bahwa aplikasi BSI Mobile dari segi tampilan menarik, mudah digunakan, transaksi cepat, respon cepat, bisa diakses 24 jam, fitur dan layanan islaminya lengkap, sangat membantu dan memuaskan. Sedangkan indikator evaluasi mendapatkan respon bahwa aplikasi BSI Mobile dari segi fitur dan layanan islami bagus dan inovatif, namun dari segi keamanan perlu ditingkatkan, adanya sistem error, dan terlalu banyak verifikasi saat transaksi.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Bagaskara, Muhammad Pandu. "Pengaruh Fitur Layanan Dan Efektivitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Bertransaksi E- Payment Di Bsi Mobile." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023.
- Cleanita Imra'atul Khasanah, And Nur Huri Mustofa. "Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan Dan Brand Image Terhadap Minat Dan Keputusan Nasabah Menabung." *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, No. 2 (2022): 95.
- Hadi, Syamsul, And Universitas Islam Indonesia. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan." *Jurnal Eknomi Dan Bisnis Islam* 4, No. 2

(2018): 59.

- Hamidah, Siti; Anita, Desi. "Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia)." *Jurnal Ekonomi* 21, No. 4 (2013): 3.
- Hidayatullah, Muhammad Syarif. "Memasyarakatkan Ekonomi Syariah Dan Mensyariatkan Ekonomi Masyarakat." *Uin Antasari Banjarmasin*.
- Inayah, Nur. "Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah." Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018.
- Jannah, Faridahtul, And Ani Sulianti. "Perspektif Mahasiswa Sebagai Agen Of Change Melalui Pendidikan Kewarganegaraan." *Asanka: Journal Of Social Science And Education* 2, No. 2 (2021): 181–193.
- John Walker Mullins, Orville C. Walker. *Marketing Management*. New York: Mcgraw-Hill, 2009.
- Kotler, Gary Amstrong Philip. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2007.
- Krediblog. "Jam Operasional Bank Bsi. Online, Offline, Buka Tutup." *Krediblog*.
- Rahmi Tiara. "Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Fitur Dan Layanan Islami Di Aplikasi Bsi Mobile (Studi Mahasiswa Sties Indonesia Purwakarta)," 2021.
- Raras Sati Nuraeni. "Analisis Persepsi Mahasiswa Pada Fitur Dan Layanan Islami Di Aplikasi Bsi Mobile (Studi Mahasiswa Sties Indonesia Purwakarta)," 2021.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Samsudin, Acep. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2023.
- Sedayu, Agung. "15 Juta Data Nasabah Bsi Diduga Bocor, Pakar Siber: Hati-Hati Serangan Phising Ke Pemilik Rekening." *Tempo.Com*.
- Setya, Petikan Hasil Wawancara Dengan Lita Anis. *Mahasiswa Pengguna Bsi Mobile* (2023).
- Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali, 2003.