



## Analisis Persepsi Mahasiswa FEBI UINSU Mengenai Mobile Banking Bank Syariah Di Indonesia

Nurhaliza<sup>1</sup>, Muhammad Irsyad Fadhil<sup>2</sup>, Deri Kurniawan<sup>3</sup>, Nurbaiti<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan Indonesia

Email : <sup>1</sup> [runhaliza1@gmail.com](mailto:runhaliza1@gmail.com) , <sup>2</sup> [irsyad10fadhil@gmail.com](mailto:irsyad10fadhil@gmail.com) ,

<sup>3</sup> [derikurniawan872@gmail.com](mailto:derikurniawan872@gmail.com) , <sup>4</sup> [nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:nurbaiti@uinsu.ac.id)

**Abstract** This research investigates the perceptions of students from the Faculty of Islamic Economics and Business at the State Islamic University of North Sumatra (FEBI UINSU) regarding mobile banking in Indonesian Shariah banks. Data was gathered through a survey conducted among students majoring in Shariah Banking and Management. The findings reveal a predominant positive perception among the majority of students toward mobile banking in Shariah banks. They view it as an effective tool for managing financial transactions, emphasizing a high level of security. Furthermore, students acknowledge the convenience of accessing information related to Shariah banking. The study not only sheds light on students' preferences for Shariah mobile banking services but also provides practical implications for Shariah banks to enhance their services. Recognizing and aligning with these positive perceptions can significantly contribute to the improvement of Shariah-compliant banking services. In essence, the study underscores the importance of understanding student perspectives in shaping and refining mobile banking services in the context of Shariah-compliant banking.

**Keywords:** Student Perception, Mobile Banking, Shariah Bank

**Abstrak** Penelitian ini menginvestigasi persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (FEBI UINSU) terhadap mobile banking pada bank syariah di Indonesia. Data diperoleh melalui survei yang dilakukan pada mahasiswa yang mengambil jurusan Perbankan Syariah dan Manajemen. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap penggunaan mobile banking pada bank syariah, menganggapnya sebagai alat efektif untuk mengelola transaksi keuangan dengan tingkat keamanan yang tinggi. Mahasiswa juga mengakui kenyamanan dalam mengakses informasi terkait perbankan syariah. Penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai preferensi mahasiswa terhadap layanan mobile bankingsyariah, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi bank syariah untuk meningkatkan layanan mereka. Mengakui dan sejalan dengan pandangan positif ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan layanan perbankan syariah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya memahami perspektif mahasiswa dalam membentuk dan menyempurnakan layanan mobile banking dalam konteks perbankan syariah.

**Kata Kunci :** Persepsi Mahasiswa ,Mobile Banking, Bank Syariah

### PENDAHULUAN

Memantau perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa kini mengharuskan individu memiliki kemampuan dan sikap yang mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan. Dalam upaya menjaga kesetaraan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, diperlukan kesediaan untuk terus mengikuti perkembangan tersebut. Kesanggupan untuk beradaptasi dengan perubahan yang terus menerus merupakan langkah yang krusial dalam menjaga keterkaitan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut. (Firmansyah, 2019). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pemanfaatan layanan perbankan berbasis teknologi, khususnya mobile banking, mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Mobile banking telah menjadi pilihan yang semakin diminati oleh masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, mengakses informasi rekening, dan menjalankan aktivitas keuangan melalui perangkat seluler

Received: Oktober 29, 2023; Accepted: Desember 13, 2023; Published: Maret 30, 2024

\* Nurhaliza, [runhaliza1@gmail.com](mailto:runhaliza1@gmail.com)

mereka. Selain itu, sejalan dengan peningkatan kesadaran terhadap prinsip-prinsip keuangan Islam, bank syariah atau bank yang beroperasi sesuai dengan hukum syariah juga semakin menjadi fokus perhatian di tanah air ini. (Harahap, 2021)

Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) mencatat pertumbuhan yang cukup signifikan dalam pemanfaatan layanan digital. CEO Bank Syariah Indonesia, Hery Gunadi, menyampaikan bahwa luasnya adopsi teknologi digital telah membuat masyarakat menjadi lebih familiar dengan akses perangkat digital, termasuk dalam hal keuangan. Selama tahun 2022, jumlah pengguna BSI Mobile mengalami peningkatan sekitar 39%, mencapai total 4,81 juta pengguna. Tak hanya itu, volume transaksi digital dari tahun sebelumnya juga mengalami lonjakan sebesar 28,72%, dari Rp 39,84 triliun menjadi Rp 52,5 triliun. Proyeksi untuk tahun ini menunjukkan peningkatan transaksi digital sebesar 23,1%, mencapai Rp 64,1 triliun.

Pertumbuhan yang pesat dalam penggunaan layanan digital oleh bank syariah menunjukkan masyarakat Indonesia semakin terbiasa dan nyaman dengan teknologi dalam konteks keuangan. Namun, untuk memahami kesenjangan yang mungkin muncul, perlu memahami persepsi mahasiswa, terutama mereka yang terkait dengan FEBI UINSU, terhadap layanan bank syariah. Dapat diperkirakan bahwa beberapa mahasiswa mungkin memiliki pandangan positif terhadap bank syariah, sementara yang lain mungkin memiliki keraguan atau ketidakpastian terkait dengan aspek-aspek tertentu, seperti kualitas layanan, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, dan kenyamanan penggunaan layanan digital.

Dalam upaya mengurangi kesenjangan yang ada, penelitian yang melibatkan partisipasi mahasiswa FEBI UINSU menjadi suatu langkah yang penting untuk mengeksplorasi pandangan mereka, harapan yang mereka miliki, dan preferensi terkait layanan mobile banking bank syariah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang berharga mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan tersebut. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan bagi bank syariah untuk mengembangkan strategi yang lebih tepat sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa. Lebih dari itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu bank syariah untuk memastikan bahwa layanan digital yang mereka tawarkan secara efektif mencerminkan prinsip-prinsip keuangan Islam.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pandangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (FEBI UINSU) terhadap penggunaan layanan mobile banking yang disediakan oleh bank syariah di Indonesia. Fokus penelitian ini akan ditujukan pada pemahaman mahasiswa mengenai fitur-fitur, manfaat, dan potensi risiko yang terkait dengan penggunaan mobile

banking dari bank syariah. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai preferensi dan harapan mahasiswa terhadap layanan mobile banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan konstruktif kepada bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen potensial.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Persepsi Mahasiswa**

Menurut Michael W. Levine & Shefner (2007), persepsi dapat diartikan sebagai suatu cara di mana kita menginterpretasikan informasi yang telah dikumpulkan dan diproses oleh indera kita. Persepsi melibatkan kemampuan kita untuk memberikan makna dan pengertian terhadap stimuli atau rangsangan yang kita terima melalui panca indera, dan ini mencakup proses pengolahan dan penafsiran informasi yang terjadi di dalam pikiran kita. Dengan kata lain, persepsi merupakan mekanisme kompleks di mana kita memberikan arti dan makna terhadap dunia di sekitar kita melalui penggunaan indera-indra kita. (Shefner, 2007). Semakin mendalam pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah, semakin baik pemahaman mereka terhadap bank syariah, dan semakin besar peluang untuk terlibat dengan bank syariah. (Rakhmah et al., 2014). Persepsi mahasiswa merujuk pada cara mahasiswa memandang, menafsirkan, dan merespons berbagai aspek pendidikan, lingkungan belajar, atau pengalaman mereka selama masa kuliah. Persepsi ini mencakup cara mahasiswa menilai kualitas pengajaran, iklim akademik, interaksi antar mahasiswa, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman belajar mereka. Persepsi mahasiswa dapat berdampak pada motivasi, kepuasan, dan prestasi akademik mereka.

Namun, ada pula kemungkinan bahwa beberapa mahasiswa menghadapi tantangan teknis atau keamanan yang mungkin muncul selama penggunaan mobile banking. Keberhasilan platform ini dapat dipengaruhi oleh performa teknologi, kejelasan informasi, dan tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan fitur-fitur tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan pendekatan edukasi terhadap mahasiswa dapat berpotensi memperbaiki persepsi mereka terhadap mobile banking Bank Syariah. Untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam, penelitian lebih lanjut atau survei langsung di kalangan mahasiswa dapat dilakukan. Ini dapat mencakup pertanyaan tentang kepuasan pengguna, persepsi terhadap keamanan, dan saran untuk peningkatan layanan. Dengan demikian, pihak Bank Syariah dapat merespons lebih efektif terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa dalam mengadopsi teknologi perbankan syariah melalui platform mobile banking.

## **Mobile Banking**

Mobile banking (m-banking) adalah salah satu inovasi terbaru dalam perkembangan teknologi seluler. Meskipun telah ada saluran pengiriman efektif seperti ATM, telepon, dan internet banking untuk produk perbankan tradisional, m-banking, yang diperkenalkan oleh bank ritel dan lembaga keuangan mikro di berbagai negara, berpotensi memberikan dampak yang substansial di pasar. Keberadaan m-banking menandai langkah terbaru dalam evolusi teknologi perbankan, terutama dengan pertumbuhan penggunaan perangkat seluler. Hal ini akan membuka peluang yang signifikan bagi konsumen dan institusi keuangan untuk mengakses layanan perbankan dengan lebih efisien dan mudah melalui perangkat seluler mereka. (Safeena dkk., 2012).

Mobile banking juga memainkan peran penting dalam memajukan inklusi keuangan dengan memberikan akses ke layanan perbankan kepada individu yang sebelumnya sulit dijangkau oleh cabang-cabang fisik. Hal ini dapat meningkatkan penetrasi perbankan di wilayah-wilayah yang terpencil atau di negara-negara berkembang. Fitur kecerdasan buatan dan teknologi terkini telah diterapkan dalam pengembangan mobile banking untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih personal dan efisien. Contohnya, chatbot atau asisten virtual dapat memberikan bantuan cepat dalam menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah pengguna. Penting untuk dicatat bahwa keberhasilan adopsi mobile banking juga tergantung pada literasi keuangan dan teknologi masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan edukasi dan pelatihan dapat memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya potensi layanan mobile banking untuk mengelola keuangan mereka dengan baik.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melaksanakan transaksi perbankan, mengakses informasi rekening, dan menjalankan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet. Dengan adanya mobile banking, nasabah dapat melakukan sejumlah tindakan, termasuk mentransfer dana, membayar tagihan, memonitor saldo rekening, melakukan pembelian produk atau layanan, dan bahkan mengelola investasi mereka, semua dilakukan melalui aplikasi perbankan yang diunduh ke perangkat seluler mereka. (Wibisono, A., & Maulana, 2020)

## **Bank Syariah**

Perbankan mencakup berbagai aspek terkait bank, termasuk institusi perbankan, operasi bisnis yang terlibat, serta prosedur dan metode yang digunakan dalam menjalankan aktivitasnya.

Saat ini, terdapat berbagai literatur yang memberikan beragam pengertian atau definisi

mengenai bank. Salah satu definisi yang dapat ditemui adalah sebagai berikut: "Bank merupakan entitas bisnis yang fokus utamanya adalah menerima dana simpanan dari masyarakat dan entitas lain, lalu mengalokasikan kembali dana tersebut untuk mencapai keuntungan, sambil juga menyediakan layanan-layanan terkait pembayaran." Definisi ini mencerminkan peran signifikan bank dalam menghimpun dana dari berbagai sumber dan memanfaatkannya untuk meraih keuntungan, sekaligus menyediakan beragam layanan yang berkaitan dengan transaksi pembayaran dan keuangan. (Dahlan, 1999)

Dr. Husein Syahatah menjelaskan bahwa bank syariah dapat dimaknai sebagai lembaga keuangan syariah yang aktif menyediakan berbagai produk perbankan dan keuangan. Bank ini juga terlibat dalam investasi di berbagai sektor sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, bank syariah memiliki tujuan untuk mewujudkan pertumbuhan sosial dan ekonomi umat Islam. (Husein, 2009).

Bank Syariah, yang juga dikenal sebagai bank Islam, merujuk kepada lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Artinya, bank tersebut mengikuti panduan syariah dalam semua aspek operasionalnya, termasuk penghimpunan dana, penyaluran kredit, dan investasi. Prinsip-prinsip syariah melibatkan larangan terhadap praktik riba (bunga), spekulasi berlebihan, dan investasi dalam bisnis yang diharamkan menurut ajaran Islam, seperti alkohol atau perjudian. (Rosady, M. A., & Hakiem, 2021)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memanfaatkan metode survei untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (FEBI UINSU). Survei dilakukan dalam bentuk kuesioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi mahasiswa terhadap penggunaan mobile banking bank syariah di Indonesia. Pertanyaan dalam kuesioner dapat difokuskan pada aspek kegunaan, keamanan, kenyamanan, dan preferensi terkait penggunaan mobile banking syariah. Populasi yang menjadi fokus penelitian melibatkan mahasiswa dari jurusan Perbankan Syariah dan Manajemen. Sampel penelitian diambil dari satu kelas khusus Perbankan Syariah, yaitu kelas Perbankan Syariah 5 C. Data primer digunakan sebagai sumber utama dalam penelitian ini.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan komponen kualitatif, di mana analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan seperti analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi tema dan pola dalam tanggapan dari wawancara atau kelompok fokus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pandangan Mahasiswa Terhadap Layanan Mobile Banking dari Bank Syariah di Indonesia**

Dalam penelitian ini, kami mengadakan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (FEBI UINSU) untuk mengevaluasi cara mereka memandang penggunaan mobile banking dalam kerangka perbankan syariah di Indonesia. Temuan dari hasil kuesioner mengungkapkan beberapa hasil yang signifikan.

1. Sikap Positif terhadap Mobile Banking: Mayoritas partisipan survei, sebanyak 85%, menunjukkan respons positif terhadap penggunaan mobile banking dari bank syariah. Mereka memandangnya sebagai sarana yang efektif untuk memudahkan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan transaksi keuangan mereka. Para responden mengapresiasi manfaat yang diberikan oleh mobile banking dalam mempermudah proses keuangan mereka.
2. Keamanan dan Kepuasan Pengguna: Peserta survei menekankan pentingnya aspek keamanan dalam menggunakan mobile banking. Sebanyak 70% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa terjamin keamanannya saat menggunakan layanan mobile banking dari bank syariah. Terlebih lagi, sebanyak 75% dari mereka mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap fitur dan layanan mobile banking yang diberikan oleh bank syariah. Hal ini mencerminkan bahwa, meskipun ada kekhawatiran umum terkait dengan keamanan data di bank syariah Indonesia, responden dalam survei ini tetap merasa percaya dan puas dengan layanan mobile banking dari bank syariah tersebut.
3. Kemudahan Akses Informasi: Hasil survei juga mengungkapkan bahwa 60% responden merasa bahwa mobile banking memberikan kemudahan akses terhadap informasi mengenai produk dan layanan perbankan syariah. Hal ini mendukung gagasan bahwa mobile banking dapat meningkatkan aksesibilitas informasi perbankan syariah kepada mahasiswa. Mereka mengakui bahwa mereka dapat dengan mudah melakukan transfer dana, memeriksa saldo, dan membayar tagihan melalui aplikasi mobile banking, yang memungkinkan mereka untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien.

#### **Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis yang penting. Bank syariah dan lembaga keuangan terkait dapat memanfaatkan hasil ini untuk:

- Mengembangkan dan meningkatkan fitur mobile banking yang lebih user-friendly dan

mendukung prinsip-prinsip syariah.

- Melakukan kampanye edukasi yang lebih kuat terkait dengan prinsip-prinsip perbankan syariah dan manfaat penggunaan mobile banking.
- Meningkatkan langkah-langkah keamanan dan menjalankan program pelatihan bagi nasabah terkait dengan penggunaan aman mobile banking.
- Memahami bahwa keterjangkauan dan kemudahan akses menjadi faktor penting dalam menarik mahasiswa untuk berpartisipasi dalam layanan perbankan syariah melalui mobile banking.

### **Mobile Banking sebagai Alat Promosi Bank Syariah**

Dari hasil survei, tampak bahwa mobile banking bank syariah tidak hanya dianggap sebagai alat untuk transaksi keuangan, tetapi juga sebagai alat promosi bank syariah itu sendiri. Dengan fitur-fitur yang menampilkan produk dan layanan bank syariah, mobile banking dapat meningkatkan kesadaran mahasiswa terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah. Keberadaan fitur-fitur yang menjelaskan produk dan layanan syariah, seperti pembiayaan tanpa riba, investasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dan produk tabungan syariah, dapat memberikan informasi yang berharga kepada mahasiswa. Selain itu, mobile banking dapat menjadi saluran untuk mengedukasi mahasiswa tentang prinsip-prinsip perbankan syariah dan manfaatnya.

### **Tantangan dan Peluang**

Meskipun mayoritas mahasiswa merespons positif terhadap mobile banking bank syariah, ada juga beberapa tantangan yang harus diatasi. Beberapa responden menunjukkan ketidaknyamanan dengan aspek teknis dan pemahaman yang kurang dalam terkait mobile banking. Oleh karena itu, bank syariah perlu lebih memperhatikan pendidikan dan pelatihan terkait penggunaan mobile banking kepada calon nasabahnya.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyoroti bahwa persepsi mahasiswa FEBI UINSU terhadap mobile banking bank syariah di Indonesia cenderung positif. Mobile banking bukan hanya digunakan sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana promosi bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah dapat memanfaatkan mobile banking sebagai alat untuk lebih mendekati generasi muda dan meningkatkan kesadaran mereka terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah. Namun, tantangan teknis dan pendidikan juga harus diperhatikan untuk memaksimalkan manfaat mobile banking di kalangan mahasiswa.

Sarannya Bank syariah dapat menjalin kemitraan dengan mahasiswa dan melibatkan mereka dalam pengembangan dan pengujian aplikasi mobile banking. Mahasiswa dapat

memberikan wawasan berharga dan perspektif baru yang membantu meningkatkan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, S. (1999). No Title Dahlan, Siamat. 1999. "Manajemen Lembaga Keuangan :Kebijakan Moneter dan Perbankan", Jurnal LPFUI, Edisi ke-5. U. LPFUI.
- Firmansyah, E. (2019). Penerapan Teknologi sebagai Inovasi Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 2(1), 657–666. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/psnp/article/view/5736/4117>
- Harahap, A. S. (2021). Harahap, A. S. (2021). "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia: Tinjauan Historis dan Permasalahan Masa Depan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 123-138. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 123–138.
- Husein, S. (2009). *No Title Husein Syahatah, al-Masharif al-Islamiyah Baina al-Fikr wa at-Tathbiq, Cairo : Dar al-nasr Lil jami'at., 2009 h. 28. 28.*
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Laporan Tahunan Perkembangan Perbankan Digital di Indonesia," 2022, [tahunan/Documents/Laporan-Tahunan-Perkembangan-Perbankan-Digital-2022.pdf](#)
- Rakhmah, S. M., Wahyuni, S., Miftakur, S., Adalah Mahasiswa, R., Studi, P., Fkip Unej, E., & Studi Ekonomi, P. (2014). PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP MINAT MENABUNG DI PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2011 dan 2012 FKIP Universitas Jember). *Mahasiswa Angkatan 2011 Dan 2012*.
- Rosady, M. A., & Hakiem, R. (2021). No Title Rosady, M. A., & Hakiem, R. (2021). "Pengantar Perbankan Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 8(2), 97-111. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*.
- Shefne, M. W. L. &. (2007). *No Title Micheal W. Levine & Shefner. 2007. Fundamentals of Sensation and Perception.*
- Kasus Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2011 dan 2012 FKIP Universitas Jember). *Mahasiswa Angkatan 2011 Dan 2012*.
- Wibisono, A., & Maulana, A. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 146–155.