

PERSEPSI NASABAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA TERHADAP LAYANAN FITUR MOBILE BANKING BSI

Askur Hamid Nst¹, Elya Rosa Maharani Sembiring², Putri Andini Al-Khoiri³, dan Nurbaiti⁴

Askurhamid2245@gmail.com

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

elyasembiring@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

putriandini1508@gmail.com

³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

nurbaiti@uinsu.ac.id

⁴ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terhadap penggunaan layanan fitur yang ada pada aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Sebelumnya melakukan transaksi seperti transfer, pengambilan tunai, dan lain sebagainya seseorang tersebut harus mendatangi kantor bank terdekat. Tetapi dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat terbentuklah suatu aplikasi bank yang segala transaksi dapat dilakukan atau kini disebut dengan Mobile Banking. Dalam penelitian ini diperlukan adanya hasil observasi terhadap pengguna atau nasabah yang menggunakan mobile banking BSI untuk memperoleh hasil kepuasan terhadap layanan tersebut. Penelitian ini tentunya akan mengedukasi serta memberi informasi terhadap fitur-fitur yang terdapat pada mobile banking BSI dan persepsi-persepsi nasabah pengguna mobile banking BSI. Tentunya terdapat kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan layanan yang disediakan oleh mobile banking BSI tetapi hal itu tidak mengurangi rasa kemudahan dan kelogisan para pengguna mobile banking.

Kata Kunci : Mobile banking, sistem layanan, fitur

Abstract

This study aims to determine customer perceptions at the State Islamic University of North Sumatra on the use of feature services in the Bank Syariah Indonesia Mobile Banking application. Previously, making transactions such as transfers, cash withdrawals, and so on, someone had to go to the nearest bank office. With very rapid technology, a bank application is formed where all transactions can be carried out or now called Mobile Banking. provide information on the features contained in BSI mobile banking and customer perceptions of BSI mobile banking users. Of course there is customer satisfaction and dissatisfaction with the services provided by BSI mobile banking but it does not reduce the sense of convenience and logic of mobile banking users.

Keywords : Mobile banking, service system, features

A. PENDAHULUAN

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya diklaim BSI) resmi beroperasi di 1 Februari 2021. BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia akibat penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah mandiri (BSM), serta PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger 3 bank syariah ini diharapkan bisa menyampaikan pilihan forum keuangan baru bagi masyarakat sekaligus bisa mendorong perekonomian nasional. Sebelumnya, Kementerian Badan usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa sudah dimulai proses merger 3 bank umum syariah anak usaha bank BUMN dan ditargetkan siap di bulan Februari 2021. Beberapa pertimbangan yg mendorong proses merger disampaikan Menteri BUMN Erick Thohir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana perasaan nasabah terhadap layanan mobile banking, faktor apa saja yang mendorong minat nasabah terhadap layanan mobile banking, dan apa saja yang menjadi keinginan nasabah. Keluhan konsumen tentang layanan mobile banking. menggunakan kuesioner klien dan wawancara sebagai metode pengumpulan data, pendekatan kualitatif peneliti. Setelah itu, lakukan analisis deskriptif terhadap data dan buat kesimpulan berdasarkan pengamatan Anda. Sumber data aplikasi mobile banking ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan.

Kontribusi kami sebagai peneliti adalah untuk menganalisis lebih detail dan mendalam lagi mengenai penggunaan layanan fitur mobile banking BSI menurut persepsi para nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian terdahulu sudah banyak yang membahas tentang masalah fitur pada mobile banking namun tidak pada persepsi para nasabah yang ada di suatu kampus. Oleh sebab itu kami sebagai peneliti ingin menyempurnakan hasil penelitian-penelitian terdahulu melalui hasil penelitian yang kami laksanakan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sejarah perkembangan Mobile Banking

Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, aktivitas muamalah seperti mendapatkan titipan harta, meminjamkan uang buat keperluan konsumsi serta buat keperluan usaha, dan melakukan pengiriman uang, yg dilakukan menggunakan akad-akad yang sesuai syariah sudah lazim dilakukan umat Islam semenjak zaman Rasulullah Saw. Rasulullah Saw, yg dikenal menggunakan julukan Al-amin, dianggap oleh warga Mekah menerima simpanan harta, hingga di saat terakhir sebelum hijrah ke Madinah, beliau meminta Ali bin abi Thalib r.a buat mengembalikan seluruh titipan itu pada para pemiliknya.

Seseorang sahabat Rasulullah SAW, Zubair bin al-Awwam r.a., memilih tak menerima titipan harta. dia lebih senang menerimanya pada bentuk pinjaman. Tindakan Zubair ini menyebabkan akibat yg tidak sama, yakni yang pertama, dengan merogoh uang itu menjadi pinjaman, beliau mempunyai hak buat memanfaatkannya; ke 2, sebab bentuknya pinjaman, beliau berkewajiban buat mengembalikannya secara utuh. pada riwayat lain disebutkan, Ibnu Abbas r.a. jua pernah melakukan pengiriman barang ke Kuffah dan Abdullah bin Zubair r.a. melakukan pengiriman uang dari Mekkah ke adiknya Mis'ab bin Zubair r.a. yg tinggal di Irak.

Deregulasi perbankan dimulai Dari tahun 1983. di tahun tersebut, BI Membagikan keleluasaan pada bank-bank untuk memutuskan suku bunga. Pemerintah berharap menggunakan kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi global perbankan yg lebih efisien serta bertenaga dalam menopang perekonomian. di tahun 1983 tadi pemerintah Indonesia pernah berencana menerapkan "sistem bagi yang akan terjadi" pada perkreditan yg merupakan konsep berasal perbankan syariah. di Indonesia sendiri E-Banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) di September 1998. lalu langkah ini diikuti oleh beberapa bank antara lain Bank Niaga, Bukopin, mandiri, BCA, dan lainnya. lalu di tahun 2001, Bank Central Asia (BCA) ialah Bank pertama di Indonesia yang berani mengoperasikan E-Banking secara massif.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yang umumnya tidak berbasis pengujian hipotesis tetapi melalui observasi serta wawancara di lapangan. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/mahasiswi serta dosen di Universitas Islam Negeri Islam Sumatera Utara yang berjumlah kurang lebih 10 orang atau sampel Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber data yang diperoleh dari bidang observasi dan penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dimana meneliti dengan objek alamiah yang benar adanya berdasarkan Analisa serta pengamatan pengguna mobile banking di Bank Syariah Indonesia peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data yang valid.

Dalam penelitian ini sang penulis juga melakukan wawancara. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide. Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik yang ditentukan. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data yang telah diteliti. Peneliti memilih Teknik wawancara dan juga menggunakan angket. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

E-Banking artinya salah satu jenis perbankan elektronik di mana layanan tadi memanfaatkan teknologi Internet menjadi media untuk melakukan segala macam transaksi serta menyampaikan berita resmi melalui website bank tadi. Selain itu layanan E-Banking juga bisa diakses kapan saja dan pada mana saja sebab nasabah bisa mengakses layanan tadi dengan memakai smartphone, laptop, tablet, atau perangkat lainnya yang terhubung menggunakan jaringan internet.

tidak sama dengan mobile banking, di mana nasabah wajib memakai aplikasi yg sudah disediakan oleh bank terkait buat mengaksesnya dan tidak memakai token. Sedangkan E-Banking, bisa diakses oleh nasabah secara pribadi melalui browser yg dimilikinya.

Sejarah internet banking sebenarnya dimulai di tahun 1980-an, serta pengenalan e-banking serta mobile banking diprakarsai oleh beberapa bank di Indonesia. Proses ini dipicu setelah beberapa perusahaan mulai menerapkan konsep belanja online atau belanja melalui internet. lalu beberapa Bank mulai membentuk dan menyebarkan data

fasilitas database online. di Oktober 1994, Amerika mulai memperkenalkan layanan perbankan berbasis internet pertama yg dikembangkan oleh Stanford Federal Credit Union yg artinya forum yang berkecimpung di bidang keuangan. tapi hal tersebut juga memunculkan pro dan kontra asal uang elektronik. di Indonesia sendiri E-Banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) di September 1998. lalu langkah ini diikuti oleh beberapa bank antara lain Bank Niaga, Bukopin, mandiri, BCA, dan lainnya. lalu di tahun 2001, Bank Central Asia (BCA) ialah Bank pertama di Indonesia yang berani mengoperasikan E-Banking secara massif.

Bank yang menyediakan layanan e-banking atau biasa dikenal dengan e-banking untuk memenuhi kebutuhan perbankan di luar kantor cabang dan ATM. Dengan e-banking, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu menunggu di cabang bank atau ATM. Mengingat saat ini banyak transaksi perbankan yang mudah dan praktis dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui jaringan elektronik seperti internet dan handphone, maka Anda dapat melakukan transfer uang antar dan antar bank, bayar tagihan, beli pulsa tambahan, cek mutasi dan saldo akun. Untuk menggunakan fitur e-banking, Anda harus memiliki rekening tabungan atau giro, antara lain Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, dan SMS Banking.

1. Internet Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non-finansial) dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan jaringan Internet kami. jenis transaksi internet banking.

- a) Informasi saldo, perubahan akun, informasi nilai tukar.
- b) Pembayaran tagihan (misalnya kartu kredit, telepon, ponsel, listrik)
- c) Pembelian (misalnya kredit tambahan, tiket pesawat, stok)

2. SMS Banking

SMS banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format Short Message Service (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah. Jenis-jenis transaksi melalui SMS banking, antara lain:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi Saldo
- 3) Mutasi rekening

- 4) Pembayaran (kartu kredit)
- 5) Pembelian (pulsa isi ulang)

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihannya yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking. Beberapa jenis transaksi mobile banking, antara lain:

1. Transfer dana
2. Informasi saldo
3. Mutasi rekening
4. Informasi nilai tukar
5. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
6. Pembelian (pulsa isi ulang, saham)

Adapun fitur-fitur yang terdapat di mobile banking BSI adalah sebagai berikut :

1. Info Rekening

Fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile Anda, baik itu tabungan wadiah, mudharabah, dan Tabungan Mabrur. Didalam info rekening ini terdapat beberapa fitur juga yaitu:

1. Informasi Saldo
 2. Daftar Mutasi
 3. Informasi Portofolio
 4. Daftar Transaksi Terjadwal
 5. Registrasi Notifikasi
 6. Registrasi E-Statement
- #### 2. Transfer

Fitur ini memudahkan untuk mengirim uang sesama Bank BSI maupun ke Bank lain, baik secara online maupun SKN (kliring). Cara transfer menggunakan fitur di aplikasi BSI Mobile yaitu sebagai berikut:

1. Buka dan masuk aplikasi BSI Mobile
2. Pilih menu "Transfer"

3. Pilih menu “BI Fast”
4. Pilih “Transfer BI Fast”
5. Masukkan No Rekening Tujuan/Proxy BI Fast
6. Masukkan nominal
7. Klik Selanjutnya Ikuti langkah sesuai petunjuk hingga transaksi berhasil

3. Pembayaran

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran yang akan dilakukan untuk kebutuhan kita dan berbagai jenis transaksi yang tersedia. Adapun cara untuk melakukan pembayaran adalah sebagai berikut:

1. Pilih Menu Payment / Pembayaran.
2. Pilih Institusi/Akademik/Wakaf.
3. Masukkan kode atau nama institusi .
4. Masukkan Nomor Pembayaran/Virtual Account tanpa diikuti kode institusi Lalu klik “setuju”.
5. Tekan tombol Selanjutnya, Kemudian tampil informasi data transaksi anda, pastikan data sudah benar. Lalu klik Selanjutnya.
6. Masukan PIN.
7. Tekan tombol Selanjutnya untuk Submit.
8. Akan keluar bukti transaksi jika berhasil.
9. Pembelian

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan dengan mudah, Diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Voucher HP,
2. PLN Prepaid,
3. E-Money,
4. Paket Data,
5. TopUp,
6. Aqiqah,
7. Dan berbagai fitur pembelian lainnya.
4. Qris

Dengan menggunakan rekening yang kita miliki, Kita bisa melakukan transaksi dengan mudah dengan menggunakan scan QR yang tersedia tanpa membawa uang cash. Adapun Cara untuk menjalankan fitur Qris ini adalah

1. Buka aplikasi BSI Mobile dan masuk ke akun kita.
2. Pilih menu QRIS yang berada di bagian tengah bawah layar utama BSI Mobile.
3. Arahkan kamera untuk melakukan *scan* ke kode QR di *outlet* atau *merchant* untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS BSI Mobile.
4. Masukkan *password* BSI Mobile dan klik Lanjut.
5. Masukkan PIN BSI Mobile, dan klik Selanjutnya.
6. Masukkan nominal pembayaran sesuai total yang harus dibayar di *merchant*, dan klik Selanjutnya.
7. Pada halaman konfirmasi cek data yang ditampilkan, jika sudah sesuai klik Selanjutnya.

5. E-Mas

Dan telah hadir fitur baru yaitu E-Mas yang bisa digunakan untuk Gadai Emas di BSI Mobile. Fitur e-mas (e-mas) merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank) dimana saldo kepemilikan emas milik Nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui/ menggunakan BSI Mobile.

6. Tarik Tunai

Bank Syariah Indonesia Memberikan pelayanan yang mempermudah para Nasabah untuk melakukan Tarik dana di Rekening bsi tanpa menggunakan kartu Debit Bank Syariah Indonesia. Baik di ATM BSI, Indomaret, dan Alfamart. Adapun Cara melakukan Tarik tunai adalah sebagai berikut:

1. Buka Aplikasi BSI Mobile
2. Login dengan memasukkan user ID dan password.
3. Pilih menu “**Tarik Tunai**” pada halaman utama **BSI** Mobile.
4. Pilih “**ATM BSI**”
5. Pilih “Nominal Penarikan”
6. Masukkan PIN **BSI** Mobile.
7. Akan muncul resi yang berisikan kode OTP.
8. Selanjutnya, datang ke **ATM BSI** terdekat.

7. Berbagi-Ziswaf

Selain fitur-fitur yang sudah dijelaskan di atas, Bank Syariah Indonesia juga bergerak dalam kehidupan sosial yaitu dengan membuat fitur berbagi-ziswaf yang dimana fitur ini memiliki banyak sekali kegunaan. Dalam berbagi-ziswaf ini terdapat beberapa fitur yaitu:

1. Zakat
2. Infaq
3. Wakaf
4. Warteg Mobile
5. Kalkulator Zakat
6. Dompot Dhuafa
7. Rumah Zakat
8. Baznaz
9. Fidyah

Kelebihan Mobile Banking Menurut Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara salah satunya yaitu nyaman dan Gratis serta hemat waktu dan uang untuk transaksi perbankan. Semuanya bisa Anda akses dari smartphone, jadi tidak perlu membayar transportasi atau mengantri di bank. Kapan saja, di mana saja (24 jam) transaksi e-banking.pelanggan dapat melakukan banyak transaksi keuangan pada saat yang sama dan membuat serta mengelola rencana perdagangan.Menghemat biaya operasional bank. Bank yang menerapkan sistem teknologi informasi dan memiliki kemampuan internet banking akan menghemat biaya operasional dengan tidak harus membuka cabang bank baru, dll.Melakukan berbagai jenis transaksi perbankan.

Transfer antar bank tanpa uang tunai, cek saldo dan perubahan rekening, bayar tagihan kartu kredit, bayar tagihan bulanan (misalnya listrik, telepon, tagihan air, biaya pendidikan, TV berbayar), pembelian pulsa listrik, pembayaran tagihan e-commerce (belanja online, pembayaran tiket pesawat, pembayaran tiket hotel, dll), dll. Rekening deposito cepat dan aman.Ajukan pinjaman KTA, KPR dan KMG secara online dengan mudah dan cepat.Cek nilai tukar Rupiah terhadap mata uang nasional lainnya seperti US Dollar (USD), Singapore Dollar (SGD), Australian Dollar (AUD), Euro (EUR), Japanese Yen (JPY).Update dengan program dan produk terbaru dari bank.

Kekurangan Mobile Banking Menurut Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yaitu Keberadaan internet banking nyaman untuk berdagang, tetapi bukan tanpa kerugian. Salah satu kelemahan internet banking adalah informasi pribadi dapat dengan mudah dicuri. Pencurian data dapat dilakukan melalui teknik skimming atau metode penipuan dengan menggunakan berbagai penawaran untuk mengelabui pelanggan. Selain itu, waspadai kerentanan perbankan Internet seperti: Jadi jangan mudah terkecoh dengan iklan yang tidak masuk akal atau menarik.

- Rentan terhadap serangan malware atau virus. Untuk menghindarinya, sebaiknya gunakan paket data atau koneksi internet yang aman untuk menghindari paparan serangan virus.
- Tidak dapat mengakses internet banking di daerah terpencil atau koneksi internet lambat.

Analisis Persepsi Terhadap Mobile Banking

Jika dilihat dari sisi nasabah, mobile banking pada dasarnya merupakan aplikasi yang banyak digunakan oleh pengguna karena tidak perlu datang ke ATM untuk bertransaksi. Karena sekarang sangat jarang orang tidak memiliki smartphone Android—hampir semua orang memilikinya—menggunakan smartphone perbankan juga sangat memungkinkan. Meskipun layanan mobile banking dianggap bermanfaat, tidak semua orang ingin memanfaatkannya.

Dengan bantuan syariat Islam, Bank Syariah Indonesia telah berkembang menjadi bank yang dapat menyatukan tujuan komersial dengan prinsip moral. Inilah salah satu keunggulan bank syariah Indonesia, yang berupaya memajukan Indonesia. Sejak didirikan, Bank Syariah Indonesia (BSI) dibangun di atas landasan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan kejujuran. Karena layanan ini memungkinkan pengguna bank untuk melakukan transaksi perbankan dan melihat informasi tentang rekening mereka menggunakan ponsel jenis apa pun, produk mobile banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh pelanggan. Pelanggan tampak tertarik dengan layanan mobile banking, dan banyak dari mereka yang antusias.

D. KESIMPULAN

Mobile banking merupakan salah satu jenis perbankan elektronik di mana layanan tadi memanfaatkan teknologi Internet menjadi media untuk melakukan segala macam transaksi serta menyampaikan berita resmi melalui website bank tadi. Tidak sama dengan mobile banking, di mana nasabah wajib memakai aplikasi yg sudah disediakan oleh bank terkait buat mengaksesnya dan tidak memakai token. Sejarah internet banking sebenarnya dimulai di tahun 1980-an, serta pengenalan e-banking serta mobile banking diprakarsai oleh beberapa bank di Indonesia. lalu beberapa Bank mulai membentuk dan Banking menyebarkan data fasilitas database online. Di Indonesia sendiri E-Banking pertama kali mulai diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia di September 1998. Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking.

Daftar Pustaka

- Antonio, Karnaen Purwataatmadja dan M. Syafe'i, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT Dana Bhakti, 1997.
- Arifin, Johan, et. al. *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Semarang: IAIN Walisongo Semarang, 2009.
- Arifin, Johan, *Sistem Informasi Manajemen*, Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015
- Arifin, Veithzal Rivai dan Arviyan, *Islamic Banking*, Jakarta: PT Bumi Aksara. bni.co.id/id-id/tarif/ebanking/bnimobilebanking, diakses 17 Mei 2017.
- Damar, Agustinus Mario, "Soal Aplikasi Mobile Banking Palsu, BNI Bakal Temui Kemkominfo", <http://m.liputan6.com/amp/2446676/soal-aplikasi-mobilebanking-palsu-bni-bakal-temui-kemkominfo>, diakses 17 Mei 2017.
- Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Djojosoedarso, Soeisno, *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*, Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Haniah, Ika Khoiriyah, "Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang", Skripsi Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang, 2012.
- Kurniawan, David, et al., "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan

Theory Of Reasoned Action”, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1,
Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2013