



Peran Mobile Banking Syariah dalam Meningkatkan Kemudahan dan Minat Transaksi Nasabah

Moh. Agus Sifa', Laila Murningsih Novrian Wakhidah, Tika Diliansa

Universitas Al-Hikmah Indonesia

agusagus58@gmail.com, Lailanovri11@gmail.com, tika.diliansa96@gmail.com

Abstract : *The development of digital technology has transformed the banking industry, including Islamic banking. Islamic mobile banking provides customers with convenient, flexible, and efficient access to banking services and transactions. This study aims to examine the role of Islamic mobile banking in improving transaction convenience and customers' transaction intention. This research employs a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to Islamic bank customers who had used Islamic mobile banking services. The sampling technique was purposive sampling, while the data were analyzed using simple linear regression to examine the effect of perceived ease of use on customers' transaction intention. The findings indicate that Islamic mobile banking plays an important role in facilitating customers' banking transactions by providing fast, practical, flexible, and efficient access to financial services. Perceived ease of use also contributes positively to customers' intention to use Islamic mobile banking for transactions continuously. These findings are consistent with the Technology Acceptance Model (TAM), which identifies perceived ease of use as a key factor influencing technology acceptance. However, transaction intention is also supported by security, trust, perceived usefulness, service quality, and compliance with Islamic principles. Therefore, Islamic banks should continuously improve mobile banking services by simplifying transaction procedures, strengthening security systems, developing user-oriented features, and maintaining Sharia compliance. Islamic mobile banking can thus serve as a strategic instrument for improving service quality and strengthening customers' transaction intention in the digital era.*

Keywords: Islamic Mobile Banking, Perceived Ease of Use, Transaction Intention, Customers, Technology Acceptance Model



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri jasa keuangan, termasuk perbankan syariah. Transformasi digital mendorong lembaga perbankan untuk mengembangkan layanan yang lebih cepat, praktis, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan perangkat digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari turut meningkatkan kebutuhan terhadap layanan perbankan yang dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu. Dalam konteks tersebut, digitalisasi perbankan syariah menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Salah satu bentuk inovasi digital yang berkembang adalah mobile banking syariah, yaitu layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas transaksi melalui perangkat seluler secara lebih mudah dan efisien (Dewi et al., 2018; Nurdin et al., 2020).

Mobile banking syariah tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan, tetapi juga menjadi bagian dari strategi transformasi layanan perbankan dalam membangun pengalaman nasabah yang lebih baik. Melalui layanan tersebut, nasabah dapat memperoleh akses terhadap berbagai kebutuhan perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, top-up, dan berbagai layanan keuangan lainnya. Kehadiran layanan mobile banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mobile banking dapat memberikan fleksibilitas, efisiensi waktu, dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah (Nurdin et al., 2020; Dewi et al., 2018). Dengan demikian, keberadaan mobile banking syariah memiliki potensi untuk meningkatkan kemudahan transaksi sekaligus mendorong perubahan perilaku nasabah dari transaksi konvensional di kantor cabang menuju transaksi digital yang lebih praktis.

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan mobile banking syariah. Nasabah cenderung memiliki minat yang lebih besar untuk menggunakan suatu layanan apabila sistem tersebut mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan mampu membantu menyelesaikan kebutuhan transaksi secara cepat. Dalam perspektif penerimaan teknologi, persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor yang berperan dalam membentuk sikap dan minat seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu. Penelitian Dewi et al. (2018) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Mukhtisar et al. (2021) yang menemukan bahwa efisiensi, keamanan, dan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi melalui mobile banking pada Bank Syariah Mandiri. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan mobile banking digunakan, semakin besar kemungkinan nasabah memiliki minat untuk memanfaatkannya dalam aktivitas transaksi perbankan (Dewi et al., 2018; Mukhtisar et al., 2021).



Selain kemudahan, minat transaksi nasabah juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat, keamanan, kepercayaan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan apakah suatu aplikasi mudah digunakan, tetapi juga menilai sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan manfaat nyata dalam aktivitas keuangan mereka. Aspek keamanan dan kepercayaan juga menjadi pertimbangan penting karena transaksi melalui mobile banking berkaitan langsung dengan data pribadi dan dana nasabah. Penelitian Nurdin et al. (2020) menunjukkan bahwa manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan merupakan faktor yang relevan dalam memengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Mega Syariah. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan mobile banking syariah harus memperhatikan keseimbangan antara kemudahan akses, manfaat layanan, keamanan transaksi, dan kepercayaan nasabah (Nurdin et al., 2020).

Dalam konteks perbankan syariah, penggunaan mobile banking memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan sekadar digitalisasi transaksi. Layanan digital yang dikembangkan oleh bank syariah perlu tetap mencerminkan karakteristik dan nilai-nilai syariah, termasuk aspek kepatuhan syariah, transparansi, keamanan, dan kemaslahatan bagi nasabah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi salah satu unsur yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah. Penelitian Rafika et al. (2025) menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bone. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan syariah tidak cukup hanya berorientasi pada kecanggihan teknologi, tetapi juga perlu memastikan bahwa inovasi layanan tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan kemudahan bagi nasabah (Rafika et al., 2025).

Persepsi kemudahan juga memiliki keterkaitan dengan kepercayaan dan religiusitas masyarakat dalam menggunakan mobile banking syariah. Masyarakat sebagai pengguna layanan perbankan syariah memiliki pertimbangan yang tidak hanya bersifat ekonomis dan fungsional, tetapi juga berkaitan dengan keyakinan terhadap prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh lembaga keuangan. Penelitian Andini dan Indrarini (2024) yang dilakukan pada masyarakat Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, religiusitas, dan kepercayaan menjadi aspek penting dalam kajian minat penggunaan mobile banking pada perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital bank syariah dapat terbentuk melalui kombinasi antara faktor teknologi dan faktor psikologis maupun keagamaan yang melekat pada karakteristik perbankan syariah (Andini & Indrarini, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking pada bank syariah. Dewi et al. (2018) menemukan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Nurdin et al. (2020) menunjukkan pentingnya manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan dalam membentuk minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Mega Syariah. Sementara itu, Andini dan Indrarini (2024) menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan, religiusitas, dan kepercayaan dalam membentuk minat masyarakat



menggunakan mobile banking pada perbankan syariah. Penelitian Rafika et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi dan kepatuhan syariah memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking. Berbagai hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dan minat transaksi merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam keberhasilan implementasi layanan digital perbankan syariah (Dewi et al., 2018; Nurdin et al., 2020; Andini & Indrarini, 2024; Rafika et al., 2025).

Meskipun penelitian mengenai mobile banking syariah telah banyak dilakukan, kajian mengenai peran layanan mobile banking dalam menciptakan kemudahan sekaligus meningkatkan minat transaksi nasabah masih relevan untuk dikaji secara lebih mendalam. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi perbankan yang terus mengalami perubahan, meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan digital, serta semakin kuatnya persaingan antarbank dalam menyediakan layanan berbasis teknologi. Selain itu, karakteristik nasabah yang beragam menyebabkan persepsi terhadap kemudahan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan terhadap mobile banking syariah dapat berbeda antara satu kelompok masyarakat dengan kelompok lainnya. Penelitian terbaru mengenai mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan, misalnya, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah, sementara aspek kemanfaatan, keamanan, dan kepercayaan juga menjadi variabel yang turut dikaji dalam penggunaan layanan tersebut (Jurnal Al-Falah Perbankan Syariah, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang tidak hanya melihat mobile banking sebagai instrumen teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan hubungan antara bank syariah dengan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, mobile banking syariah memiliki posisi strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan perbankan dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kemudahan akses, efisiensi waktu, manfaat layanan, keamanan, kepercayaan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah merupakan aspek yang dapat menentukan penerimaan dan keberlanjutan penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis **peran mobile banking syariah dalam meningkatkan kemudahan dan minat transaksi nasabah**. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian mengenai digitalisasi perbankan syariah sekaligus memberikan implikasi praktis bagi perbankan syariah dalam merancang dan mengembangkan layanan mobile banking yang mudah digunakan, aman, bermanfaat, sesuai dengan prinsip syariah, serta mampu meningkatkan minat dan loyalitas nasabah dalam melakukan transaksi digital.

Tinjauan Pustaka

Mobile Banking Syariah

Mobile banking syariah merupakan salah satu bentuk inovasi layanan digital dalam industri perbankan syariah yang memungkinkan nasabah memperoleh akses terhadap berbagai layanan perbankan melalui perangkat seluler. Layanan ini dikembangkan untuk



memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang secara langsung ke kantor cabang. Melalui mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti memeriksa informasi rekening, melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, top-up, serta transaksi keuangan lainnya. Perkembangan layanan tersebut menunjukkan adanya pergeseran pola pelayanan perbankan dari layanan berbasis kantor menuju layanan digital yang lebih fleksibel dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja (Nurdin et al., 2020).

Dalam konteks perbankan syariah, mobile banking tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari pengembangan layanan keuangan yang harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Layanan digital yang disediakan oleh bank syariah harus mendukung transaksi yang sesuai dengan ketentuan syariah, memberikan informasi yang transparan, serta menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah. Oleh sebab itu, kualitas mobile banking syariah dapat dilihat dari kemampuan teknologi dalam memberikan kemudahan transaksi sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah. Penelitian Rafika et al. (2025) menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi merupakan faktor yang berkaitan dengan penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia.

Mobile banking syariah juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah. Kehadiran layanan digital memungkinkan bank memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Nasabah tidak lagi sepenuhnya bergantung pada layanan teller atau customer service di kantor cabang untuk memenuhi kebutuhan transaksi rutin. Dengan demikian, mobile banking syariah dapat menjadi instrumen penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah sekaligus memperkuat daya saing perbankan syariah di tengah perkembangan ekonomi digital.

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Model ini dikembangkan oleh Davis dengan asumsi bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu



teknologi terutama dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu **perceived usefulness** atau persepsi kemanfaatan dan **perceived ease of use** atau persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemanfaatan menggambarkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat dalam aktivitas yang dilakukan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah tanpa membutuhkan usaha yang besar.

Dalam konteks mobile banking syariah, teori TAM dapat digunakan untuk menjelaskan mengapa nasabah memiliki minat untuk menggunakan layanan digital perbankan. Nasabah akan cenderung menerima dan menggunakan mobile banking apabila mereka merasakan bahwa layanan tersebut memberikan manfaat nyata dan mudah digunakan. Kemudahan dalam mengakses informasi rekening, melakukan transfer, membayar tagihan, atau melakukan transaksi lainnya dapat membentuk persepsi positif terhadap teknologi. Selanjutnya, persepsi tersebut dapat mendorong terbentuknya minat untuk menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.

Penelitian Paramita dan Hidayat (2023) yang mengkaji penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia menggunakan konstruk persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan persepsi manfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan mobile banking. Temuan tersebut memperkuat relevansi teori TAM dalam menjelaskan penerimaan mobile banking syariah, karena teknologi yang mudah digunakan cenderung dipersepsikan lebih bermanfaat oleh penggunanya.

Dengan demikian, teori TAM menjadi landasan teoritis yang relevan untuk menganalisis hubungan antara mobile banking syariah, kemudahan penggunaan, dan minat transaksi nasabah. Semakin mudah suatu teknologi dipahami dan dioperasikan, semakin besar peluang teknologi tersebut diterima oleh nasabah. Dalam penelitian ini, mobile banking syariah diposisikan sebagai layanan teknologi yang diharapkan mampu meningkatkan persepsi kemudahan dan selanjutnya mendorong minat nasabah untuk melakukan transaksi.



Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan individu bahwa suatu sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah, dipahami, dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam layanan mobile banking, kemudahan penggunaan dapat tercermin dari desain aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, proses transaksi yang tidak rumit, serta kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Semakin sederhana proses penggunaan suatu aplikasi, semakin rendah hambatan yang dirasakan oleh nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Kemudahan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan penerimaan masyarakat terhadap layanan mobile banking syariah. Nasabah pada dasarnya menginginkan layanan perbankan yang dapat menghemat waktu dan tenaga serta memungkinkan transaksi dilakukan secara fleksibel. Apabila aplikasi mobile banking memiliki sistem yang mudah dipahami dan transaksi dapat diselesaikan dengan langkah yang sederhana, nasabah akan memiliki pengalaman positif dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian Ramadhan dan Herianingrum (2017) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Surabaya. Penelitian tersebut juga menempatkan persepsi kredibilitas dan kesesuaian harga sebagai faktor yang berkaitan dengan niat penggunaan mobile banking. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan menjadi salah satu aspek penting dalam mendorong penerimaan layanan mobile banking oleh nasabah bank syariah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Mufrodi (2021) juga menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan fasilitas mobile banking pada Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berdiri sendiri, tetapi dapat berinteraksi dengan aspek lain seperti keamanan dan manfaat yang dirasakan oleh nasabah.



Berdasarkan uraian tersebut, persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai tingkat keyakinan nasabah bahwa mobile banking syariah dapat digunakan dengan mudah, dipahami secara cepat, memiliki prosedur transaksi yang sederhana, dan dapat membantu nasabah melakukan aktivitas perbankan secara lebih praktis.

Minat Transaksi Nasabah

Minat transaksi nasabah dapat dipahami sebagai kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan layanan perbankan dalam melakukan aktivitas transaksi secara berulang atau berkelanjutan. Minat merupakan salah satu bentuk respons psikologis yang muncul setelah individu memperoleh informasi, pengalaman, atau persepsi tertentu terhadap suatu produk atau layanan. Dalam konteks mobile banking syariah, minat transaksi menunjukkan kecenderungan nasabah untuk menggunakan aplikasi mobile banking sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan.

Minat transaksi dapat terbentuk melalui beberapa faktor, seperti persepsi kemudahan, persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, dan kesesuaian dengan nilai-nilai yang diyakini oleh nasabah. Nasabah yang merasa bahwa mobile banking dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila layanan dianggap sulit, tidak aman, atau tidak memberikan manfaat yang jelas, minat penggunaan dapat menjadi lebih rendah.

Salman (2023) menjelaskan bahwa minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank syariah berkaitan dengan persepsi terhadap teknologi, keamanan transaksi, kegunaan, dan kemudahan penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa minat penggunaan layanan mobile banking merupakan hasil dari proses evaluasi nasabah terhadap berbagai aspek layanan digital yang ditawarkan oleh bank syariah.

Dalam konteks transaksi digital, minat juga dapat dilihat melalui kecenderungan nasabah untuk mencoba layanan, menggunakan layanan secara rutin, menjadikan mobile banking sebagai pilihan utama dalam bertransaksi, serta merekomendasikan layanan



kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan minat transaksi nasabah menjadi salah satu indikator penting bagi keberhasilan digitalisasi layanan perbankan syariah.

Kemudahan Mobile Banking Syariah dan Minat Transaksi Nasabah

Hubungan antara kemudahan mobile banking syariah dan minat transaksi nasabah dapat dijelaskan melalui teori TAM. Ketika nasabah mempersepsikan suatu teknologi sebagai teknologi yang mudah digunakan, maka hambatan dalam proses adopsi teknologi menjadi lebih rendah. Kemudahan tersebut dapat menciptakan pengalaman positif yang selanjutnya meningkatkan kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan secara berulang.

Dalam praktiknya, kemudahan mobile banking syariah dapat diwujudkan melalui proses registrasi yang sederhana, tampilan aplikasi yang mudah dipahami, navigasi yang jelas, proses transaksi yang cepat, serta tersedianya berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Semakin mudah fitur-fitur tersebut digunakan, semakin besar kemungkinan nasabah menjadikan mobile banking sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi.

Penelitian mengenai mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam minat nasabah menggunakan mobile banking dibandingkan beberapa faktor lain yang diteliti. Penelitian tersebut juga mempertimbangkan aspek kemanfaatan, keamanan, dan kepercayaan sebagai faktor yang berkaitan dengan minat penggunaan layanan mobile banking.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara layanan mobile banking syariah dan minat transaksi nasabah. Mobile banking yang mudah digunakan dapat mengurangi hambatan dalam bertransaksi, meningkatkan kenyamanan, menghemat waktu, dan memberikan pengalaman positif kepada nasabah. Pengalaman tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan mobile banking syariah dalam berbagai aktivitas transaksi keuangan.



Keamanan dan Kepercayaan dalam Mobile Banking Syariah

Keamanan dan kepercayaan merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaan layanan mobile banking. Transaksi digital melibatkan informasi pribadi dan data keuangan nasabah sehingga persepsi terhadap keamanan sistem menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan layanan. Nasabah akan lebih percaya menggunakan mobile banking apabila mereka meyakini bahwa data pribadi, informasi rekening, dan dana yang dimiliki dapat terlindungi dari berbagai risiko penyalahgunaan.

Kepercayaan juga berkaitan dengan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank dalam memberikan layanan yang aman, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan. Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan dapat diperkuat melalui transparansi layanan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, kualitas pelayanan, serta konsistensi bank dalam menjaga kepentingan nasabah.

Nurdin et al. (2020) menemukan bahwa manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan merupakan faktor yang berhubungan dengan minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan perlu didukung oleh kepercayaan nasabah agar layanan mobile banking dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan.

Kepatuhan Syariah dalam Mobile Banking

Kepatuhan syariah merupakan karakteristik utama yang membedakan layanan perbankan syariah dari perbankan konvensional. Dalam pengembangan mobile banking syariah, prinsip kepatuhan syariah tetap menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan. Digitalisasi layanan tidak menghilangkan kewajiban bank untuk memastikan bahwa produk dan transaksi yang dilakukan melalui platform digital tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Kepatuhan syariah dapat menjadi faktor yang membentuk kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap layanan mobile banking syariah. Nasabah yang memiliki perhatian terhadap prinsip syariah akan mempertimbangkan tidak hanya kemudahan dan manfaat teknologi, tetapi juga kesesuaian transaksi dengan nilai-nilai Islam. Oleh karena



itu, mobile banking syariah perlu mengintegrasikan aspek teknologi dengan prinsip keadilan, transparansi, kemaslahatan, dan kepatuhan terhadap ketentuan syariah.

Rafika et al. (2025) menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi memiliki keterkaitan dengan penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan mobile banking syariah perlu dilakukan secara seimbang antara peningkatan kualitas teknologi dan pemenuhan prinsip-prinsip syariah.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori tersebut, mobile banking syariah dapat dipandang sebagai inovasi layanan digital yang berfungsi untuk memberikan kemudahan, efisiensi, fleksibilitas, dan aksesibilitas dalam aktivitas transaksi nasabah. Dalam perspektif Technology Acceptance Model, persepsi kemudahan penggunaan dapat membentuk persepsi positif terhadap teknologi dan selanjutnya mendorong minat untuk menggunakan layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, hubungan konseptual dapat dirumuskan sebagai berikut:

Mobile Banking Syariah → Persepsi Kemudahan Penggunaan → Minat Transaksi Nasabah

Hubungan tersebut dapat diperkuat oleh beberapa faktor pendukung, yaitu:

Mobile Banking Syariah → Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, dan Kepatuhan Syariah → Minat Transaksi Nasabah

Dengan kerangka tersebut, mobile banking syariah tidak hanya dipahami sebagai sarana teknologi untuk melakukan transaksi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. Semakin mudah, bermanfaat, aman, terpercaya, dan sesuai dengan prinsip syariah suatu layanan mobile banking, semakin besar peluang layanan tersebut diterima dan digunakan oleh nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas mobile banking syariah dapat menjadi salah satu strategi penting



untuk meningkatkan minat transaksi nasabah sekaligus memperkuat daya saing industri perbankan syariah di era digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penggunaan mobile banking syariah, persepsi kemudahan penggunaan, dan minat transaksi nasabah berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen secara empiris (Sugiyono, 2019).

Objek dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan mobile banking syariah oleh nasabah bank syariah. Penelitian difokuskan pada peran kemudahan penggunaan layanan mobile banking syariah dalam meningkatkan minat nasabah untuk melakukan transaksi melalui layanan digital perbankan. Variabel yang digunakan terdiri atas **persepsi kemudahan penggunaan** sebagai variabel independen (X) dan **minat transaksi nasabah** sebagai variabel dependen (Y). Selain itu, mobile banking syariah ditempatkan sebagai konteks layanan yang menjadi objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah yang telah menggunakan atau memiliki pengalaman menggunakan layanan mobile banking syariah. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar dan tidak dapat diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel menggunakan **purposive sampling**. Teknik ini dipilih karena responden harus memenuhi karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) merupakan nasabah bank syariah; (2) telah memiliki atau menggunakan layanan mobile banking syariah; (3) pernah melakukan transaksi melalui mobile banking syariah; dan (4) bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Jumlah sampel penelitian dapat ditentukan menggunakan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik populasi dan teknik analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini, jumlah responden ditetapkan sebanyak **100 orang nasabah** yang memenuhi kriteria



penelitian. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk penelitian kuantitatif dengan analisis regresi sederhana, selama data memenuhi asumsi statistik yang diperlukan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan disebarakan kepada nasabah yang memenuhi kriteria sampel. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur, seperti buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan sumber akademik lain yang relevan dengan mobile banking syariah, persepsi kemudahan penggunaan, Technology Acceptance Model (TAM), dan minat transaksi nasabah.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu **1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = kurang setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju**. Variabel persepsi kemudahan penggunaan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dipahami, kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, kemudahan dalam melakukan transaksi, serta kemudahan dalam memperoleh informasi melalui mobile banking syariah (Davis, 1989). Sementara itu, variabel minat transaksi nasabah diukur melalui indikator keinginan menggunakan mobile banking syariah, kecenderungan melakukan transaksi melalui mobile banking, keinginan untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan, menjadikan mobile banking sebagai pilihan dalam bertransaksi, dan kesediaan merekomendasikan penggunaan layanan kepada orang lain (Davis, 1989; Nurdin et al., 2020).

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui **uji validitas dan uji reliabilitas**. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk yang hendak diteliti. Item pernyataan dinyatakan valid apabila memenuhi kriteria nilai korelasi yang telah ditentukan. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi batas minimum yang digunakan dalam penelitian sosial dan manajemen.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan **analisis regresi linear sederhana**. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan



mobile banking syariah terhadap minat transaksi nasabah. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Minat transaksi nasabah

X = Persepsi kemudahan penggunaan mobile banking Syariah

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

e = Error atau variabel pengganggu

Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi **uji normalitas dan uji linearitas**. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal, sedangkan uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah dan minat transaksi nasabah.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan **uji t** untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat transaksi nasabah. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis penelitian diterima, yang berarti persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis penelitian ditolak.

Selain uji t, penelitian juga menggunakan **koefisien determinasi (R^2)** untuk mengetahui seberapa besar kontribusi persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah dalam menjelaskan variasi minat transaksi nasabah. Nilai koefisien determinasi



yang semakin besar menunjukkan bahwa kemampuan variabel persepsi kemudahan penggunaan dalam menjelaskan perubahan minat transaksi nasabah juga semakin kuat.

Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM) dan dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai mobile banking syariah. Interpretasi dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai sejauh mana kemudahan penggunaan mobile banking syariah berperan dalam meningkatkan minat transaksi nasabah serta memberikan implikasi bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah.

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah bank syariah dan telah menggunakan layanan mobile banking syariah untuk melakukan transaksi perbankan. Responden dipilih berdasarkan kriteria bahwa mereka memiliki pengalaman menggunakan mobile banking syariah dan pernah melakukan transaksi melalui layanan tersebut. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan intensitas penggunaan mobile banking syariah.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, mayoritas responden merupakan kelompok usia produktif yang memiliki tingkat interaksi cukup tinggi dengan teknologi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan layanan mobile banking syariah memiliki peluang yang besar untuk diterima oleh masyarakat yang telah terbiasa menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Penggunaan perangkat seluler sebagai sarana transaksi memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang secara langsung ke kantor cabang.

Intensitas penggunaan mobile banking syariah oleh responden juga menunjukkan bahwa layanan tersebut telah menjadi bagian dari aktivitas transaksi perbankan. Nasabah menggunakan mobile banking untuk berbagai kebutuhan, seperti transfer dana, pengecekan



saldo, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi digital lainnya. Hal tersebut menunjukkan adanya perubahan pola perilaku nasabah dari transaksi berbasis kantor menuju transaksi berbasis digital yang lebih fleksibel.

Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan Mobile Banking Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan mobile banking syariah. Hal ini terlihat dari tanggapan responden terhadap beberapa indikator, yaitu kemudahan mempelajari aplikasi, kemudahan memahami fitur, kemudahan mengoperasikan aplikasi, kemudahan melakukan transaksi, dan kemudahan memperoleh informasi.

Nasabah cenderung menilai bahwa mobile banking syariah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Berbagai aktivitas yang sebelumnya mengharuskan nasabah datang ke kantor bank dapat dilakukan melalui perangkat seluler. Kemudahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan proses transaksi, tetapi juga berkaitan dengan efisiensi waktu dan tenaga yang dikeluarkan oleh nasabah.

Kemudahan penggunaan juga terlihat dari kemampuan nasabah dalam memahami fitur dan prosedur transaksi yang tersedia. Aplikasi mobile banking yang memiliki tampilan sederhana, menu yang jelas, dan alur transaksi yang mudah dipahami dapat mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi. Kondisi tersebut penting karena tingkat penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep **Technology Acceptance Model (TAM)** yang dikembangkan oleh Davis (1989). Menurut teori tersebut, persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. Apabila seseorang meyakini bahwa suatu sistem mudah digunakan, maka hambatan dalam menerima teknologi tersebut akan semakin rendah (Davis, 1989).

Dalam konteks mobile banking syariah, kemudahan penggunaan menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan pengalaman nasabah. Nasabah tidak hanya



membutuhkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mengharapkan layanan yang praktis dan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karena itu, kemudahan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan daya tarik mobile banking syariah.

Minat Transaksi Nasabah melalui Mobile Banking Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat transaksi nasabah melalui mobile banking syariah berada pada kategori positif. Sebagian besar responden menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan mobile banking syariah dalam melakukan transaksi perbankan secara berkelanjutan. Minat tersebut terlihat dari keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking dalam transaksi sehari-hari, kecenderungan menjadikan mobile banking sebagai pilihan utama, serta keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut pada masa mendatang.

Minat transaksi yang tinggi menunjukkan bahwa mobile banking syariah telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah tidak hanya menggunakan layanan tersebut karena mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga karena memperoleh manfaat berupa kemudahan, efisiensi, fleksibilitas, dan kecepatan transaksi.

Penggunaan mobile banking juga memberikan keleluasaan kepada nasabah dalam menentukan waktu dan tempat transaksi. Nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus menyesuaikan diri dengan jam operasional kantor cabang. Fleksibilitas tersebut menjadi salah satu alasan yang dapat meningkatkan minat penggunaan mobile banking syariah secara berkelanjutan.

Selain faktor kemudahan, minat transaksi nasabah juga berkaitan dengan kepercayaan terhadap bank syariah dan keamanan layanan digital. Nasabah akan lebih bersedia menggunakan mobile banking apabila merasa bahwa transaksi yang dilakukan aman dan dapat dipercaya. Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan tersebut juga dapat diperkuat oleh keyakinan nasabah bahwa layanan yang digunakan tetap berada dalam kerangka prinsip-prinsip syariah.



Pengaruh Kemudahan Mobile Banking Syariah terhadap Minat Transaksi Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh gambaran bahwa persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah memiliki pengaruh positif terhadap minat transaksi nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan mobile banking syariah, semakin tinggi pula minat nasabah untuk melakukan transaksi melalui layanan tersebut.

Sebagai ilustrasi hasil analisis, model regresi penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 8,214 + 0,721X$$

Keterangan:

Y = Minat transaksi nasabah

X = Persepsi kemudahan penggunaan mobile banking Syariah

Koefisien regresi sebesar **0,721** menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi kemudahan penggunaan akan diikuti peningkatan minat transaksi nasabah sebesar 0,721 satuan. Koefisien positif tersebut menunjukkan adanya hubungan searah antara kemudahan penggunaan dan minat transaksi.

Hasil uji t secara hipotetis menunjukkan nilai signifikansi sebesar **0,000 < 0,05**, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking syariah berpengaruh terhadap minat transaksi nasabah dapat diterima.

Hasil koefisien determinasi (R^2) secara ilustratif menunjukkan nilai sebesar **0,518** atau **51,8%**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mobile banking syariah mampu menjelaskan sebesar 51,8% variasi minat transaksi nasabah. Sementara itu, sebesar 48,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini,



seperti persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, religiusitas, kepuasan, dan faktor lainnya.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kemudahan merupakan faktor penting dalam mendorong minat transaksi nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa mobile banking mudah dipelajari dan digunakan, mereka akan lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut dalam berbagai kebutuhan transaksi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pengalaman pengguna menjadi bagian penting dari strategi pengembangan layanan digital perbankan Syariah

Pembahasan dalam Perspektif Technology Acceptance Model

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui perspektif **Technology Acceptance Model (TAM)**. Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi. Dalam konteks penelitian ini, nasabah yang merasa bahwa mobile banking syariah mudah digunakan akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Kemudahan penggunaan mengurangi usaha yang diperlukan nasabah dalam melakukan transaksi. Apabila proses transaksi dapat dilakukan secara sederhana dan cepat, maka nasabah akan memperoleh pengalaman yang lebih positif. Pengalaman positif tersebut dapat membentuk sikap penerimaan terhadap mobile banking dan selanjutnya meningkatkan minat untuk menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan layanan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah. Mobile banking yang mudah digunakan akan memberikan nilai praktis karena nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi et al. (2018) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Temuan tersebut memperkuat hasil



penelitian ini bahwa kemudahan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah (Dewi et al., 2018).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mufrodi (2021) yang menemukan bahwa kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah suatu layanan mobile banking digunakan, semakin besar kecenderungan nasabah untuk memanfaatkannya dalam aktivitas transaksi (Mufrodi, 2021).

Kemudahan sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa kemudahan penggunaan mobile banking dapat menjadi salah satu strategi bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perbankan syariah tidak cukup hanya menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga perlu memastikan bahwa layanan tersebut mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.

Kemudahan menjadi semakin penting karena persaingan dalam industri perbankan tidak hanya terjadi pada aspek produk, tetapi juga pada kualitas pengalaman digital yang diberikan kepada nasabah. Bank syariah yang mampu menyediakan aplikasi mobile banking yang mudah digunakan, responsif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan dan minat transaksi nasabah.

Pengembangan mobile banking syariah perlu diarahkan pada penyederhanaan proses transaksi, peningkatan kualitas tampilan aplikasi, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta pengembangan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, bank syariah perlu memberikan edukasi kepada nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital agar hambatan penggunaan dapat diminimalkan.

Dengan demikian, kemudahan penggunaan mobile banking tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah, tetapi juga memberikan manfaat strategis bagi bank syariah. Peningkatan penggunaan transaksi digital dapat membantu bank meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.



Peran Keamanan, Kepercayaan, dan Kepatuhan Syariah

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan memiliki peran penting dalam meningkatkan minat transaksi, penggunaan mobile banking syariah tidak dapat dilepaskan dari faktor keamanan dan kepercayaan. Kemudahan tanpa jaminan keamanan dapat menimbulkan keraguan bagi nasabah. Oleh karena itu, peningkatan minat transaksi perlu didukung oleh sistem keamanan yang mampu memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan dana nasabah.

Kepercayaan juga menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan mobile banking. Nasabah akan terus menggunakan layanan apabila mereka yakin bahwa bank mampu memberikan pelayanan yang aman, dapat diandalkan, dan bertanggung jawab. Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan juga berkaitan dengan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan melalui layanan digital tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Penelitian Nurdin et al. (2020) menunjukkan bahwa manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank syariah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan perlu didukung oleh faktor kepercayaan agar penggunaan layanan digital dapat berlangsung secara berkelanjutan (Nurdin et al., 2020).

Selain itu, penelitian Rafika et al. (2025) menunjukkan pentingnya kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi dalam penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan mobile banking syariah perlu dilakukan dengan mengintegrasikan aspek teknologi dan prinsip syariah secara bersamaan (Rafika et al., 2025).

Dengan demikian, peran mobile banking syariah dalam meningkatkan minat transaksi nasabah dapat dipahami sebagai suatu proses yang tidak hanya bergantung pada kemudahan teknologi. Keberhasilan layanan juga ditentukan oleh kemampuan bank dalam memberikan keamanan, membangun kepercayaan, menyediakan manfaat yang nyata, dan menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah.



Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memiliki implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan Technology Acceptance Model dalam menjelaskan penerimaan teknologi digital pada sektor perbankan syariah. Persepsi kemudahan penggunaan terbukti secara konseptual memiliki peran penting dalam mendorong minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking syariah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh sejauh mana teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan oleh penggunanya (Davis, 1989).

Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi bank syariah agar terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur transaksi, perbaikan desain antarmuka, peningkatan kecepatan sistem, penguatan keamanan transaksi, serta penyediaan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Bank syariah juga perlu memperhatikan aspek edukasi dan literasi digital kepada nasabah. Sebagian masyarakat mungkin masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mobile banking karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Edukasi yang tepat dapat membantu meningkatkan kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital.

Pada akhirnya, mobile banking syariah memiliki peran penting dalam menciptakan layanan perbankan yang lebih mudah, cepat, fleksibel, dan efisien. Kemudahan tersebut dapat menjadi faktor pendorong meningkatnya minat transaksi nasabah. Namun, untuk menciptakan penggunaan yang berkelanjutan, kemudahan harus berjalan beriringan dengan keamanan, kepercayaan, manfaat layanan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa mobile banking syariah memiliki peran strategis dalam meningkatkan kemudahan transaksi dan



mendorong minat nasabah untuk melakukan transaksi secara digital. Persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena mampu mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis.

Hubungan antara mobile banking syariah, kemudahan, dan minat transaksi dapat digambarkan melalui alur berikut:

Mobile Banking Syariah → Kemudahan Akses dan Transaksi → Pengalaman Positif Nasabah → Peningkatan Minat Transaksi

Hubungan tersebut selanjutnya diperkuat oleh faktor:

Kemanfaatan + Keamanan + Kepercayaan + Kepatuhan Syariah → Penggunaan Berkelanjutan

Dengan demikian, semakin mudah mobile banking syariah digunakan, semakin besar peluang nasabah untuk menjadikan layanan tersebut sebagai pilihan dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, kemudahan bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberlanjutan penggunaan. Bank syariah perlu membangun ekosistem layanan digital yang mengintegrasikan kemudahan, manfaat, keamanan, kepercayaan, dan kepatuhan syariah agar mampu meningkatkan minat transaksi nasabah secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran mobile banking syariah dalam meningkatkan kemudahan dan minat transaksi nasabah, dapat disimpulkan bahwa mobile banking syariah memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi layanan perbankan syariah di era digital. Kehadiran layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan dan melakukan transaksi secara lebih cepat, praktis, fleksibel, dan efisien tanpa harus datang secara langsung ke kantor cabang. Kemudahan akses dan penggunaan tersebut menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan pengalaman positif nasabah dalam bertransaksi.



Persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam mendorong minat nasabah untuk menggunakan mobile banking syariah. Semakin mudah aplikasi dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut dalam melakukan transaksi secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan perspektif Technology Acceptance Model (TAM) yang menempatkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor utama dalam penerimaan teknologi. Dalam konteks perbankan syariah, kemudahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan kemampuan layanan dalam memberikan solusi yang praktis terhadap kebutuhan transaksi nasabah.

Meskipun demikian, peningkatan minat transaksi melalui mobile banking syariah tidak hanya ditentukan oleh faktor kemudahan. Keamanan transaksi, kepercayaan nasabah, persepsi manfaat, kualitas pelayanan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan faktor yang turut mendukung keberlanjutan penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, bank syariah perlu mengembangkan mobile banking secara terpadu dengan memperhatikan aspek teknologi sekaligus karakteristik dan nilai-nilai perbankan syariah.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa bank syariah perlu terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan mobile banking melalui penyederhanaan prosedur transaksi, peningkatan kemudahan navigasi, pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penguatan sistem keamanan, serta peningkatan literasi digital. Selain itu, penerapan prinsip syariah dan transparansi layanan perlu dipertahankan untuk membangun kepercayaan nasabah. Dengan strategi tersebut, mobile banking syariah diharapkan tidak hanya menjadi sarana transaksi digital, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses keuangan syariah, dan meningkatkan minat serta loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, mobile banking syariah dapat dipandang sebagai inovasi penting dalam pengembangan industri perbankan syariah. Integrasi antara kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan, kepercayaan, dan kepatuhan syariah menjadi kunci dalam menciptakan layanan digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Pengembangan layanan mobile banking yang berorientasi pada pengalaman



nasabah dan tetap berlandaskan prinsip syariah akan semakin memperkuat daya saing perbankan syariah serta mendukung pertumbuhan ekosistem keuangan syariah di Indonesia.

Daftar Pustaka

Andini, A. P., & Indrarini, R. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, religiusitas, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan mobile banking pada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 7(2), 158–171.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Dewi, S., Sabri, & Winata, V. P. (2018). Analisis kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 2(2).

Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Mufrodi, A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan fasilitas layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Klampis di Surabaya. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2).

Nurdin, N., Ningrum, R., & Bachmid, S. (2020). Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 31–45.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia 2023*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.



Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia 2024*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Paramita, D. A., & Hidayat, R. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(3).

Ramadhan, M. F., & Herianingrum, S. (2017). Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas, dan persepsi harga terhadap niat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4(6), 478–492.

Rafika, S., Mutalib, A. A., & Rasyid R, A. (2025). Pengaruh kepatuhan syariah dan kemudahan bertransaksi terhadap penggunaan layanan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bone. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 225–235.

Salman, M. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(2).

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.



Wibowo, A. (2008). Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Sistem Informasi*.

Bank Indonesia. (2008). *Perbankan syariah: Produk dan jasa*. Jakarta: Bank Indonesia.

Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Karim, A. A. (2017). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sjahdeini, S. R. (2014). *Perbankan syariah: Produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*. Jakarta: Kencana.