

Pemanfaatan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan di Bank Muamalat KCP Madiun

¹Arlinda Estiningrum, ²Yulia Anggraini

^{1,2} Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari
Ponorogo

Email: yuliajurnal333@gmail.com

Abstrak

Salah satu contoh transformasi digital dalam industri perbankan syariah adalah penggunaan *Mobile Banking* Muamalat untuk meningkatkan layanan di Bank Muamalat KCP Madiun. *Mobile banking* menjadi alat penting untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi beban operasional *frontliner* seperti teller dan customer service karena kemajuan teknologi mendorong bank untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Metode observasi, wawancara mendalam dengan *frontliner*, dan analisis dokumen operasional yang berkaitan dengan prosedur layanan digital semuanya digunakan dalam penelitian kualitatif ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* membantu mengurangi antrean di teller, mempercepat transaksi keuangan, dan mengoptimalkan sumber daya manusia di bagian operasional. Selain itu, *Mobile Banking* Muamalat meningkatkan akses layanan syariah dengan cara yang lebih praktis dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan *Mobile Banking* Muamalat membantu Bank Muamalat KCP Madiun lebih baik dalam hal operasional, kualitas layanan, dan penerapan prinsip syariah. Untuk keberlanjutan layanan digital di masa mendatang.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Efisiensi Layanan, Bank Muamalat, Digital Banking, Perbankan Syariah.

Abstract

One example of digital transformation in the Islamic banking industry is the use of Muamalat Mobile Banking to enhance services at Bank Muamalat KCP Madiun. Mobile banking has become an important tool to improve service quality while reducing the operational burden on frontliners such as tellers and customer service staff, as technological advancements encourage banks to provide fast, easy, and efficient services. Observation methods, in-depth interviews with frontliners, and analysis of operational documents related to digital service procedures were all used in this qualitative study. The results of the study show that mobile banking helps reduce queues at tellers, speed up financial transactions, and optimize human resources in the operational department. In addition, Muamalat Mobile Banking improves access to Sharia services in a more practical manner and in accordance with customer needs. Overall, this study found that the use of Muamalat Mobile Banking helps Bank Muamalat KCP Madiun improve in terms of operations, service quality, and the implementation of Sharia principles, ensuring the sustainability of digital services in the future.

Keywords: *Mobile Banking*, Service Efficiency, Bank Muamalat, Digital Banking, Islamic Banking.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah memberikan dampak transformatif pada industri jasa, termasuk sektor perbankan syariah di Indonesia. Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan daya saing di tengah perubahan perilaku masyarakat yang semakin menginginkan layanan cepat, transparan, dan praktis. Menurut Rosalina, pesatnya inovasi digital telah mengubah lanskap operasional perbankan secara fundamental, di mana transaksi tidak lagi bergantung pada layanan tatap muka tetapi beralih pada layanan mandiri berbasis aplikasi¹. Kondisi ini menjadi pendorong bagi setiap lembaga keuangan, termasuk bank syariah, untuk melakukan transformasi digital secara komprehensif agar mampu menghadirkan layanan yang efisien sekaligus tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Muhtisar mengungkapkan bahwa sebagai pionir bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat menunjukkan komitmen kuat dalam menjawab tantangan digitalisasi melalui pengembangan berbagai layanan digital, salah satunya Mobile Banking Muamalat.² Aplikasi ini dirancang untuk memberikan akses layanan keuangan syariah secara cepat, aman, dan mudah, serta memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang. Mobile banking dianggap sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas operasional karena mampu mempercepat proses transaksi, meminimalkan antrean, serta mengurangi beban kerja frontliner. Dengan karakteristik tersebut, layanan digital diharapkan dapat mendukung perbankan syariah dalam menyampaikan nilai-nilai pelayanan (khidmat) yang lebih modern dan ramah teknologi.

Namun demikian, tingkat pemanfaatan mobile banking pada level cabang tidak selalu berbanding lurus dengan inovasi yang diluncurkan. Pada konteks Bank Muamalat KCP Madiun, hasil observasi selama kegiatan penelitian dan wawancara dengan teller serta customer service menunjukkan bahwa layanan mobile banking belum sepenuhnya

¹ Rosalina, F. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Pada BSI KCP Simpang Patal Palembang*. 2(2).

² Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56.

dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh nasabah. Utami dan Fasa mengungkapkan bahwa sebagian nasabah tetap lebih memilih layanan tatap muka karena merasa lebih aman ketika bertransaksi langsung dengan petugas bank, terutama nasabah yang tergolong berusia lanjut atau memiliki literasi teknologi yang masih rendah.³ Fenomena ini dipengaruhi oleh tingkat pemahaman teknologi, akses terhadap perangkat yang memadai, kualitas jaringan internet, serta persepsi keamanan terhadap transaksi digital. Kondisi inilah yang membuat digitalisasi layanan perbankan harus mempertimbangkan karakteristik sosial dan tingkat literasi digital masyarakat setempat.⁴

Selain itu, teknologi mobile memungkinkan bank memperluas jangkauan layanan tanpa menambah kantor cabang fisik. Temuan ini menyoroti bahwa kehadiran mobile banking bukan hanya mempengaruhi efektivitas pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman nasabah yang lebih positif karena transaksi dapat dilakukan secara fleksibel tanpa keterbatasan waktu dan tempat. Dalam perspektif teori adopsi teknologi, melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menyebutkan bahwa dua variabel utama *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) menjadi faktor penentu keberhasilan suatu teknologi. Kedua variabel ini sangat relevan dalam menjelaskan perilaku nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun yang sebagian besar masih mempertimbangkan kejelasan tampilan aplikasi, tingkat kemudahan navigasi, serta kepercayaan terhadap keamanan sistem sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan mobile banking.

Selain teori TAM, konsep efisiensi pelayanan dalam konteks perbankan juga memberikan landasan teoretis yang penting bagi penelitian ini. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana suatu proses mampu mencapai hasil optimal dengan penggunaan sumber daya minimal, baik dari segi waktu, tenaga kerja, maupun biaya operasional. Dalam layanan perbankan syariah, efisiensi tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek kualitas layanan yang tetap menjaga prinsip syariah, amanah, dan profesionalitas. Penerapan mobile banking menjadi salah satu bentuk implementasi efisiensi tersebut, karena

³ Utami, W. P., & Fasa, M. I. (2024). *Bank Syariah Indonesia: Memudahkan Transaksi Nasabah Melalui Layanan Mobile Banking*.

⁴ Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2024). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kc Lubuk Pakam*. 9(5).

mampu mengalihkan sebagian beban transaksi langsung menuju mekanisme digital yang lebih mandiri. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai bagaimana layanan mobile banking memengaruhi efisiensi operasional sangat diperlukan, terutama pada kantor cabang yang melayani masyarakat dengan latar belakang digitalisasi yang beragam seperti KCP Madiun.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada gambaran tingkat pemanfaatan mobile banking oleh nasabah, tetapi juga menganalisis bagaimana peran layanan digital tersebut dalam mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean, serta mengoptimalkan beban operasional teller dan *customer service*. Selain itu, penelitian ini menelusuri faktor-faktor pendukung yang mendorong keberhasilan implementasi mobile banking, seperti dukungan infrastruktur, kualitas pelayanan frontliner, dan edukasi nasabah, serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul baik dari sisi teknis maupun dari sisi perilaku nasabah.⁵ Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai efektivitas layanan digital pada perbankan syariah serta memberikan rekomendasi strategis bagi Bank Muamalat dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pemanfaatan *Mobile Banking* Muamalat dapat meningkatkan efisiensi layanan di Bank Muamalat KCP Madiun.⁶ Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang natural dan komprehensif mengenai situasi yang terjadi di lapangan, terutama terkait perilaku nasabah, proses pelayanan, serta dinamika operasional *frontliner* dalam konteks digitalisasi layanan perbankan. Data

⁵ Abdul Gani, Putri Apria Ningsih, & Ahmad Syahrizal. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(6), 118–126.

⁶ Ade Rahayu. (2025). Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D): Pengertian, Jenis dan Tahapan. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 459–470.

penelitian diperoleh melalui observasi partisipatif selama masa penelitian, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.⁷

Selain observasi, penelitian ini juga memanfaatkan data dokumen seperti SOP layanan, pedoman penggunaan *Mobile Banking* Muamalat, laporan transaksi operasional, serta literatur terkait digitalisasi perbankan. Seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.⁸ Reduksi data dilakukan dengan cara memilah informasi penting dan menyederhanakan data yang relevan, kemudian hasil sementara disajikan dalam bentuk narasi untuk mempermudah peneliti melihat pola atau hubungan temuan. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan, disertai proses verifikasi melalui triangulasi sumber untuk memastikan keakuratan serta konsistensi data.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan hasil observasi, dokumen pendukung, serta literatur metodologis.⁹ Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang objektif dan mendalam mengenai efektivitas pemanfaatan *mobile banking* dalam meningkatkan efisiensi layanan di Bank Muamalat KCP Madiun.

Hasil dan Pembahasan

Bank Muamalat KCP Madiun merupakan salah satu kantor cabang pembantu dari PT Bank Muamalat Indonesia yang menjalankan seluruh aktivitas operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kantor ini berlokasi strategis di pusat kota Madiun, tepatnya di Jl. Kolonel Marhadi No. 62, Kota Madiun, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan syariah. Sebagai unit pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah, KCP Madiun memiliki struktur organisasi yang terdiri dari *Branch Manager*, *Customer Service (CS)*, *Teller*, serta staf pendukung lainnya yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional harian.

⁷ Taherdoost, H. (2022). What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–63.

⁸ Miles, Huberman. *Data analysis*. (n.d.).

⁹ Maulida, R. (2025). *Dampak Aplikasi Mobile Banking Syariah terhadap Literasi Keuangan Islam Masyarakat dan Perilaku Investasi Berbasis Prinsip Syariah*. 6.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Bank Muamalat KCP Madiun turut mengadopsi perkembangan teknologi digital yang semakin dibutuhkan oleh masyarakat modern. Transformasi digital ini dilakukan sebagai respon terhadap perubahan perilaku nasabah yang menginginkan layanan cepat, praktis, dan dapat diakses tanpa batasan waktu maupun lokasi. Salah satu bentuk nyata dari digitalisasi layanan tersebut adalah pemanfaatan aplikasi *mobile banking* resmi Bank Muamalat yang dikenal dengan nama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Aplikasi ini merupakan inovasi strategis yang diciptakan untuk menjawab kebutuhan transaksi perbankan syariah yang lebih efisien, modern, dan tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah.

Muamalat DIN menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah aktivitas perbankan nasabah. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan serangkaian transaksi seperti cek saldo, transfer antarbank maupun sesama, pembayaran tagihan listrik, PDAM, internet, pembelian pulsa, top up e-wallet seperti OVO, Dana, dan GoPay, hingga layanan pembukaan rekening secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Selain itu, aplikasi ini juga memfasilitasi pengelolaan rekening dan pengaturan keamanan seperti penggantian PIN, pengaktifan kembali akun yang terblokir, serta akses mutasi transaksi secara real time. Dengan fitur-fitur tersebut, nasabah memiliki kontrol yang lebih luas terhadap aktivitas keuangannya.

Kehadiran Muamalat DIN bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, khususnya dalam mengurangi kepadatan antrean di teller. Transaksi-transaksi sederhana yang sebelumnya harus dilakukan secara manual kini dapat dialihkan sepenuhnya melalui kanal digital. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan bagi nasabah, tetapi juga mengoptimalkan fungsi frontliner agar dapat fokus pada transaksi yang lebih kompleks dan membutuhkan pendampingan langsung. Selain itu, aplikasi ini memberikan fleksibilitas transaksi kapan saja dan di mana saja, sehingga aktivitas perbankan tidak lagi terbatas pada jam operasional kantor.

Digitalisasi melalui Muamalat DIN juga mencerminkan komitmen Bank Muamalat dalam menjadi lembaga keuangan syariah yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan memaksimalkan pemanfaatan aplikasi ini, bank tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat posisinya dalam persaingan industri perbankan yang

semakin kompetitif. Oleh karena itu, keberadaan Muamalat DIN menjadi bagian penting dari strategi transformasi digital Bank Muamalat untuk menghadirkan layanan yang lebih inovatif, efisien, dan berorientasi pada kenyamanan nasabah.

Selama masa pelaksanaan penelitian, penulis melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan yang melibatkan frontliner, khususnya teller dan *customer service*. Teller berperan menangani transaksi harian seperti setor tunai, tarik tunai, serta kebutuhan transaksi manual lainnya. Sementara itu, *customer service* memiliki peran penting dalam memberikan informasi produk, bantuan pembukaan rekening, penanganan keluhan, serta memberikan pendampingan kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah nasabah yang belum familiar dengan teknologi digital, terutama dari kalangan lanjut usia atau nasabah baru yang belum memahami fitur-fitur dalam aplikasi.

Observasi juga menunjukkan bahwa frontliner secara aktif memberikan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan Muamalat DIN kepada nasabah yang belum melek digital. Edukasi dilakukan melalui penjelasan langsung, demonstrasi penggunaan aplikasi, hingga membantu proses aktivasi akun. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman nasabah agar mampu memanfaatkan layanan digital secara mandiri.¹⁰ Selain itu, penerapan *mobile banking* juga terbukti membantu mengurangi antrean, karena sebagian transaksi yang sebelumnya dilakukan di teller kini dapat dialihkan ke aplikasi digital.

Secara keseluruhan, penerapan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun tidak hanya menjadi wujud nyata dari upaya transformasi digital yang sedang berlangsung di sektor perbankan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah.¹¹ Aplikasi ini memungkinkan berbagai transaksi dilakukan secara mandiri oleh nasabah, sehingga proses pelayanan yang sebelumnya sepenuhnya bergantung pada teller dan *customer service* dapat dialihkan ke kanal digital yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan

¹⁰ Hakim, F. W., Hasan, A., & Putra, I. (2022). Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Kota Bandar Lampung. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 3(2), 80

¹¹ Febrian, H., Asyari, A., Anggraini, D., Hasanah, N. F., & Sholihin, A. (2023). Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2135

kualitas pelayanan di kantor cabang, karena frontliner dapat lebih fokus melayani transaksi kompleks yang memerlukan pendampingan langsung, sementara transaksi sederhana dapat ditangani melalui aplikasi digital.

Selain meningkatkan efektivitas operasional, Muamalat DIN juga memperluas akses layanan syariah kepada masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi ini, layanan Bank Muamalat dapat diakses tidak hanya oleh nasabah yang berada di sekitar kantor cabang, tetapi juga oleh mereka yang tinggal di daerah yang jauh atau tidak memiliki waktu untuk datang secara langsung. Hal ini sejalan dengan prinsip inklusi keuangan syariah yang mendorong agar layanan perbankan dapat menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Melalui kanal digital ini, nasabah dapat merasakan manfaat layanan keuangan syariah secara lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional Bank Muamalat.

Lebih jauh lagi, penerapan Muamalat DIN mendukung visi Bank Muamalat untuk menjadi lembaga keuangan syariah modern yang inovatif dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat. Keberadaan aplikasi digital yang komprehensif menunjukkan bahwa bank tidak hanya mengikuti arus digitalisasi, tetapi juga berkomitmen untuk menghadirkan layanan yang berkualitas tinggi dan relevan dengan gaya hidup masyarakat yang semakin serba digital. Dengan menyediakan akses layanan 24 jam, meningkatkan keamanan transaksi, serta terus memperbarui fitur sesuai kebutuhan pengguna, Muamalat DIN memperkuat posisi Bank Muamalat di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Dengan demikian, implementasi Muamalat DIN tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga mencerminkan komitmen Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan terbaik yang selaras dengan nilai-nilai syariah, perkembangan teknologi, dan ekspektasi modern nasabah. Transformasi digital ini menjadi pondasi penting bagi keberlanjutan layanan syariah yang lebih adaptif, kompetitif, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan observasi partisipatif selama kegiatan penelitian di Bank Muamalat KCP Madiun, diperoleh data bahwa pemanfaatan *Mobile Banking* Muamalat telah menjadi elemen penting dalam mendukung efisiensi layanan perbankan. Aplikasi ini digunakan nasabah untuk berbagai kebutuhan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, *top up e-wallet*,

pembelian pulsa, pengecekan saldo dan mutasi, pembukaan rekening, serta pembukaan pin terblokir. Namun demikian, dari hasil pengamatan langsung, sekitar 40–50% nasabah yang datang ke teller dan *customer service* sebenarnya dapat melakukan transaksi tersebut melalui *mobile banking*, tetapi tetap memilih layanan manual karena alasan kebiasaan, kurangnya pemahaman fitur, atau ketidakpercayaan diri dalam menggunakan aplikasi digital. Penggunaan *mobile banking* terbukti memberikan dampak positif terhadap efisiensi, antara lain pengurangan antrean teller, peningkatan produktivitas teller karena dapat berfokus pada transaksi kompleks, serta percepatan proses transaksi yang rata-rata hanya memerlukan 1–3 menit.

Selain itu, penurunan beban transaksi di teller juga berkontribusi pada efisiensi biaya operasional bank. Meskipun demikian, proses implementasi *mobile banking* menghadapi sejumlah hambatan, antara lain rendahnya literasi digital sebagian nasabah, terutama kelompok usia lanjut, kekhawatiran melakukan kesalahan transaksi, kendala teknis seperti jaringan lambat atau aplikasi error, serta edukasi dan pendampingan yang belum dilakukan secara intensif oleh pihak *frontliner*.¹² Hambatan-hambatan ini menjadi faktor utama mengapa adopsi *mobile banking* belum optimal di lapangan.

Menurut teori efisiensi pelayanan menurut mulyadi dapat tercapai apabila suatu layanan dapat memberikan hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal.¹³ Dalam konteks ini, *Mobile Banking* Muamalat berperan sebagai alat efisiensi karena dapat mengurangi beban kerja teller, menghemat waktu pelayanan, meningkatkan kecepatan penyelesaian transaksi, dan mengoptimalkan sumber daya manusia

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), keberhasilan adopsi sebuah teknologi ditentukan oleh dua komponen utama, yakni *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan).¹⁴ Kedua faktor tersebut mempengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Dalam konteks layanan *mobile banking*, hasil observasi

¹² Fitrah, A. N., Pakawaru, I., & Munir, N. (2025). *Pengetahuan dan Literasi Digital Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah*. 2(2).

¹³ Mulyadi, D. (n.d.). *Implikasi Kebijakan Kelembagaan Terhadap Aparatur & Pelayanan Publik*.

¹⁴ Widjaja, A. L., & Noviaristanti, S. (2025). Analysis of Mobile Banking Adoption with a Modified Technology Acceptance Model (TAM) on the Mybca Mobile Banking Application. *Enrichment: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(3), 369–388

menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah telah merasakan manfaat teknologi tersebut, terutama dalam hal kecepatan transaksi, kemudahan akses, serta fleksibilitas layanan tanpa harus datang ke teller. Hal ini mencerminkan bahwa aspek *Perceived Usefulness* sudah terpenuhi dengan baik.

Namun demikian, *Perceived Ease of Use* belum sepenuhnya tercapai karena tidak semua nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi. Nasabah dengan literasi digital yang rendah mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur, bahkan sebagian merasa takut melakukan kesalahan saat transaksi.¹⁵ Kebiasaan menggunakan layanan teller juga menjadi faktor internal yang memperlambat adaptasi terhadap teknologi baru ini. Di sisi lain, hambatan eksternal turut memperkuat permasalahan tersebut, seperti minimnya edukasi dan sosialisasi dari pihak bank, kurangnya pendampingan dalam penggunaan aplikasi, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan atau sistem aplikasi. Hambatan-hambatan tersebut sejalan dengan teori (Laudon & Laudon, 2018) yang menyatakan bahwa adopsi teknologi sering kali terhambat oleh faktor manusia, sistem, dan lingkungan.



Gambar 1. Membantu Nasabah Buka Rekening di Mdin (Sumber: Hasil Penelitian)



Gambar 2. Melayani & Membantu Nasabah Pin Terblokir (Sumber: Hasil Penelitian)

¹⁵ Khafifa, B. A., & Aminy, M. M. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika*.

Dalam perspektif pelayanan syariah, penerapan *mobile banking* memiliki relevansi kuat dengan nilai-nilai utama seperti amanah, ihsan, dan kemudahan (*Taisir*).¹⁶ Layanan digital memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan aman, memberikan alternatif pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor bank, serta meminimalkan risiko antrean. Dengan demikian, *mobile banking* pada bank syariah tidak hanya mendorong efisiensi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai pelayanan Islami yang menekankan keamanan, kualitas layanan terbaik, dan kemudahan bagi nasabah. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi layanan ini sangat ditentukan oleh peningkatan literasi digital nasabah dan optimalisasi dukungan edukatif dari pihak bank agar seluruh aspek TAM dapat terpenuhi secara menyeluruh.¹⁷

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* Muamalat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun. Implementasi layanan digital ini terbukti mampu mengurangi antrean di kantor cabang, mempercepat proses transaksi, serta mendukung kinerja frontliner dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal.¹⁸ Efisiensi tersebut tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga memperkuat citra bank sebagai institusi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Namun demikian, temuan penelitian juga mengungkap bahwa tingkat hambatan adopsi digital di kalangan nasabah masih relatif tinggi.¹⁹ Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Madiun antara lain adalah minimnya literasi digital, kekhawatiran nasabah dalam menggunakan fitur transaksi elektronik, serta berbagai kendala teknis seperti kualitas jaringan internet yang tidak stabil atau kurangnya pemahaman terhadap fungsi-fungsi yang tersedia dalam aplikasi. Rendahnya literasi digital terlihat dari masih banyaknya nasabah yang belum familiar dengan

¹⁶ Sufa, A. M. (2025). *Persepsi dan Hambatan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

¹⁷ Waleed Rababa, B., Ali, A., & Montaser Mohammad, A. (2025). Understanding mobile banking adoption via the technology acceptance model: Evidence from Jordan. *Banks and Bank Systems*, 20(1), 23–37

¹⁸ Putri, E. N. (2025). Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Perceived Trust on Behavior Intention to Use Mobile Banking. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(2), 547–554

¹⁹ Suwito, J. H., & Panjaitan, E. S. (2025). *Pengusulan Model Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Digital Banking: Pendekatan Systematic Review dan Meta- Analysis*. 14.

penggunaan smartphone secara optimal, termasuk cara mengunduh aplikasi, melakukan registrasi, hingga menjalankan fitur-fitur dasar seperti transfer, pembayaran tagihan, atau pengecekan saldo. Kelompok nasabah tertentu, terutama yang berusia lanjut atau yang sudah terbiasa dengan layanan konvensional, cenderung merasa ragu dan tidak percaya diri untuk beralih ke layanan digital.

Di samping itu, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi elektronik juga menjadi faktor yang cukup dominan. Beberapa nasabah menganggap bahwa transaksi melalui teller lebih aman karena dilakukan dengan bantuan petugas bank, sementara transaksi digital dianggap berisiko jika terjadi kesalahan input, penyalahgunaan akun, atau kejahatan siber.²⁰ Kekhawatiran ini diperkuat oleh kurangnya pemahaman nasabah mengenai sistem keamanan berlapis yang sebenarnya sudah diterapkan pada aplikasi *mobile banking*, seperti OTP, PIN dinamis, biometrik, dan enkripsi data.

Kendala teknis seperti sinyal internet yang lambat, aplikasi yang terkadang mengalami gangguan (*error*), atau kapasitas penyimpanan perangkat yang terbatas juga turut menjadi hambatan penggunaan. Bagi sebagian nasabah, masalah teknis ini cukup mengganggu sehingga menurunkan minat untuk memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan.²¹ Permasalahan tersebut semakin terlihat pada nasabah yang tinggal di wilayah dengan akses internet terbatas atau menggunakan perangkat yang sudah tidak kompatibel dengan pembaruan aplikasi terbaru.

Kondisi-kondisi tersebut menegaskan pentingnya peran bank dalam melakukan edukasi yang lebih intensif, sistematis, dan berkelanjutan agar tingkat penerimaan teknologi di kalangan nasabah dapat meningkat.²² Edukasi tidak cukup hanya diberikan ketika nasabah melakukan transaksi di customer service, tetapi perlu dilakukan melalui berbagai strategi seperti pelatihan singkat, sosialisasi rutin, panduan visual (video tutorial), serta pendampingan langsung ketika nasabah mengaktifkan dan menggunakan aplikasi pertama

²⁰ Asfour, H. K., & Haddad, S. I. (2014). The Impact of Mobile Banking on Enhancing Customers' E-Satisfaction: An Empirical Study on Commercial Banks in Jordan. *International Business Research*, 7(10), p145.

²¹ Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). INOVASI KEUANGAN DIGITAL MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP PERKEMBANGAN BANK SYARIAH. *Islamic Economic and Business Journal*, 5(2), 1–19.

²² Fitri, M. F. S., & Attribution-ShareAlike, C. (2024). *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*. 1.

kali. Pendekatan edukatif yang komprehensif diharapkan mampu meningkatkan pemahaman nasabah, mengurangi rasa takut dalam menggunakan layanan digital, serta membangun kepercayaan terhadap keamanan sistem perbankan. Dengan demikian, penerimaan dan adopsi *mobile banking* dapat meningkat secara signifikan dan mendukung optimalisasi layanan digital di Bank Muamalat KCP Madiun.

Pembahasan ini secara jelas memperlihatkan adanya keterkaitan yang kuat antara temuan lapangan dengan teori-teori adopsi teknologi yang menjadi landasan penelitian. Konsep *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terbukti relevan dalam menjelaskan perilaku nasabah Bank Muamalat KCP Madiun dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* Muamalat DIN.²³ Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah telah merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi Muamalat DIN, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan fleksibilitas dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang ke teller. Temuan ini sejalan dengan elemen *Perceived Usefulness*, di mana pengguna akan menerima dan menggunakan teknologi apabila mereka merasakan adanya peningkatan kinerja dan kemudahan dalam aktivitas sehari-hari.

Namun demikian, aspek kemudahan penggunaan atau *Perceived Ease of Use* masih belum terpenuhi secara optimal, terutama pada nasabah dengan literasi digital rendah.²⁴ Kesulitan memahami fitur, kekhawatiran melakukan kesalahan, serta ketergantungan pada layanan tatap muka menunjukkan bahwa persepsi kemudahan belum dibangun secara merata di kalangan nasabah. Kondisi ini memperkuat teori hambatan adopsi teknologi menurut Laudon & Laudon, yang menyatakan bahwa adopsi sistem digital dapat terhambat oleh faktor manusia, sistem, dan lingkungan. Hambatan tersebut terbukti di lapangan melalui temuan seperti keterbatasan jaringan internet, kendala teknis aplikasi, serta kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari pihak bank.

²³ Fatmawati, E. (2015). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN*.

²⁴ Sulistyowati, W. A., Alrajawy, I., Isaac, O., & Ameen, A. (2021). Mobile Banking Adoption—Extending Technology Acceptance Model with Transaction Convenience and Perceived Risk: A Conceptual Framework. In S.-L. Peng, S.-Y. Hsieh, S. Gopalakrishnan, & B. Duraisamy (Eds.), *Intelligent Computing and Innovation on Data Science* (Vol. 248, pp. 221–228).

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan melalui *mobile banking* bukan hanya sebuah inovasi teknologi, tetapi juga strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah.²⁵ Transformasi digital yang dilakukan Bank Muamalat sejalan dengan kebutuhan operasional modern, yaitu menghadirkan layanan cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain efisiensi, digitalisasi ini juga mendukung prinsip-prinsip pelayanan syariah seperti *amanah*, *ihsan*, dan *taisir*, karena mampu memberikan pelayanan yang lebih aman, transparan, dan mempermudah nasabah dalam menjalankan kebutuhan perbankannya.

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa pemanfaatan *mobile banking* memiliki potensi besar dalam memperkuat kualitas dan efektivitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun.²⁶ Namun, keberhasilan implementasi membutuhkan dukungan berkelanjutan berupa edukasi digital, perbaikan kualitas sistem, peningkatan literasi teknologi, serta strategi komunikasi yang lebih efektif kepada nasabah. Dengan pendekatan tersebut, digitalisasi layanan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan dampak signifikan terhadap pengembangan layanan syariah di masa mendatang.

Simpulan

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan frontliner, *Mobile Banking* Muamalat (Muamalat DIN) memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan di Bank Muamalat KCP Madiun. Penggunaan *mobile banking* terbukti mampu mengurangi antrean teller, mempercepat transaksi rutin, serta membantu frontliner lebih fokus pada pelayanan yang bersifat kompleks. Manfaat ini sejalan dengan konsep efisiensi pelayanan yang menekankan penggunaan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan layanan yang cepat dan efektif. Meskipun demikian, implementasi Muamalat DIN masih menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital, kekhawatiran keamanan, kendala jaringan internet, serta kurangnya edukasi berkelanjutan bagi nasabah.

²⁵ Mustafa, S. H., & Khan, D. A. A. (2024). *Mobile Banking and Its Influence on Customer Satisfaction: Evidence from Pakistan*. 2(2).

²⁶ Kornitasari, Y., Sura, L. J., & Dewi, D. N. A. M. (2024). How cybercrime sentiment shapes mobile banking adoption in Islamic banking. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 217–232

Dilihat dari perspektif Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan adopsi *mobile banking* dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Pada Bank Muamalat KCP Madiun, manfaat layanan digital telah dirasakan oleh banyak nasabah, namun kemudahan penggunaan belum optimal dirasakan seluruh segmen pengguna. Dalam konteks pelayanan syariah, Muamalat DIN sebenarnya telah mencerminkan nilai amanah dan kemudahan layanan (taisir), namun efektivitasnya akan lebih maksimal jika disertai peningkatan literasi digital, penguatan edukasi dari frontliner, serta perbaikan infrastruktur sistem. Dengan pengembangan berkelanjutan, *mobile banking* berpotensi mendukung transformasi bank menuju pelayanan syariah yang lebih modern dan efisien.

Referensi

- Abdul Gani, Putri Apria Ningsih, & Ahmad Syahrizal. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *Santri: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(6), 118–126. <https://doi.org/10.61132/Santri.V1i6.111>
- Ade Rahayu. (2025). Metode Penelitian Dan Pengembangan (R&D): Pengertian, Jenis Dan Tahapan. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 459–470. <https://doi.org/10.54259/Diajar.V4i3.5092>
- Asfour, H. K., & Haddad, S. I. (2014). The Impact Of Mobile Banking On Enhancing Customers' E-Satisfaction: An Empirical Study On Commercial Banks In Jordan. *International Business Research*, 7(10), P145. <https://doi.org/10.5539/ibr.V7n10p145>
- Fatmawati, E. (2015). *Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*.
- Febrian, H., Asyari, A., Anggraini, D., Hasanah, N. F., & Sholihin, A. (2023). Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2135. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V9i2.9485>
- Fitrah, A. N., Pakawaru, I., & Munir, N. (2025). *Pengetahuan Dan Literasi Digital Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah*. 2(2).
- Fitri, M. F. S., & Attribution-Sharealike, C. (2024). *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*. 1.
- Hakim, F. W., Hasan, A., & Putra, I. (2022). Pengaruh Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Produk Perbankan Syariah Di Kota Bandar Lampung. *Al-Mashrof: Islamic Banking And Finance*, 3(2), 80. <https://doi.org/10.24042/Al-Mashrof.V3i2.13973>
- Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). Inovasi Keuangan Digital Mobile Banking Syariah Terhadap Perkembangan Bank Syariah. *Islamic Economic And Business Journal*, 5(2), 1–19. <https://doi.org/10.30863/Iebjournal.V5i2.4694>

- Khafifa, B. A., & Aminy, M. M. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bertais Mandalika*.
- Kornitasari, Y., Sura, L. J., & Dewi, D. N. A. M. (2024). How Cybercrime Sentiment Shapes Mobile Banking Adoption In Islamic Banking. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 217–232. <https://doi.org/10.20885/JEKI.Vol10.Iss2.Art6>
- Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2024). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kc Lubuk Pakam*. 9(5).
- Maulida, R. (2025). *Dampak Aplikasi Mobile Banking Syariah Terhadap Literasi Keuangan Islam Masyarakat Dan Perilaku Investasi Berbasis Prinsip Syariah*. 6. *Miles_Huberman_Data_Analysis*. (N.D.).
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/Jihbiz.V3i1.9632>
- Mulyadi, D. (N.D.). *Implikasi Kebijakan Kelembagaan Terhadap Aparatur & Pelayanan Publik*.
- Mustafa, S. H., & Khan, D. A. A. (2024). *Mobile Banking And Its Influence On Customer Satisfaction: Evidence From Pakistan*. 2(2).
- Putri, E. N. (2025). Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness And Perceived Trust On Behavior Intention To Use Mobile Banking. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(2), 547–554. <https://doi.org/10.37531/Amar.V5i2.2362>
- Rosalina, F. (2025). *Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Pada BSI KCP Simpang Patal Palembang*. 2(2).
- Sufa, A. M. (2025). *Persepsi Dan Hambatan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Sulistyowati, W. A., Alrajawy, I., Isaac, O., & Ameen, A. (2021). Mobile Banking Adoption—Extending Technology Acceptance Model With Transaction Convenience And Perceived Risk: A Conceptual Framework. In S.-L. Peng, S.-Y. Hsieh, S. Gopalakrishnan, & B. Duraisamy (Eds.), *Intelligent Computing And Innovation On Data Science* (Vol. 248, Pp. 221–228). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-16-3153-5_25
- Suwito, J. H., & Panjaitan, E. S. (2025). *Pengusulan Model Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Digital Banking: Pendekatan Systematic Review Dan Meta- Analysis*. 14.
- Taherdoost, H. (2022). What Are Different Research Approaches? Comprehensive Review Of Qualitative, Quantitative, And Mixed Method Research, Their Applications, Types, And Limitations. *Journal Of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.30564/Jmser.V5i1.4538>
- Utami, W. P., & Fasa, M. I. (2024). *Bank Syariah Indonesia: Memudahkan Transaksi Nasabah Melalui Layanan Mobile Banking*.
- Waleed Rababa, B., Ali, A., & Montaser Mohammad, A. (2025). Understanding Mobile Banking Adoption Via The Technology Acceptance Model: Evidence From Jordan.

Banks And Bank Systems, 20(1), 23–37.
[https://doi.org/10.21511/Bbs.20\(1\).2025.03](https://doi.org/10.21511/Bbs.20(1).2025.03)

Widjaja, A. L., & Noviaristanti, S. (2025). Analysis Of Mobile Banking Adoption With A Modified Technology Acceptance Model (TAM) On The Mybca Mobile Banking Application. *Enrichment: Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 3(3), 369–388. <https://doi.org/10.55324/Enrichment.V3i3.383>