

Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta

Ika Aisyah¹, Raden Agrosamdhyo², Ely Mansur³

Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali

Email: ikaaisyah230301@gmail.com¹, ragrosamdhyo@gmail.com²
elymansur2022@gmail.com³

Abstrak. Fitur layanan *Top Up E-Wallet* merupakan salah satu fitur layanan yang terdapat pada BSI *Mobile* yang disediakan Bank Syariah Indonesia untuk nasabah yang sering menggunakan sistem pembayaran tanpa uang tunai atau *cashless payment* sehingga nasabah dapat dengan mudah mengisi saldo dompet digital mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* di BSI KCP Kuta, mengetahui keunggulan dari fitur layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile*, mengetahui persepsi nasabah pada fitur layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* di BSI KCP Kuta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Informan pada penelitian ini dipilih melalui teknik *random sampling*. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan. Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi yang dapat membantu peneliti untuk menguji validitas informasi dari berbagai sumber. Hasil penelitian menemukan: Cara penggunaan fitur layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* sudah cukup mudah untuk dipahami dan digunakan oleh nasabah BSI KCP Kuta. Keunggulan Fitur Layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* adalah nasabah dapat dengan mudah mendapatkan akses informasi terkait fitur layanan, transaksi yang dapat dilakukan fitur layanan tersebut sudah beragam, inovasi dari fitur layanan tersebut adalah adanya pengingat untuk berinfak atau bersedekah setelah nasabah melakukan transaksi *Top Up*. Persepsi nasabah pada fitur layanan *Top Up E-Wallet* BSI *Mobile* sudah cukup bagus. Persepsi berminat menggunakan fitur layanan tersebut karena dianggap memiliki biaya admin yang murah dan mudah digunakan. Sasaran persepsi dianggap sudah memiliki saldo digital yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah, ditemukan adanya kendala jaringan buruk dan *serverdown* yang membuat transaksi *Top Up* gagal.

Kata Kunci: Persepsi, Fitur Layanan, *E-Wallet*

Abstract. The *Top Up E-Wallet* service feature is one of the service features available on BSI *Mobile* provided by Bank Syariah Indonesia for customers who often use *cashless payment* systems so that customers can easily top up their digital wallet balances. The purpose of this research is to find out how to use the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* service feature at BSI KCP Kuta, find out the advantages of the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* service feature, find out customer perceptions of the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* service feature in BSI KCP Kuta. The research method used in this research is a descriptive qualitative method. Informants in this study were selected using *random sampling* techniques. For data collection techniques using observation, interviews and documentation methods. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, drawing conclusions. Meanwhile, the validity of the data uses triangulation which can help researchers to test the validity of information from various sources. The research results found: How to use the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* service feature is quite easy for BSI KCP Kuta customers to understand and use. The advantage of the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* Service Feature is that customers can easily get access to information related to the service feature, the transactions that can be carried out by this service feature are varied, the innovation of this service feature is that there is a reminder to donate or give alms after the customer makes a *Top Up* transaction. Customer perception of the BSI *Mobile E-Wallet Top Up* service feature is quite good. Perception is interested in using this service feature because it is considered to have cheap admin costs and is easy to use. The perception target is considered to have a complete digital balance according to customer needs. It was found that there were bad network problems and server downs which made *Top Up* transactions fail.

Keywords: Perception, Service Features, *E-Wallet*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu industri perbankan yang terbentuk dari adanya merger tiga bank syariah BUMN pun mulai mengembangkan sistem transaksi keuangan secara digital melalui layanan *Mobile Banking* yang diberi nama *BSI Mobile*. Layanan *BSI Mobile* pun menawarkan berbagai fitur layanan menarik yang tidak kalah saing apabila dibandingkan dengan industri perbankan lain. Fitur layanan yang ditawarkan oleh *BSI Mobile* di antaranya fitur transfer uang, pembayaran, pembelian, layanan Islami, dan *Top Up E-Wallet*.¹

Persepsi sangatlah unik karena dia hanya dirasakan dan dialami oleh orang-orang yang bersangkutan. Persepsi adalah pengalaman tentang suatu objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dari menyimpulkan sebuah informasi dan penafsiran pesan. Persepsi juga dapat diartikan sebagai suatu pengertian, pemahaman, tafsiran dan penilaian terhadap hal tertentu. Persepsi merupakan suatu rangkaian proses dalam menafsirkan suatu objek baik benda maupun dari peristiwa itu sendiri maupun dalam dirinya baik pengalaman, emosi, kemampuan kognitif.²

Persepsi tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan ada proses penting yang membentuk persepsi yaitu melalui indera. Indera manusia berkembang sejalan dengan perkembangan usia dan fisik manusia. Di dalam Al-Quran terdapat beberapa ayat yang maknanya berkaitan dengan panca indera yang dimiliki manusia, diantaranya Q.S. An-Nahl ayat 78 yaitu:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu apapun, dan Dia memberimu pendengaran, penglihatan dan hati nurani, agar kamu bersyukur”.³

Ayat tersebut memberikan gambaran bahwa manusia dilahirkan dengan tidak mengetahui sesuatu apapun, maka Allah melengkapi manusia dengan alat indera untuk manusia sehingga manusia dapat merasakan dan mengenali objek maupun lingkungannya. Paca indera itulah yang berperan dalam terjadinya proses persepsi.

Persepsi nasabah pada fitur layanan *BSI Mobile* pastilah berbeda, mengingat setiap nasabah juga memiliki kebutuhan dan keperluan yang berbeda-beda saat menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Terbentuknya persepsi nasabah disebabkan oleh pengalaman dan pemahaman nasabah saat menggunakan fitur layanan *BSI Mobile* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, adanya kemudahan dan efektifitas sehingga nasabah bisa melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah.

Fitur layanan adalah sebuah produk yang disediakan dan digunakan perusahaan untuk membedakan produk fitur dari perusahaan satu dengan perusahaan lainnya, atau dengan kata lain fitur layanan adalah sarana perbankan untuk membedakan atau

¹ Fajar Sodik, Alifia Nur Zaida, Khusnul Zulmiati, Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB, Vol. 1, *Journal of Business Management and Islamic Banking* 2022, h. 1

² Feny Dwi Febriningrum, Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Jasa Tabungan Bersama Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, Vol. 8, *Jurnal Digilib UM Jember*, h. 1

³ Lajnah Pentashih Mushah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2015), Cet. Ke-7, h. 220

mendiferensiasikan produknya dari perusahaan pesaing. Dengan berbagai fitur layanan yang diberikan oleh perbankan di harapkan mempermudah kegiatan nasabah sesuai dengan kebutuhannya.⁴

Fitur layanan *Top Up E-Wallet* merupakan salah satu fitur layanan yang terdapat pada *BSI Mobile*, fitur layanan tersebut disediakan Bank Syariah Indonesia untuk nasabah yang dalam kesehariannya lebih condong atau sering menggunakan sistem pembayaran tanpa uang tunai atau *cashless payment* sehingga nasabah dapat dengan mudah mengisi ulang *E-Wallet* atau dompet digital mereka.

Definisi dari *E-Wallet* adalah sebuah fitur aplikasi media pembayaran elektronik yang dikembangkan untuk memudahkan penggunaannya dalam melakukan aktivitas transaksi. Dari aplikasi *E-Wallet* pengguna dapat langsung bertransaksi dengan merchant atau pedagang terkait, yang sudah terdaftar dalam pelayanan dengan pihak pengembang *E-Wallet*. Di Indonesia tren *E-Wallet* mulai terasa ditandai dengan pesatnya perusahaan *start-up* yang mengembangkan bisnis *online* dalam transaksinya.⁵

Berubahnya kebiasaan pada masyarakat yaitu transaksi non tunai khususnya pada dompet elektronik di latar belakang oleh adanya dukungan pemerintah berupa program Bank Indonesia melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Tepatnya pada tanggal 14 Agustus 2014, yang dicanangkan secara resmi oleh Gubernur Bank Indonesia. Kemudian ditandai dengan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Bank Indonesia dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Keuangan, Pemerintah Daerah serta Asosiasi Pemerintahan Provinsi seluruh Indonesia. Tujuannya supaya meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis dan juga lembaga pemerintah menggunakan pembayaran non tunai, yang lebih mudah, aman dan efisien.⁶

Pada saat ini, secara perlahan-lahan popularitas dompet elektronik di Indonesia sudah semakin meningkat. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), terdapat 38 dompet elektronik *E-Wallet* yang telah mendapatkan lisensi resmi. Seiring dengan semakin banyaknya penggunaan uang elektronik, Indonesia yang dulunya hampir tidak ada harapan di dunia *cashless payment* atau pembayaran non-tunai, terselamatkan dengan booming-nya *smartphone*.⁷

Dari uraian latar belakang di atas mengenai Bank Syariah Indonesia, pengertian fitur layanan, persepsi dan pengertian perkembangan *E-Wallet* di Indonesia, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Persepsi Nasabah pada Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta” dimana informan dari penelitian adalah nasabah serta staf Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta.

1.2 Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah di atas, penulis kemudian memfokuskan beberapa pertanyaan sebagai fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* di BSI KCP Kuta?
- b. Bagaimana keunggulan dari fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* di BSI KCP Kuta
- c. Bagaimana persepsi nasabah pada fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* di BSI KCP Kuta?

⁴ Nurya Dina Abrilia, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya, Vol. 3, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga JPTN* 2020, h. 100

⁵ Rohmatun Nimah, E-Wallet Sistem Pembayaran Dengan Prinsip *Hifzul Maal*, Vol. 5, *Jurnal Ekonomi Syariah* 2020, h. 53

⁶ Lamria Raya Fitriyani, Lestari Nurhajati, Xenia Angelica Wijayanto, Cara Bijak Menggunakan Dompet Elektronik, (Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) LSPR, Jakarta 2021), h. 25

⁷ *Ibid.*, h. 25

1.3 Kajian Teori

A. Persepsi Nasabah

Persepsi nasabah terhadap fitur layanan adalah sebuah pendapat atau penilaian nasabah terhadap suatu fitur layanan yang ditawarkan oleh pihak bank, dimana diharapkan apa yang ditawarkan itu sesuai dengan harapan nasabah, dimana persepsi nasabah ini bisa positif atau negatif.

a. Pengertian persepsi

Persepsi adalah proses dimana individu memilih, mengatur, dan menafsirkan kesan sensorik mereka untuk memberi arti bagi lingkungannya. (*Perception is the process by which individuals select, organize, and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment*). Makna lain dari persepsi adalah sebuah kepercayaan atau opini, sering digunakan oleh banyak orang dan berdasarkan bagaimana hal-hal yang tampak. (*Perception is a belief or opinion, often held by many people and based on how things seem*).⁸

Persepsi merupakan fungsi yang dimiliki oleh semua manusia dan hewan. Tetapi dalam Islam, Allah Swt. telah mengkhususkan sebuah fungsi persepsi penting dan membuat berbeda manusia dengan hewan adalah akal. Dengan akal manusia dapat melampaui segala sesuatu yang dapat dipersepsikan, juga dapat mengambil konklusi (simpulan) dengan prinsip-prinsip umum dari observasi dan eksperimen individu tersebut.⁹

b. Jenis-jenis persepsi

Berdasarkan indera sebagai penerima stimulus, terdapat beberapa jenis persepsi, yaitu:¹⁰

- 1) Persepsi visual: Merupakan persepsi dari indera penglihatan yaitu mata. Persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi dan memengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya. Persepsi visual adalah hasil dari apa yang kita lihat.
- 2) Persepsi auditoria: Didapatkan dari indera pendengaran seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang didengarnya.
- 3) Persepsi perabaan: Persepsi yang didapatkan dari indera perabaan yaitu kulit. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang disentuhnya atau akibat persentuhan sesuatu dengan kulitnya.
- 4) Persepsi penciuman: Didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang di cium.
- 5) Persepsi pengecap atau rasa: Merupakan jenis persepsi yang didapatkan dari indera pengecap yaitu lidah. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang diecap atau rasakan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Dengan adanya persepsi, individu akan menyadari dan mengerti tentang keadaan lingkungan sekitar. Ini artinya dalam stimulus tidak hanya datang dari luar diri individu, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu itu sendiri. Karena sekalipun stimulus persepsinya sama, namun, kemampuan berpikir tiap individu tidak sama, maka kemungkinan adanya hasil persepsi individu satu dengan individu lainnya pun tidak sama. Terdapat tiga faktor lainnya yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:¹¹

⁸ I Ketut Swarjana, *Konsep Pengetahuan Sikap Perilaku Persepsi Stres Kecemasan Nyeri Dukungan Sosial Kepatuhan Motivasi Kepuasan Pandemi Covid-19 Akses Layanan Kesehatan*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2022) h. 27

⁹ Muhammad Utsman Najati, *Psikologi Dalam Al-Quran*, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2005), h. 196

¹⁰ Persepsi: Pengertian, Proses, Jenis dan Faktor yang Mempengaruhi, (<https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-factoryan-g-mempengaruhi.html>) diakses 8 Mei 2020

¹¹ I Ketut Swarjana, *Op. Cit.* h. 33

- 1) **Pemersepsi:** Ketika seorang individu (*perceiver*) melihat sesuatu atau target dan mencoba untuk menafsirkan apa yang dia lihat, interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi orang yang memersepsikan. Merupakan orang atau individu yang mempunyai persepsi, apabila seorang persepsi melihat sesuatu dan berusaha untuk memberikan pendapat atau interpretasi terhadap sesuatu yang dilihatnya tersebut, maka seorang pemersepsi akan dipengaruhi oleh karakteristik individualnya seperti kepentingan, sikap, minat, emosi, pengetahuan, dan pengalamannya.
- 2) **Sasaran persepsi:** Sasaran dari persepsi disini dapat berupa benda, orang, ataupun sebuah peristiwa. Hal inilah yang kemudian menyebabkan seseorang sering mengelompokkan seseorang, benda, ataupun sebuah peristiwa sejenis dan berusaha memisahkannya dari kelompok lain yang tidak sama.
- 3) **Situasi atau keadaan:** Situasi atau keadaan disini memiliki pengertian persepsi harus dipandang secara kontekstual. Situasi atau keadaan juga merupakan faktor yang turut berperan didalam pembentukan persepsi seseorang.

d. **Proses terjadinya persepsi**

Kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi berikut adalah proses terjadinya persepsi meliputi empat langkah yaitu:¹²

- 1) **Proses masukan,** yaitu proses dimulainya suatu permintaan rangsang.
- 2) **Selektivitas,** yaitu dalam menerima rangsangan kemampuan manusia terbatas artinya manusia memberikan perhatian pada rangsangan inti saja.
- 3) **Proses penutupan,** yaitu keadaan dimana seseorang dalam menerima rangsangan selalu terbatas, terhadap masalah selalu mengisi apa yang masih luang dengan pengalamannya sendiri. Hal ini dapat terjadi bila seseorang sudah merasa bahwa ia sudah memahami situasi.
- 4) **Konteks,** persepsi terjadi dalam suatu kesatuan dalam suatu konteks isi kesatuan atau konteks dapat berupa faktor bentuk fisik, konteks emosional, dan lingkungan sosial.

B. Fitur Layanan

a. **Pengertian fitur layanan beserta indikatornya**

BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur layanan dalam satu aplikasi dengan cara yang aman, cepat dan mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja.¹³

Fitur layanan adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat seperti televisi, ponsel, dan lain sebagainya. Fitur layanan merupakan suatu hal yang dapat dipertimbangkan pula oleh bagi seseorang jika menggunakan suatu produk. Seseorang akan selalu menyelaraskan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang ditawarkan. Kemudahan penggunaan adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan pengguna layanan *mobile*.¹⁴

Fitur layanan merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Dengan adanya fitur layanan konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Bagi seorang pemasar, fitur adalah kunci penting bagi perusahaan agar mereka dapat membandingkan dengan produk pesaing lainnya. Agar konsumen merasa

¹² Fitri Jayanti, Nanda Tika Arista, Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, Vol.12, *Jurnal Kompetensi* 2018, h. 215

¹³ Umami Khoiriyah, Purnama Putra, Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui *BSI Mobile*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)* 2022, h. 2

¹⁴ Badaruddin, Risma, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*, Vol, 1, *Jurnal Margin* 2021, h. 2

puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Berikut adalah beberapa indikator dari fitur layanan yaitu:¹⁵

- 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa.
- 2) Keberagaman layanan transaksi.
- 3) Keberagaman fitur.
- 4) Inovasi produk.

b. Pengertian *E-Wallet*

Berbagai definisi lain mengenai *E-Wallet* atau dompet elektronik disampaikan, bahwa *E-Wallet* adalah sebuah perangkat lunak teknologi yang menggunakan perangkat elektronik seperti perangkat selular untuk melakukan transaksi online. Biasanya membantu penjual untuk dapat mengumpulkan pembayaran pelanggan melalui penggunaan *QR Code* dan memudahkan pembeli dalam melakukan pembayaran.¹⁶

Dompet elektronik memiliki keunggulan dibandingkan uang elektronik, walaupun yang lebih dahulu muncul adalah uang elektronik. Pada dompet elektronik, dapat digunakan untuk berbelanja online, membayar token listrik, atau tagihan-tagihan lainnya yang bisa digunakan hanya dengan *smartphone*. Saldo pada dompet elektronik juga maksimal 10 juta, sedangkan uang elektronik hanya maksimal 1 juta rupiah.¹⁷

c. Fitur Layanan *Top Up E-wallet BSI Mobile*

Merupakan fitur layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya, yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile bertujuan untuk mempermudah kebutuhan transaksi nasabah yang ingin mengisi saldo dompet elektronik atau *E-Wallet*. Beberapa *E-Wallet* yang dapat di *Top Up* pada BSI Mobile seperti *E-money*, *LinkAja*, *Gopay*, *Paytren*, *OVO* dan *Shopeepay*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta yang terletak di Jalan. Raya Kuta No. 129A, Kuta Badung, Bali 80361. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* (sengaja) atas pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih lima bulan (Januari-Juni 2023), mulai dari pelaksanaan *preliminary study* hingga penyusunan laporan penelitian. Penulis sendiri sudah melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sekaligus observasi sejak 1 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022.

2.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci.¹⁸ Sedangkan penelitian deskriptif meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang diteliti.¹⁹

¹⁵ Risma Weti Aprilia, Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana di Kabupaten Kebumen, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)* 2022, h. 401

¹⁶ Lamria Raya Fitriyani, Lestari Nurhajati, Xenia Angelica Wijayanto, Op. cit., h.23

¹⁷ Ibid., h. 23

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), cet. 2, h. 9

¹⁹ Destiani Putri Utami, Dwi Melliani, Fermim Niman Maolana, Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi, Vol. 1, *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung 2021, h. 2738

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik, sebagai berikut:

- 1) Wawancara adalah suatu metode yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi melalui dialog (tanya jawab) secara lisan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan objektif. Wawancara adalah salah satu kaedah mengumpulkan data yang paling biasa digunakan dalam penelitian sosial. Kaedah ini digunakan ketika subjek kajian dan peneliti berada langsung bertatap muka dalam proses mendapatkan informasi bagi keperluan data primer.²⁰
- 2) Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.²¹
- 3) Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi dimasa silam.²²

2.4 Keabsahan Data

Untuk keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik *triangulasi*. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.²³

2.5 Teknik Analisis Data

Tahap analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga kegiatan utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan:

- 1) Reduksi Data: Menurut Sugiyono, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.²⁴
- 2) Penyajian Data: Penyajian data yang paling sering dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada proses ini, upaya penyusunan data yang relevan dalam bentuk uraian, bagan, atau hubungan agar pembaca akan mengerti proses atau kronologi kegiatan dalam analisis data, dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian, sehingga memberi peluang akan adanya penarikan simpulan.²⁵

²⁰ Mita Rosalia, Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif, Vol 11, Jurnal Ilmu Budaya, h. 71

²¹ V. Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.* h.

²² *Ibid.*, h. 32

²³ Rahardjo, Mudjia, Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif Metodologi Penelitian, *Undergraduate Research Journals*, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2010, h. 3

²⁴ Nasution, *Metode Research*, (Bandung: Jemmars, 1991), h. 247

²⁵ Lexy J Moelong, *Op. Cit.* h. 249

- 3) Penarikan Simpulan (Verifikasi Data): Untuk dapat menggambarkan kesimpulan yang memiliki makna, maka harus digunakan strategi memaknai analisis spesifik dan menarik serta menjelaskan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab fokus penelitian yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah berada di lapangan.²⁶

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Cara Menggunakan Fitur Layanan Top Up E-Wallet BSI Mobile

Berdasarkan hasil, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti berikut adalah pembahasan mengenai, bagaimana cara menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*. Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* merupakan fitur layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya, yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile* bertujuan untuk mempermudah kebutuhan transaksi nasabah yang ingin mengisi saldo dompet digital atau *E-Wallet*. Cara menggunakan fitur layanan tersebut sangatlah mudah nasabah hanya perlu meng-instal aplikasi *BSI Mobile*.

Teori di atas searah dengan hasil triangulasi bahwa tata cara menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* sangatlah mudah. Nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi *BSI Mobile* yang sudah tersedia di PlayStore ataupun App Store kemudian melakukan aktivasi. Jika sudah nasabah sudah bisa menggunakan berbagai macam fitur yang ada didalamnya yang salah satunya adalah Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*.

Tata cara menggunakan fitur layanan tersebut setelah nasabah berhasil mengunduh dan mengaktifasi *BSI Mobile* adalah membuka menu utama *BSI Mobile* tersebut, kemudian nasabah pilih icon yang dibawahnya bertuliskan *Top Up E-Wallet*. Jika sudah nanti didalamnya terdapat 8 pilihan *E-Wallet* yang dapat di *Top Up* saldonya yaitu *E-Money*, *LinkAja*, *Layanan Syariah LinkAja*, *Gopay*, *OVO*, *Shopeepay*, *DANA* dan *Postpay*. Jika sudah memilih salah satunya nasabah tinggal memasukkan nominal yang akan di *Top Up* sesuai kebutuhan atau keinginan nasabah. Jika sudah nasabah perlu memasukkan PIN *BSI mobile* untuk verifikasi transaksi dan menunggu beberapa detik, kemudian akan muncul notif jika *Top Up E-Wallet* berhasil.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra yang berjudul, “Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI Kota Bengkulu)” Dari hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa, tata cara penggunaan mobile banking sudah cukup mudah karena nasabah dapat dengan mudah memahami dan menggunakan tampilan yang tersedia pada layanan aplikasi *mobile banking* untuk kebutuhan sehari-hari. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek penelitian, dimana penelitian tersebut memiliki objek yaitu aplikasi mobile banking *BSI*, sedangkan penelitian ini mengarah lebih spesifik yaitu membahas fitur layanan yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile* yaitu fitur layanan *Top Up E-Wallet*.

3.2 Keunggulan Fitur Layanan Top Up E-Wallet BSI Mobile

Terdapat empat indikator dari keunggulan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* yang pertama kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa, kedua keberagaman layanan transaksi, ketiga keberagaman fitur dan yang keempat inovasi produk.

²⁶ Sukardi., *Penelitian Kualitatif Naturalistik dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Usaha Keluarga, 2006), h. 72\

1) Kemudahan Akses Informasi Tentang Produk atau Jasa

Dalam pengembangan teknologi informasi ditahun 2022 BSI berfokus memperkuat stabilitas sistem dan menyiapkan landasan digital untuk kedepannya. Dengan cara memiliki media sosial sendiri agar nasabah dapat dengan mudah mendapatkan akses informasi terkait produk atau jasa yang digunakan. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa merupakan faktor penting bagi keunggulan suatu fitur layanan.

Hal itu selaras dengan hasil triangulasi wawancara bahwa Nasabah dapat dengan mudah mengakses atau mendapatkan informasi terkait produk atau jasa (Fitur Layanan *Top E-Wallet BSI Mobile*). Jika nasabah membuka aplikasi BSI Mobile pada menu utama akan muncul gambar dimana isinya terdapat informasi terkait promo-promo mengenai *Top Up E-Wallet*.

2) Keberagaman Layanan Transaksi

Dari hasil triangulasi wawancara terkait keberagaman layanan transaksi juga diketahui Alasan Bank Syariah Indonesia KCP Kuta hanya bekerja sama dengan beberapa E-Wallet sudah pasti karena adanya beberapa pertimbangan. Bank Syariah Indonesia sudah mengtrace atau menelusuri jejak transaksi yang sering dilakukan nasabah, seperti dompet digital apa saja yang sering di Top Up saldonya oleh nasabah. Mungkin jika kedepannya ada dompet digital terbaru yang sering digunakan nasabah, maka BSI akan menginclude kan E-Wallet tersebut kedalam Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*.

Alasan lainnya BSI mau bekerja sama dengan Shopee karena biaya adminnya yang murah disbanding dengan E-Wallet yang lain. Sedangkan untuk para staff BSI KCP Kuta sebenarnya hanyalah sebagai penggerak yang menjalankan arahan atau ketentuan dari pusat. Jadi yang dapat menentukan kerja sama dengan E-Wallet tertentu adalah pihak pusat. (Hasil Triangulasi Koding A Pertanyaan 6).

3) Keberagaman Fitur

Dari hasil triangulasi pertanyaan fitur layanan apa saja yang di sediakan BSI pada aplikasi BSI Mobile selain fitur layanan Top Up E-Wallet yang berhubungan dengan dompet digital diketahui bahwa Fitur layanan yang disediakan BSI Kantor Cabang Pembantu Kuta pada aplikasi BSI Mobile yang berhubungan dengan dompet digital atau E-Wallet yaitu Fitur Layanan Berbagi ZISWAF (zakat, infak, wakaf).

4) Inovasi Produk

Pengembangan produk dan inovasi produk, semua itu adalah tugas atau wewenang dari Kantor BSI Pusat. Jika nasabah melihat dengan teliti maka akan terlihat perubahan dompet digital yang dapat di isi saldonya pada Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* dimana yang awalnya terdapat Paytren kini sudah digantikan oleh Postpay.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Deni Widya Santi dengan judul penelitian “Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu” dimana ditemukan nasabah dapat dengan mudah mengakses *mobile banking* BRI Syariah dan didalamnya terdapat berbagai fitur-fitur dan layanan transaksi yang beragam dan tampilan yang menarik dibanding dengan *mobile banking* bank lainnya.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah dimana keberagaman fitur dan layanan transaksi yang dimaksud adalah pada aplikasi Mobile Banking BRI Syariah atau yang sekarang sudah merger dan berganti nama BSI, sedangkan pada penelitian ini keberagaman fitur yang dimaksud adalah fitur yang masih berhubungan dengan dompet digital yaitu e-commerce yang sama seperti *Top Up E-Wallet* dapat di isi saldonya, kemudian keberagaman layanan transaksi yang dimaksud adalah layanan transaksi yang ada pada fitur layanan *Top Up E-Wallet* yaitu terdapat 8 dompet digital yang dapat di isi saldonya.

3.3 Persepsi Nasabah Pada Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*

1) **Pemersepsi**

Ketujuh nasabah yang menjadi key informan pada penelitian ini, diketahui saat ini sudah menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. (Hasil Triangulasi Koding B Pertanyaan 12). Setelah dilakukan wawancara lebih lanjut diketahui bahwa dari ketujuh nasabah yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile* juga menggunakan Fitur Layanan *Top Up E-Wallet* yang ada pada aplikasi *BSI Mobile*.

Minat merupakan salah satu karakteristik yang ada pada pemersepsi, Minat adalah ketertarikan seseorang akan sesuatu yang timbul dari dalam diri seseorang. Dari hasil observasi dan triangulasi wawancara diketahui bahwa nasabah berminat menggunakan Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* karena fitur layanan tersebut mudah digunakan oleh nasabah, bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, selain itu mempermudah keperluan nasabah jika ingin mengisi saldo E-Wallet mereka tidak perlu lagi repot keluar rumah serta biaya admin yang lebih murah.

Nasabah menyampaikan harapan untuk fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* yaitu berharap kedepannya diperbaiki supaya tidak ada lagi yang namanya *server down* sehingga mengganggu transaksi nasabah saat akan mengisi saldo dompet digital mereka, selain itu nasabah berharap biaya admin dompet digital yang ada seperti E-Money, OVO, DANA agar disamakan saja, kemudian nasabah juga berharap adanya promo-promo menarik terkait fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*.

2) **Sasaran Persepsi**

Keadaan, keunggulan, hal baru, keunikan ataupun bentuk dari sasaran persepsi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap sasaran persepsi tersebut. Sasaran persepsi pada penelitian ini adalah fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*, jika dilihat dari segi kelengkapan dompet digital, menurut nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta dompet digital yang dapat di isi saldonya pada fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* sudah sangat lengkap bagi kebutuhan nasabah.

Kendala dapat menjadi nilai minus bagi penilaian ataupun persepsi suatu fitur layanan dan produk perbankan. Akan tetapi dari adanya persepsi nasabah tentang kendala tersebut, bisa menjadi masukan atau bahan evaluasi bagi perbankan untuk terus memperbaiki fitur layanannya.

Sesuai dengan hasil wawancara nasabah mengenai hal tersebut diketahui bahwa jaringan internet yang lemot dan server down sehingga yang terjadi beberapa hari yang lalu membuat transaksi *Top Up E-Wallet* nasabah gagal, karena adanya server down membuat nasabah gagal memasukkan PIN aplikasi yang digunakan untuk memverifikasi atau meneruskan transaksi *Top Up* nasabah merupakan kendala yang nasabah alami selama menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*.

Hal ini terjadi selama sepekan selama peneliti melakukan penelitian dan observasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta sampai akhirnya server BSI kembali pulih kembali. Sementara itu bagi beberapa nasabah yang baru saja menggunakan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* belum ditemukan adanya kendala selama penggunaannya.

3) **Situasi atau Keadaan**

Dalam hal ini, konteks dimana kita melihat objek atau peristiwa itu sangat penting. Elemen disekitar lingkungan dapat mempengaruhi persepsi kita misalnya situasi, keadaan, lingkungan sosial dan pekerjaan seseorang. Dari hasil observasi dan triangulasi wawancara diketahui bahwa fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* bisa digunakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta kapan saja dan dimana saja disaat nasabah memiliki kepentingan mendesak, selama ada jaringan internet.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil observasi penelitian dimana peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian, kemudian dari hasil triangulasi wawancara, dokumentasi, analisis data dan pembahasan mengenai persepsi nasabah pada fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta, dapat diambil kesimpulan:

- 1) Cara penggunaan fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* sudah cukup mudah untuk dipahami dan digunakan oleh nasabah BSI KCP Kuta. Sebelum bisa menggunakan fitur layanan tersebut nasabah harus menginstall aplikasi *BSI Mobile* yang tersedia di *playstore* maupun *appstore*. Kemudian nasabah membuka menu utama pada aplikasi *BSI Mobile* dan memilih *icon* yang bertuliskan fitur layanan *Top Up E-Wallet*. Jika sudah maka didalamnya nasabah akan melihat terdapat 8 pilihan *E-Wallet* yang dapat di *Top Up* saldonya. Jika sudah memilih salah satunya nasabah hanya perlu memasukkan nominal yang akan di *Top Up* sesuai kebutuhan atau keinginan nasabah. Jika sudah nasabah perlu memasukkan PIN *BSI Mobile* untuk verifikasi transaksi dan menunggu beberapa detik, kemudian akan muncul notifikasi transaksi *Top Up E-Wallet* berhasil.
- 2) Keunggulan dari Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* adalah nasabah dapat dengan mudah mendapatkan akses informasi pada menu utama *BSI Mobile*, karena terdapat gambar yang menjelaskan promo apa saja yang sedang tersedia untuk Fitur Layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile*, selain itu transaksi yang dapat dilakukan fitur layanan tersebut sudah beragam dimana terdapat 8 *E-Wallet* yang dapat di isi saldonya. Keberagaman fitur-fitur lainnya yang masih berhubungan dengan dompet digital adalah fitur e-commerce yang sama-sama dapat di isi saldonya. Inovasi yang ada pada fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* saat ini adalah dompet digital *Paytren* yang sudah diganti dengan *PostPay* dan pengingat untuk berinfak atau bersedekah setelah nasabah melakukan transaksi *Top Up*.
- 3) Persepsi nasabah pada fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* sudah cukup bagus. Permersepsi berminat menggunakan fitur layanan tersebut karena dianggap memiliki biaya admin yang murah dan mudah digunakan bagi nasabah yang sering melakukan transaksi *cashless*. Kemudian sasaran persepsi dianggap sudah memiliki saldo digital yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah, ditemukan adanya kendala jaringan buruk dan *serverdown* yang membuat transaksi *Top Up E-Wallet* nasabah gagal. Fitur Layanan *Top Up E-Wallet* bisa digunakan dimana saja dan kapan saja selama ada jaringan, beberapa latar pekerjaan nasabah mengharuskan nasabah menggunakan fitur layanan tersebut, nasabah menggunakan Fitur Layanan *Top Up E-Wallet* saat ada kepentingan seperti berbelanja.

4.2 Saran

Bagi Bank Syariah Indonesia: Meningkatkan dan memperbaiki fitur layanan *Top Up E-Wallet BSI Mobile* agar dapat meningkatkan rasa puas dan kepercayaan serta mendapat persepsi positif dari nasabah terhadap fitur layanan *Top up E-Wallet BSI Mobile* dengan cara memperbaiki sistem jaringan untuk menghindari *serverdown*.

Mempertahankan kualitas baik yang sudah dimiliki fitur layanan *Top up E-Wallet BSI Mobile* sambil terus melakukan inovasi serta tidak lupa untuk mendengar dan menerima saran membangun dari nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta. Melakukan penawaran promo terkait fitur layanan *Top up E-Wallet BSI Mobile* untuk menarik nasabah agar terus menggunakan fitur layanan *Top up E-Wallet BSI Mobile*.

Bagi Penelitian Selanjutnya: diharapkan agar lebih maksimal dalam melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi agar mendapat hasil penelitian yang lebih detail dari berbagai sudut pandang dan berbagai sumber penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anas Sudiyono. 1987. *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Dokumen Tertutup Jobdesc Tugas dan Wewenang Staf Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kuta 2023
- Fitriyani, Lamria Raya, Lestari Nurhajati, Xenia Angelica Wijayanto. 2021. *Cara Bijak Menggunakan Dompot Elektronik*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat
- Mamik. 2015. *Metodelogi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Moelong, Lexy J. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2022. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukardi. 2006. *Penelitian Kualitatif Naturalistik dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Usaha Keluarga
- Swarjana I Ketut, S.K.M., M.P.H., DR.PH. 2022. *Konsep Pengetahuan Sikap Perilaku Persepsi Stres Kecemasan Nyeri Dukungan Sosial Kepatuhan Motivasi Kepuasan Pandemi Covid-19 Akses Layanan Kesehatan*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Jurnal:

- Aprilia, Risma Weti. 2022. "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*. Vol. 4 No. 3, Juni
- Badaruddin, Risma. 2021. "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking,". *Jurnal Margin*. Vol. 1 No. 1, September
- Utami, Destiani Putri, Dwi Melliani, Fermim Niman Maolana. 2021. "Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi" *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*. Vol. 1 No. 12, Mei
- Febriningrum, Feny Dwi. 2012. "Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Jasa Tabungan Bersama Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember". *Jurnal Digilib UM Jember*. Vol. 8 No. 1, April
- Jayanti, Fitri, Nanda Tika Arista. 2018. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura". *Jurnal Kompetensi*. Vol. 12 No. 2, Oktober
- Khoiriyah, Ummi, Purnama Putra. 2022. "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam JIEI*. Vol. 8 No. 3, Maret
- Mudjia, Rahadjo. 2010. "Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif Metodologi Penelitian". *Undergraduate Research Journals*, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Nimah, Rormatun. 2020. "E-Wallet Sistem Pembayaran Dengan Prinsip Hifzul Maal". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 5 No. 2, November
- Rosalia, Mita. 2015. "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif" *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 11 No. 2, Februari
- Sodik, Fajar, Alifia Nur Zaida, Khusnul Zulmiati. 2022. "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB". *Journal of Business Management and Islamic Banking*. Vol. 1 No. 1, Desember

Kitab Suci dan Undang-Undang:

- Lajnah Pentashih Mushah Al-Qur'an 2015, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo)

Internet:

- Adila Nisa, Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasaran Pada Layanan BSI Mobile Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lampriet, *Skripsi UIN Banda Aceh* (<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/29170/2/SKRIPSI%20AKU%20PERPUS.pdf> diakses pada 18 Januari 2023)
- Deni Widya Santi Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah BSI Bengkulu, *Skripsi IAIN Bengkulu*, (<http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni%20Skripsi.pdf> diakses pada 18 Januari 2023)
- Persepsi Pengertian, Proses, Jenis dan Faktor yang Mempengaruhi, (Online), (<https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsipengertian-proses-jenisdan-faktor-yang-mempengaruhi.html> diakses 20 Januari 2023)