



SWOT: IMPLEMENTASI APLIKASI *MOBILE BANKING* TERHADAP KUALITAS LAYANAN BANK MUAMALAT

Abdul Muthalib*, Asyari Hasan

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

*tholip1799@gmail.com

Diterima: Juni, 2023

Direvisi: Juli, 2023

Diterbitkan: Agustus, 2023

Abstract: *This research identifies the advantages and disadvantages of using mobile banking in Islamic banking services, and looks for opportunities and threats that may arise as a result of the use of this technology. The purpose of the study was to analyze the implementation of mobile banking applications on the quality of Bank Muamalat's services using a SWOT analysis approach. Descriptive qualitative research methods, using primary and secondary data, provide a comprehensive overview of the strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with the use of mobile banking in Islamic banking services. Research shows that the use of mobile banking has great potential in improving the quality of Islamic banking services. The advantages found include efficiency, ease of access, low operational costs, and 24-hour service accessibility. However, there are also disadvantages such as reliance on a good internet connection, the risk of digital crime, and additional costs. This research makes an important contribution in understanding the factors that influence the implementation of mobile banking in the quality of Bank Muamalat KC's services. Pontianak.*

Keywords: *Mobile Banking; Quality Of Service; Bank Muamalat*

Abstrak: Penelitian ini mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan penggunaan *mobile banking* dalam layanan perbankan syariah, serta mencari peluang dan ancaman yang mungkin muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi ini. Tujuan penelitian menganalisis implementasi aplikasi *mobile banking* terhadap kualitas layanan Bank Muamalat dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Metode penelitian kualitatif deskriptif, menggunakan data primer dan sekunder, memberikan gambaran komprehensif tentang faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan penggunaan *mobile banking* dalam layanan perbankan syariah. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Kelebihan yang ditemukan meliputi efisiensi, kemudahan akses, biaya operasional yang rendah, dan aksesibilitas layanan 24 jam. Namun, terdapat juga kelemahan seperti ketergantungan pada koneksi internet yang baik, risiko kejahatan digital, dan biaya tambahan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *mobile banking* dalam kualitas layanan Bank Muamalat KC. Pontianak.

Kata Kunci: *Mobile Banking; Kualitas Layanan; Bank Muamalat*



Pendahuluan

Pada era globalisasi, kepuasan bisa digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena dari sudut perbankan kualitas pelayanan merupakan salah satu penyebab utama didalam yang menentukan pilihan produk dan jasa untuk nasabah. Kepuasan nasabah akan bisa mudah dicapai jika kualitas pelayanan dari produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan nasabah adalah hal yang bermanfaat untuk perusahaan. Kepuasan tidak lagi tujuan terakhir dari perusahaan, karena kepuasan konsumen dilakukan oleh perusahaan sebagai proses untuk perbaikan internal perusahaan itu sendiri. Saat ini, dengan semakin meningkatnya persaingan dalam menawarkan sebuah produk, keinginan nasabah dari sebuah produk menjadi cepat berubah. Masyarakat dengan mudah bisa terpengaruh dari promosi-promosi produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan lain. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang ada karena membandingkan sebuah pilihan produk, sesuai dengan persepsi produk dan angan-angan mereka.¹ Revolusi industri teknologi dilihat dari adanya robot pintar, kendaraan tanpa pengemudi, kendaraan listrik, dan sebagainya.² Penggunaan teknologi ini, dipandang dari sisi keamanan dapat memberikan perlindungan dalam keamanan data transaksi serta kemudahan akses yang dirasakan.³ Aplikasi yang terdapat di *smartphone* pada era modern ini berbasis internet, hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang pesat.⁴

Gambar 1. Perkembangan Smartphone Di Indonesia



Sumber: Uraian Pengelolaan Dana Haji Dan Renstra BPKH 2018-2020

¹ Ageng Agti Prihatiningrum Dan Eva Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *Journal Of Information System Research (JOSH)* 3, no. 4 (2022): 368.

² Changchit, Chuleeporn, Ravi Lonkani, And Ravi Lonkani. "Mobile Banking: Exploring Determinants Of Its Adoption." *Journal Of Organizational Computing And Electronic Commerce* 27, no. 3 (2017): 5.

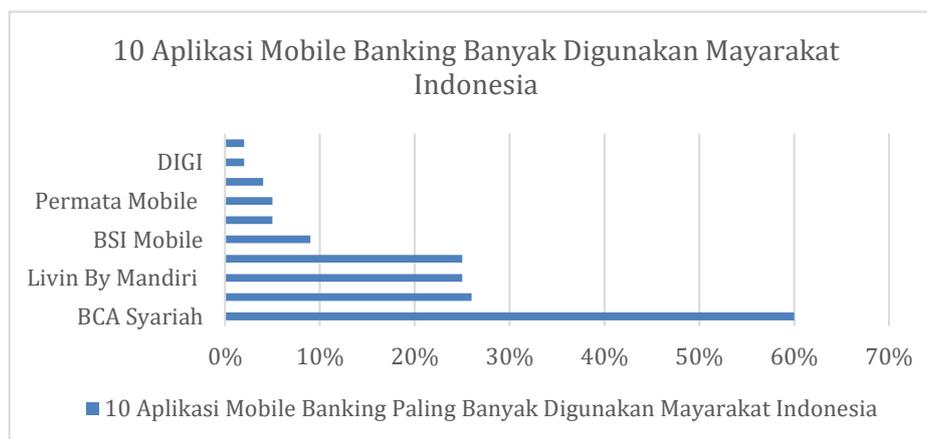
³ M. I. Sani, S. Siregar, Dan M. Marliyah, "Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking Di Bank Muamalat Medan," *Kitabah: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 2 (2019): 4.

⁴ Aijaz A. Shaikh And Heikki Karjaluo, "Mobile Banking Adoption: A Literature Review," *Telematics And Informatics* 32, no. 1 (2015): 2.

Kehadiran revolusi industri di perbankan mengambil andil yang sangat besar terhadap urgensi perbankan, yaitu layanan perbankan yang bisa diakses secara 24 jam dengan menggunakan teknologi.⁵ Semakin banyak keterbukaan informasi publik dan kemudahan akses publik terhadap internet, peluang untuk mengembangkan inovasi produk dan layanan keuangan syariah berbasis digital akan sangat potensial. Penggunaan internet di Indonesia pada Januari 2021 tercatat sebanyak 202,6 juta pengguna, sedangkan pada tahun 2022 penetrasi internet meningkat sebanyak 73,7% dari total penduduk di Indonesia, ini merupakan tingkat yang cukup pesat dibandingkan pada tahun 2018 tingkat penetrasi internet di Indonesia hanya mencapai 50% dari keseluruhan penduduk Indonesia.

Perkembangan industri elektronik ini, perbankan memberikan fasilitas dengan pelayanan teknologi *mobile banking* yang merupakan terobosan terbaru dari *e-banking* yang bisa digunakan via *wireless* dan memiliki keunggulan yang efektif dan efisien.⁶ Nilai dalam pengadopsian *mobile banking* bagi konsumen yang paling penting terletak pada akses secara langsung ke layanan perbankan, guna menghemat waktu, menyediakan informasi secara real time serta memberikan pelanggan perasaan kontrol yang lebih besar.⁷ Ada beberapa jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* yang banyak digunakan oleh penduduk Indonesia.

Gambar 2. Aplikasi *Mobile Banking* Banyak Digunakan Di Indonesia



Sumber: GoodStas 2023

Data diatas bahwasanya penggunaan *mobile banking* pada bank syariah masih sedikit, sedangkan Indonesia adalah negara yang pemeluk agama muslim terbanyak di Asia, dari data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kementerian Dalam negeri, pemeluk agama Islam berjumlah sebanyak 236,53 juta jiwa (86,88%) dari total jumlah penduduk Indonesia, sekitar 20.4 juta jiwa atau 7,49% beragama Kristen, 8,42 juta jiwa sekitar 3,09% penduduk Indonesia beragama Katolik, penduduk yang

⁵ Irfan Nurfalah Dan Aam Slamet Rusydiana, "Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah," *Eksansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 11, no. 1 (2019): 5.

⁶ Aijaz A. Shaikh And Heikki Karjaluoto, "Mobile Banking Adoption...", 3.

⁷ Tommi Laukkanen And Vesa Kiviniemi, "The Role Of Information In Mobile Banking Resistance," *International Journal Of Bank Marketing* 28, no. 5 (2010): 372.

beragama Hindu sebanyak 4,67 juta jiwa atau 1,71%, dan yang beragama budha sekitar 2,04 juta jiwa 0,75%, serta yang terakhir sebanyak 73,02 ribu jiwa 0,03% memeluk agama Konghucu, selebihnya menganut kepercayaan lain sebanyak 102,51 ribu jiwa. Ini disebabkan, akses yang tidak merata serta kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan syariah yang ada. Sulitnya akses yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah di daerah terpencil mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan lembaga keuangan syariah. Era digital ini, diharapkan dukungan pemerintah dalam jangkauan internet di Indonesia penyebarannya lebih diperluas lagi. Karena dengan penggunaan jaringan internet era digitalisasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi di dunia perbankan.

Hadirnya *mobile banking* ini Bank Muamalat bisa memberikan layanan kemudahan dan keamanan bagi pengguna, agar adanya kelayakan dari nasabah agar tetap menggunakan Bank Muamalat untuk kegiatan transaksi keuangan sehari-hari. Layanan yang berkualitas diberikan oleh perbankan berpengaruh signifikan dalam kepuasan yang dirasakan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.⁸ Kualitas layanan merupakan harapan konsumen dan merupakan cerminan dalam kinerja pelayanan yang sesuai dalam harapan nasabah. Kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan *mobile banking*, sehingga implikasi manajerial dalam kualitas layanan perlu dipertimbangkan.⁹ Hal ini didukung bahwa bank yang memperhitungkan retensi dan peningkatan partisipasi layanan akan mendapatkan pelanggan yang loyal.¹⁰ Sehingga tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi aplikasi *mobile banking* terhadap kualitas layanan Bank Muamalat KC. Pontianak dengan analisis *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT).

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ryzki Wiryawan dan Cici Amalia Hidayati fokus pada tujuan analisis SWOT, yaitu layanan jasa *mobile banking* sebagai objek analisis.¹¹ Penelitian Ridwan Muchlis cenderung pada analisis SWOT FinTech sebagai pembiayaan perbankan.¹² Sedangkan penelitian ini memiliki fokus pada implementasi aplikasi *mobile banking* berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena layanan jasa *mobile banking* pada Bank Muamalat KC. Pontianak dengan menggunakan metode analisis SWOT dan pendekatan deskriptif kualitatif. Penentuan sampel informan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling*, peneliti secara sengaja memilih informan yang dianggap memiliki pemahaman mendalam terkait pelaksanaan layanan *mobile*

⁸ Heri Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking," *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 20, no. 3 (2016): 518.

⁹ M. Alonso-Dos-Santos, Y. Soto-Fuentes, And Valderrama-Palma, "Determinants Of Mobile Banking Users' Loyalty," *Journal Of Promotion Management* 26, no. 5 (2020): 615.

¹⁰ Sandip Ghost Hazra And Kailash B L Srivastava, "Impact Of Service Quality On Customer Loyalty, Commitment And Trust In The Indian Banking Sector," *The IUP Journal Of Marketing Management* 8, (2009): 74.

¹¹ Muhammad Ryzki Wiryawan Dan Cici Amalia Hidayati Sulaiman, "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Panin Dubai Syariah," *JSMIA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)* 12, no. 2 (2020).

¹² Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)," *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2018).

banking di Bank Muamalat KC. Pontianak. Data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket kepada pihak terkait, sedangkan data sekunder bersumber dari studi pustaka dan dokumen resmi dari Bank Muamalat KC. Pontianak. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan menjadi teknik analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Dan Pembahasan

Kekuatan (*Strength*) Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Fokus penelitian pertama akan melihat tentang kekuatan dalam mengimplementasikan layanan *mobile banking* terhadap nasabah dalam hal ini peneliti menggunakan pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. berikut ini adalah hasil dari wawancara dengan pihak Bank Muamalat KC. Pontianak. Berdasarkan Hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KC. Pontianak mengenai media pelayanan terhadap nasabah di Bank Muamalat KC. Pontianak menggunakan *mobile banking*, berikut penuturan hasil wawancara berikut:

Seiring teknologi yang semakin canggih, dan tingkat mobilitas nasabah yang akhirnya membuat bank Muamalat turut serta memberikan layanan *echannel* agar dapat mempermudah nasabah transaksi dimana saja dan kapan saja dengan aman. Sistem keamanan yang berlapis yang diterapkan oleh *mobile banking* harus memiliki User ID, password dan pin saat melakukan transaksi. Limit transaksi diperhatikan dalam penggunaan *mobile banking*, melakukan transfer ke berbagai rekening dapat dilakukan secara berulang kali dalam satu hari. Bukti transaksi yang dilakukan dapat langsung dibagikan ke aplikasi di *smartphone*.¹³

Mobile banking Bank Muamalat memberikan keuntungan besar bagi nasabah. Dengan akses 24 jam, nasabah dapat mudah melakukan berbagai transaksi finansial dan nonfinansial kapan saja, dimana saja. Fitur seperti transfer, pembayaran, pengeluaran bulanan, dan cek saldo membuat pengelolaan keuangan menjadi lebih praktis. Selain itu, penggunaan *mobile banking* juga mengurangi biaya operasional bank, sehingga pelayanan kepada nasabah bisa lebih maksimal. Tingkat keamanan yang andal dan layanan call center 24 jam memberikan kenyamanan ekstra. *Mobile banking* Bank Muamalat menjadi solusi efisien, terjangkau, dan aman dalam menghadapi persaingan layanan perbankan yang kompetitif.

Kelemahan (*Weakness*) Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat terhadap nasabah dalam penggunaan *mobile banking* terdapat beberapa kelemahan yang dirasakan. Berdasarkan hasil wawancara mereka menyebutkan;

Rawannya kejahatan pada era modern sekarang ini, sehingga nasabah yang memiliki *mobile banking* rawan ditipu dengan mengatasnamakan pihak bank. Jika

¹³ Ishadi, Wawancara Pribadi, (10 Oktober 2021).

smartphone hilang atau dicuri, sewaktu-waktu bisa di hack ketika fitur keamanan terenkripsi. Serta, nasabah harus mempunyai internet yang bagus dan kuat untuk melakukan transaksi di *mobile banking*. Dan yang terakhir kelemahan dari *mobile banking* ini menggunakan biaya SMS jika mendaftarkan nomor rekening baru yang diakses secara online.¹⁴

Penelitian kedua ini fokus pada kelemahan implementasi *mobile banking* dan dampaknya terhadap kualitas layanan Bank Muamalat. Kelemahan utama yang diidentifikasi adalah adanya akses internet yang tidak merata di berbagai daerah, yang menyulitkan perbankan dalam memperkenalkan layanan *mobile banking*. Selain itu, kemampuan terbatas dari sebagian nasabah dalam menggunakan teknologi juga menjadi tantangan yang perlu diatasi. Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa nasabah yang tidak paham tentang layanan *mobile banking* cenderung mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan dari customer service Bank Muamalat, yang memakan waktu lama. Masalah lain yang muncul adalah ketersediaan jaringan internet yang kuat, yang berpengaruh pada penggunaan lancar aplikasi *mobile banking*. Proses penyelesaian penipuan juga dapat menjadi rumit dan memakan waktu bagi nasabah yang mengalami masalah keamanan dalam penggunaan *mobile banking*.

Peluang (*Opportunities*) Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Peluang yang diperoleh oleh Bank Muamalat dari penggunaan *mobile banking*, diantaranya:

Nasabah semakin sering bertransaksi melalui M-banking sehingga mendapatkan *fee based income*, dan nasabah juga dapat melakukan pembukaan rek dan deposito secara online sehingga menambah profit bagi bank Muamalat, serta bank dalam pelayanan *mobile banking*nya menghadirkan jenis tabungan yang cukup bisa dijangkau milenial, dan menghadirkan layanan channel yang dapat mempermudah bagi milenial sehingga semakin tertarik untuk bertransaksi.¹⁵

Penelitian fokus pada mengidentifikasi peluang *mobile banking* di Bank Muamalat. Kemudahan transaksi dan prinsip syariah menjadi keunggulan layanan ini. Bank Muamalat memfasilitasi transaksi digital untuk akses produk dan jasa bank syariah dengan mudah. Peluangnya terletak pada dominasi pengguna *mobile banking* dari nasabah beragama Islam. Pengalaman positif nasabah akan membantu menarik pengguna baru melalui rekomendasi dari nasabah, bank Muamalat KC. Pontianak juga merupakan memiliki lokasi yang strategis, sehingga memudahkan nasabah.¹⁶ Peluang untuk bank Muamalat berkembang di Pontianak sangat besar, dengan adanya digitalisasi serta perkembangan fitur dan layanan yang ada di *mobile banking* Muamalat akan memberikan sistem layanan yang efektif dan efisien bagi perbankan dan juga nasabah.¹⁷ Nasabah yang loyal akan mempertimbangan kinerja

¹⁴ Sihabudin, Wawancara Pribadi, (13 November 2021).

¹⁵ Reista Isna Laura, Wawancara Pribadi, (10 Oktober 2021).

¹⁶ Sarwani, Andry Herawati, Dan Liling Listyawati, *Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya*, (Surabaya: Universitas Dr Soetomo Surabaya, 2017), h. 2.

¹⁷ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016), h. 3.

karyawan bank Muamalat dan kepercayaan mereka dalam penggunaan *mobile banking* Muamalat.¹⁸ Kualitas pelayanan oleh frontliner memiliki dampak signifikan pada citra Bank Muamalat KC. Pontianak. Interaksi langsung dengan nasabah menjadi kunci penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dan membangun citra positif dalam persaingan industri perbankan.

Ancaman (*Threats*) Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah

Penggunaan *mobile banking* ini dapat memberikan dampak yang dapat merugikan Bank Muamalat itu sendiri serta dampak yang kurang baik bagi nasabah, hal ini disampaikan oleh Bank Muamalat dalam wawancara, yaitu:

Nasabah yang melakukan penarikan dana terlalu banyak untuk melakukan transaksi sehari-hari terlalu banyak, dimana keseimbangan kecukupan dana di Bank Muamalat pasti terganggu, serta ancaman dalam koneksi stabilitas aplikasi *mobile banking* bank Muamalat kurang bagus pada hari itu, maka akan memperoleh komplain dari pihak nasabah. Adanya berita dari mulut ke mulut yang beredar dari masyarakat tentang citra Bank Muamalat sehingga dapat mengancam berkurangnya minat nasabah dalam menggunakan pelayanan bank Muamalat, hilangnya nasabah yang loyal dan kurangnya minat masyarakat lainnya untuk menjadi nasabah bank Muamalat.¹⁹

Penelitian fokus pada mengidentifikasi ancaman dalam persaingan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat. Perhatian utama manajer bank adalah kinerja pegawai, kemudahan penggunaan, dan kepuasan nasabah. Ancaman utamanya adalah beragamnya kebutuhan nasabah yang mendorong bank mengembangkan pelayanan secara implisit. Bank Muamalat fokus pada pelayanan prima untuk pertahankan loyalitas nasabah dan menghadapi persaingan sengit di industri perbankan yang semakin kompetitif. Pengelolaan risiko juga krusial dalam mengimplementasi layanan *mobile banking* yang relatif baru. Upaya kontinu dalam pengembangan layanan adaptif menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing di pasar yang dinamis.

Implementasi aplikasi *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat KC. Pontianak terdapat beberapa perbedaan antara rencana dan ekspektasi ideal dengan situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Perbedaan tersebut mencakup beberapa aspek yang meliputi keamanan transaksi, ketersediaan akses internet, kemampuan teknologi nasabah, kualitas jaringan internet, dan biaya SMS untuk pendaftaran nomor rekening baru. Pertama, terkait dengan keamanan transaksi, meskipun Bank Muamalat telah menerapkan sistem keamanan berlapis dengan User ID, password, dan pin pada aplikasi *mobile banking*, tetap saja ada ancaman kejahatan dan penipuan yang mengintai. Nasabah masih rentan menjadi korban phishing atau penipuan lainnya meskipun sistem keamanan telah diterapkan dengan baik. Kedua, ketersediaan akses internet yang merata di berbagai daerah menjadi kendala dalam penggunaan *mobile banking*. Meskipun aplikasi ini memberikan fleksibilitas bertransaksi kapan saja dan di mana saja, masih banyak daerah yang mengalami keterbatasan akses internet, sehingga menyulitkan nasabah dalam menggunakan layanan

¹⁸ Sarwani, Andry Herawati, Dan Liling Listyawati, *Analisis Perbandingan Kepuasan...*, h. 3.

¹⁹ Ishadi, Wawancara Pribadi, (10 Oktober 2021).

mobile banking. Ketiga, kemampuan teknologi nasabah menjadi faktor penting dalam penggunaan *mobile banking*. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bertransaksi, sebagian nasabah yang tidak mahir dalam teknologi mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan customer service, yang kadang memakan waktu lama. Ketidaktahuan atau ketidakmampuan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi *mobile banking* juga dapat menjadi hambatan. Keempat, kualitas jaringan internet yang tidak stabil juga dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Jika koneksi internet kurang baik, pengalaman penggunaan aplikasi dapat terganggu. Kelima, biaya SMS untuk pendaftaran nomor rekening baru juga menjadi pertimbangan bagi nasabah. Biaya tambahan ini bisa membuat nasabah berpikir ulang dalam menggunakan *mobile banking*. Untuk mengatasi perbedaan-perbedaan ini, Bank Muamalat KC. Pontianak perlu melakukan upaya dan strategi yang tepat. Perbaikan dalam sistem keamanan dan edukasi kepada nasabah tentang potensi risiko dan cara menghadapinya dapat membantu mengurangi potensi kejahatan dan penipuan. Bank juga perlu berupaya meningkatkan infrastruktur jaringan internet di berbagai daerah dan memberikan pelatihan serta dukungan teknologi kepada nasabah yang kurang mahir. Selain itu, pelayanan customer service yang responsif dan efisien juga penting untuk mengatasi masalah-masalah teknis yang dihadapi oleh nasabah. Dengan langkah-langkah ini, Bank Muamalat KC. Pontianak dapat lebih mendekati ekspektasi ideal dan meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah melalui implementasi aplikasi *mobile banking* secara signifikan.

Kesimpulan

Temuan penelitian mengenai implementasi Aplikasi *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat KC. Pontianak menggambarkan beberapa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan kualitas layanan Perbankan Syariah. Kekuatan dari *mobile banking* mencakup kemudahan bertransaksi, pengelolaan keuangan praktis, pengurangan biaya operasional, keamanan yang andal, dan kemudahan berbagi bukti transaksi. Namun, ada kelemahan, seperti potensi kejahatan dan penipuan, keterbatasan akses internet, tantangan bagi nasabah yang tidak mahir teknologi, kualitas jaringan internet yang kurang baik, dan biaya SMS untuk pendaftaran nomor rekening baru. Peluang, *mobile banking* dapat menarik nasabah generasi milenial, dan berinteraksi lebih baik dengan nasabah beragama Islam melalui layanan perbankan syariah. Namun, ada juga ancaman seperti keseimbangan dana bank yang terancam, koneksi aplikasi yang kurang stabil, dan citra bank yang dapat terpengaruh oleh berita buruk. Dalam rangka mengoptimalkan penerapan *mobile banking* dan meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di PT. Bank Muamalat KC. Pontianak, penelitian selanjutnya perlu mengidentifikasi strategi yang efektif untuk mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada.

Daftar Pustaka

- Alonso-Dos-Santos, M., Soto-Fuentes, Y., And Valderrama-Palma, V. A. "Determinants Of *Mobile Banking Users' Loyalty*." *Journal Of Promotion Management*, Vol. 26, No. 5, 2020. <https://doi.org/10.1080/10496491.2020.1729312>.
- Changchit., Chuleeporn., And Lonkani, Ravi. "Mobile Banking: Exploring Determinants Of Its Adoption." *Journal Of Organizational Computing And Electronic Commerce*, Vol. 27, No. 3, 2017. <https://doi.org/10.1080/10919392.2017.1332145>.
- Hazra, Sandip Ghost., And Srivastava, Kailash B L. "Impact Of Service Quality On Customer Loyalty, Commitment And Trust In The Indian Banking Sector." *The IUP Journal Of Marketing Management*, Vol. 8, 2009.
- Herlambang, A. D., Dan Dewayanti, A. "Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking*." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol. 12, No. 1, 2018. <https://doi.org/10.32815/jitika.v12i1.227>.
- Ishadi, Ishadi. Wawancara Pribadi. 10 Oktober 2021.
- Karjaluo, H., Mattila, M., And Pentto, T. "Factors Underlying Attitude Formation Towards Online Banking In Finland." *International Journal Of Banking Marketing*, Vol. 20 No. 6, 2022. <https://doi.org/10.1108/02652320210446724>.
- Laukkanen, Tommi., And Kiviniemi, Vesa. "The Role Of Information In *Mobile Banking* Resistance." *International Journal Of Bank Marketing*, Vol. 28, No. 5, 2010. <https://doi.org/10.1108/02652321011064890>.
- Laura, Reista Isna. Wawancara Pribadi. 10 Oktober 2021.
- Muchlis, Ridwan. "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 1, 2018. <http://dx.doi.org/10.30821/ajei.v1i1.2735>.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016.
- Nurfalah, Irfan., And Rusydiana, Aam Slamet. "Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah." *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, Vol. 11, No. 2, 2019. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1205>.
- Prihatiningrum, Ageng Agti., And Zuraidah, Eva. "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual." *Journal Of Information System Research*, Vol. 3, No. 4, 2022. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>.
- Sani, M. I., Siregar, S., Dan Marliyah, M. "Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai *Mobile Banking* Di Bank Muamalat Medan," *Kitabah: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 2, 2019.

Sarwani, Sarwani., Herawati, Andry., Dan Listyawati, Liling. *Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya*. Surabaya: Universitas Dr Soetomo Surabaya, 2017.

Setiawan, Heri. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri, Bri, Bni Dan Bank Permata." *Jurnal Ekonomi*, Vol. 20, No. 3, 2019. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>.

Shaikh, Aijaz A., And Karjaluoto, Heikki. "Mobile Banking Adoption: A Literature Review." *Telematics And Informatics*, Vol. 32, No. 1, 2015. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>.

Sihabudin, Sihabudin. Wawancara Pribadi. 13 November 2021.

Triyani, Debi., Kaban, Reni Fitriana., Dan Ikbal, Muhammad. "Peranan Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas nasabah Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang." *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 1, 2021. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.181-192>.

Wiryanawan, Muhammad Ryzki., And Sulaiman, Cici Amalia Hidayati. "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile Banking* Di PT Bank Panin Dubai Syariah." *J SMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, Vol. 12, No. 2, 2020. <https://doi.org/10.37151/jsma.v12i2.61>.