

**PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM
BERTRANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA
RAYA 3**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022 M / 1444 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3**

NAMA : NADIA FAULINA SARI

NIM : 1804110332

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH


JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya November 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy.
NIP. 198910102015032012


Novi Angga Safitri, M.M
NIP. 199111152019032012

Mengetahui


Dekan Fakultas

Ketua Jurusan

Ekonomi dan Bisnis Islam

Ekonomi Islam


Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.
NIP. 197404232001121002


Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy.
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Hal : Mohon Diuji Skripsi
Saudari NADIA FAULINA SARI

Palangka Raya, November 2022

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di –
Palangka Raya

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : NADIA FAULINA SARI

NIM : 1804110332

Judul : **PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy.

NIP. 198910102015032012


Novi Angga Safitri, M.M

NIP. 199111152019032012

LEMBAR PENGESAHAN




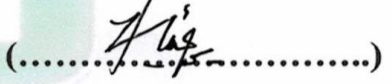
Skripsi yang berjudul **PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH KC INDONESIA PALANGKA RAYA 3** oleh Nadia Faulina Sari NIM: 1804110332 telah dimunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 07 November 2022

Palangka Raya, November 2022

Tim Penguji

1. **Fadiah Adlina, M. Pd. I**
Ketua Sidang 
2. **M. Noor Sayuti, M. E**
Penguji I 
3. **Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy.**
Penguji II 
4. **Novi Angga Safitri, M.M**
Sekretaris Sidang 

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag.
NIP.197404232001121002

PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3

ABSTRAK

Oleh: Nadia Faulina Sari
NIM. 1804110332

Mobile Banking BSI merupakan aplikasi layanan yang sangat membantu nasabah dalam bertransaksi dan merasa sangat puas karena tanpa harus datang langsung ke bank. Selain itu juga menghemat waktu dan biaya, dengan *mobile banking* juga nasabah lebih leluasa melakukan segala transaksinya. Tampilan *mobile banking* BSI menarik dan mudah dipahami, penggunaan *mobile banking* BSI memberikan keamanan dan privasi bagi setiap penggunaanya karena didalam *mobile banking* terdapat kata sandi dan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, bahkan pihak bank pun tidak mengetahui pin dan sandi tersebut. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi dan aspek kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.

Jenis penelitian ini ialah fenomenologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa adanya manipulasi pada variable yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah sebanyak enam orang. Dalam penelitian ini juga menggunakan tambahan informan dua orang yaitu *Costumer service* dan Teller. Teknik penentuan subjek penelitian dengan *purposive sampling*. Sumber data didapatkan dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking* BSI mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank dan menghemat waktu dan biaya, nasabah juga lebih leluasa dalam melakukan semua transaksinya. Selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi juga dapat bermanfaat bagi nasabah dan pihak bank. Bagi nasabah manfaat *mobile banking* yaitu mempermudah dalam bertransaksi, hal tersebut juga dapat bermanfaat bagi pihak bank yaitu mengurangi antrian nasabah di bank, sehingga pihak bank seperti *costumer serviec* dan Teller dapat melakukan pekerjaan lain.

Kata Kunci: Persepsi, Kemudahan, *Mobile Banking*, Bank Syariah

**PERCEPTIONS AND ASPECTS OF EASY TRANSACTION USING MOBILE
BANKING FOR INDONESIAN ISLAMIC BANK CUSTOMERS KC
PALANGKA RAYA 3**

ABSTRACT

**By: Nadia Faulina Sari
NIM. 1804110332**

BSI Mobile Banking is a service application that really helps customers in transacting and feels very satisfied because they don't have to come directly to the bank. Besides that, it also saves time and costs, with mobile banking, customers are also more free to carry out all their transactions. The appearance of BSI mobile banking is attractive and easy to understand, the use of BSI mobile banking provides security and privacy for each user because in mobile banking there are passwords and pins that are only known by the customer himself, even the bank does not know the pin and password. The purpose of this study is to identify and analyze perceptions and aspects of ease of use of mobile banking at Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.

This type of research is phenomenology using a descriptive qualitative approach, which describes the conditions as they are, without any manipulation of the variables studied. The subjects in this study were customers as many as six people. In this study, two additional informants were used, namely Customer service and Teller. The technique of determining the research subject was purposive sampling. Sources of data obtained from interview techniques, observation, and documentation. Data analysis in this study used the steps of collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions and verifying data. Validation of data using data source triangulation techniques.

The results of this study are the BSI mobile banking application makes it easier for customers to make transactions without having to come directly to the bank and save time and costs, customers are also more flexible in carrying out all transactions. In addition to making it easier for customers to transact, it can also be useful for customers and the bank. For customers, the benefits of mobile banking are making transactions easier, it can also be useful for the bank, namely reducing customer queues at the bank, so that banks such as customer service and tellers can do other work.

Keywords: Perception, Convenience, Mobile Banking, Islamic Bank

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Dan Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 ”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pegikut beliau illa yaumul qiyamah.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku rektor IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengemangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengemangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
3. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd. I selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat

dalam memajukan dan mengemangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.

4. Ibu Diah Wulandari, S.Sos., M.Si Selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis menjalani perkuliahan, yang telah membantu dan memberikan motivasi serta arahan selama menjalani perkuliahan. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
5. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva M.E.Sy Sebagai Pembimbing I dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengemangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya dan telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas akhir. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
6. Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M. M Sebagai Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas akhir. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
7. Seluruh Dosen yang mengajar dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian.

8. Pimpinan dan Staf Administrasi Perpustakaan IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai referensi yang ada sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di bank tersebut.
10. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan tahun 2018 khususnya Kelas D yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Waallaikumu'salam Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, November 2022

Peneliti

NADIA FAULINA SARI
NIM. 1804110332

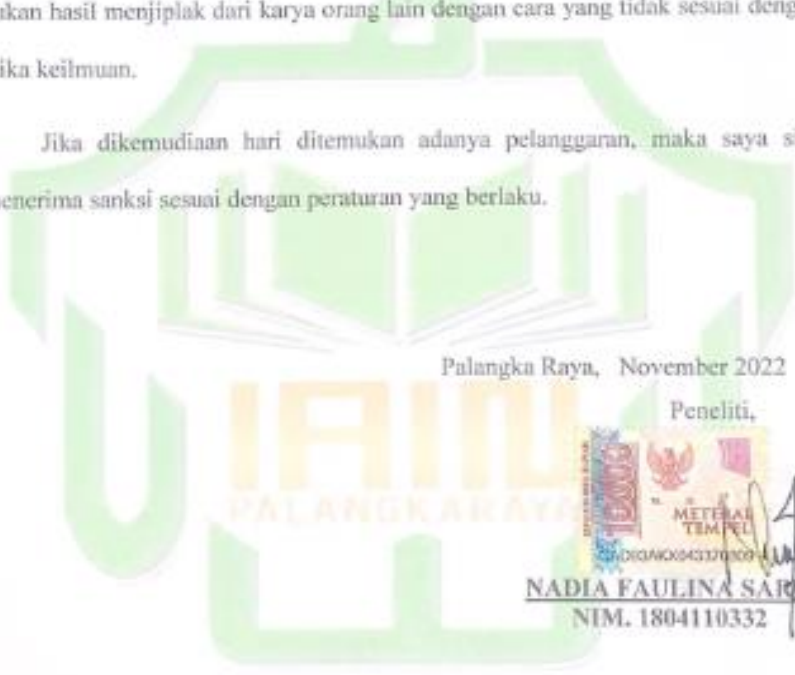

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa bahwa skripsi ini dengan judul "PERSEPSI DAN ASPEK KEMUDAHAN DALAM BERTANSAKSI MENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3" benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, November 2022

Peneliti,



NADIA FAULINA SAIB
NIM. 1804110332

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

(Q.S Al-Insyirah [8]:5)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua, Abah ulun Yunansyah dan Mama ulun Ernawati serta juga ading ulun Muhammad Ramadhan dan Ahmad Syafiq tak lupa juga serta semua keluarga besar yang telah menantikan keberhasilan ulun. Terimakasih atas segala do'a , dukungan moral spiritual, materiil maupun materil, semoga sepanjang perjalanan ulun ini membawakan berkah serta menjadi wujud yang membanggakan untuk kalian semua Amin.
2. Untuk teman-teman seperjuanganku Kelas D, Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018. Sukses selalu untuk kita semua semoga kita dapat menjadi orang-orang yang hebat dan bermanfaat bagi orang banyak dan semoga kita dapat selalu menjalin silaturahmi.
3. Untuk Ihsanto yang selalu menjadi Support Sytem saya .

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es

س	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D ·	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	..._...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap

متعاقدين	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis h.

هبت	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t.

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

—َ' —	Fathah	Ditulis	A
— —	Kasrah	Ditulis	I
—ُ" —	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جبهه	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

G. Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
يُكِي	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof

أنتي	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لما شكرتني	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

اَسْمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
اَسْمَاء	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penelitian Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

1. Ditulis menurut Penelitinya.

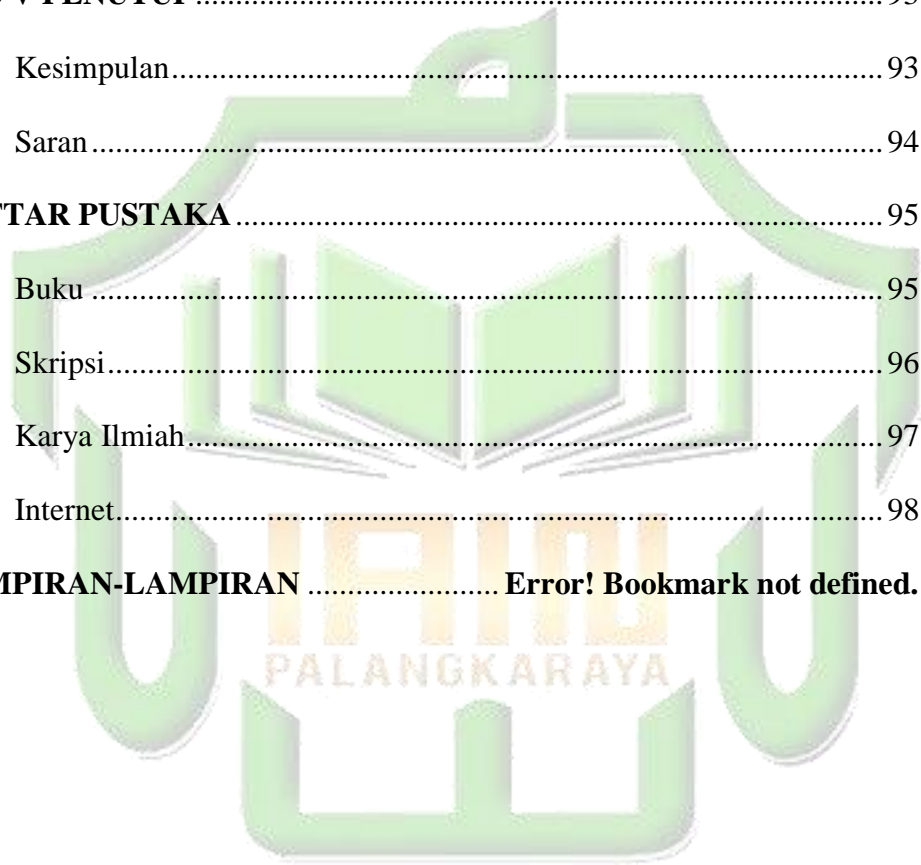
ذو افروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهم انست	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR BAGAN.....	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori.....	14
1. Kerangka Teoristik	14
2. Kerangka Konseptual.....	18
C. Kerangka Pikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	34
C. Objek dan Subjek Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Pengabsahan Data.....	39
F. Analisis Data	40
G. Sistematika Penulisan.....	41
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISI DATA	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Sejarah Kota Palangka Raya.....	43
2. Sejarah Bank Indonesia Palangka Raya.....	44
B. Penyajian Data.....	50
1. Persepsi Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya	51
2. Aspek Kemudahan dalam penggunaan <i>mobile banking</i> bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.	72

C. Analisis Data	85
1. Persepsi Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya	85
2. Aspek Kemudahan dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.	89
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
A. Buku	95
B. Skripsi.....	96
C. Karya Ilmiah.....	97
D. Internet.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap TIK.....	18
Tabel 4. 1 Identitas Subjek dan Informan Penelitian	43



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pikir	27
Bagan 4. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3	42



DAFTAR SINGKATAN

CS	: <i>Customer Service</i>
BSI	: Bank Syariah Indonesia
BRIS	: Bank Rayat Indonesia Syariah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BNI	: Bank Negara Indonesia
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
BNIS	: Bank Negara Indonesia Syariah
GPRS	: <i>General Packet Radio Service</i>
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
KC	: Kantor Cabang
KCP	: Kantor Cabang Pembantu
TAM	: <i>Techonology Acceptance Model</i>
ATM	: <i>Automatic Teller Machine</i>
TI	: Tehnologi Informasi
PT	: Perseroan Terbatas
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
REO	: <i>Ransom Eli Olds</i>
BOSM	: Branch Operation & Service Manager

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah adalah sektor terbesar di industri keuangan Islam, berkontribusi terhadap 69%, atau USD 1,992 triliun, dari aset industri. Sektor ini didukung oleh berbagai jenis Bank komersial, grosir, dan lainnya. Dari segi aset, 3 pasar teratas Iran, Arab Saudi, dan Malaysia berkontribusi terhadap 63% dari Aset Perbankan Islam Global, dan Maroko adalah pasar dengan pertumbuhan tercepat di Aset Perbankan Islam di mana aset berlipa ganda pada tahun 2019. Pertumbuhan sektor kemungkinan akan diredam pada tahun 2020 karena bank-bank Islam di seluruh dunia bergerak untuk mempertahankan basis modal mereka dari padamemperluas operasi karena mereka menghadapi dampak ekonomi dari covid-19. Meskipun garis bawah Bank Syariah di pasar ini telah terpukul selama pandemi, ini akan dilawan dengan suntikan likuiditas dari pemerintah. Ketika ekonomi global pulih selama lima tahun ke depan, aset Perbankan Syariah diproyeksikan mencapai US \$2,44 triliun pada tahun 2024.¹

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS).

¹<https://www.efma.com/articel/16730-a-growing-demand-for-islamic-finance-in-europe>

Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.²

Bank Syariah Indonesia resmi mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tepatnya tanggal 27 Januari 2021 perizinan pembentukan BSI keluar. Tercantum dalam Surat dengan nomor SR3/PB.1/2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.³

Hasil penggabungan 3 Bank Syariah tersebut membawa dampak terhadap beberapa elemen seperti nasabah, karyawan, dan masyarakat. Contohnya seperti penggunaan *mobile banking* BSI dengan bertambahnya fitur-fitur baru sehingga Bank dikatakan sudah memberikan penawaran kepada nasabah fitur baru atas fasilitas *mobile banking*. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke

² Achmad Sani Alhusain, *Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*, Jakarta Pusat: Vol. XIII, No.3/I/Puslit/Februari/2021

³ Ulfa, A. *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah*. *Jurnal Iimiah Ekonomi Islam*, (2021), h. 1101-1106.

Bank untuk mengantri. Tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan *mobile banking* ke BSI pada nasabah memiliki pandangan yang berbeda-beda.

Perkembangan zaman diiringi dengan kecanggihan dari sisi teknologi. Akan tetapi pada tahun 2019, dunia dikejutkan dengan kemunculan salah satu virus corona. Coronavirus adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (Sar-CoV-2). Penularan virus corona tersebut sangat cepat, karenanya Pemerintah Indonesia membuat peraturan baru selama pandemi seperti meniadakan sekolah secara tatap muka, melakukan, dan memberi batasan waktu operasional kerja. Kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini akan menjadi momentum pendorong *social distancing* yang baik untuk berinovasi sekaligus mengoptimalkan teknologi digital.

Saat ini digitalisasi menjadi hal yang semakin penting dan wajib bagi Bank Syariah termasuk BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Sehingga BSI mengoptimalkan penggunaan *mobile banking* sebagai salah satu cara untuk masuk di kehidupan *new normal* dan penguatan pada digital Banking. Penggunaan *mobile banking* dari 2017 sampai sekarang, peningkatan transaksi *mobile banking* sampai dengan juli 2022 46,4 juta transaksi atau naik 97,4% secara tahunan. Pada data per bulan juli 2022 pengguna *mobile banking* di BSI KC 3 sebanyak 2.701 pengguna, BSI KC 2 sebanyak 2.526 pengguna, dan di BSI KC 1 sebanyak 2.633 pengguna. Dapat dilihat bahwa pengguna *mobile banking* BSI KC 3 lebih banyak

dengan jumlah nasabahnya 12.257. Ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*.⁴

Penggunaan *mobile banking* diharapkan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, akan tetapi sebagian orang justru mengalami kesulitan dalam penggunaannya seperti nasabah usia tua yang memiliki keterbatasan dalam memahami penggunaan *mobile banking*, contohnya saat nasabah yang sudah lanjut usia menggunakan aplikasi *mobile banking* pengecekan saldo, transfer dan lain-lain, nasabah membutuhkan pin atau Password, sebagian orang bisa lupa terhadap pin atau password mereka, ini yang bisa dikatakan kerumitan pada orang yang sudah usia tua dari usia 46-50 tahun. Sedangkan nasabah yang usianya tergolong muda dari 22-25 tahun, mereka lebih memilih menggunakan *mobile banking* dibandingkan harus mengantri di bank dan atm. Hal ini disebabkan, nasabah berusia muda lebih mudah memahami penggunaan digital *banking*.

Mobile banking pada Bank Syariah Indonesia juga mengikuti platform di Bank Syariah Mandiri (BSM). Oleh karena itu, banyak perubahan *mobile banking* BRIS ke BSI. Salah satunya perubahan terhadap fitur-fitur *mobile banking*, fitur-fitur masih banyak nasabah yang kurang mengerti walaupun mempunyai banyak fitur keunggulan, tetapi

⁴ Wawancara dengan *Customer Service*, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

sering gangguan dan terkadang bermasalah jadi harus perbanyak diperbaharui lagi oleh sistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui dan menganalisis sejauh mana persepsi dan aspek kemudahan bagi nasabah BSI KC 3 Palangka Raya sebagai eks BRI Syariah Palangka Raya. Oleh karena itu, judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu “Persepsi Dan Aspek Kemudahan Dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, terarah, dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan dalam penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, peneliti membatasi penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Dengan pertimbangan penggunaan *Mobile Banking* BSI KC Palangka Raya 3 lebih banyak dibandingkan BSI KC Palangka Raya 1 dan 2.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 ?
2. Bagaimana aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3
2. Untuk mengetahui dan menganalisis aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti khususnya dalam dunia perbankan mengenai persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan literature atau referensi baru untuk memberi wawasan tambahan bagi peneliti

selanjutnya. Diharapkan juga dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.

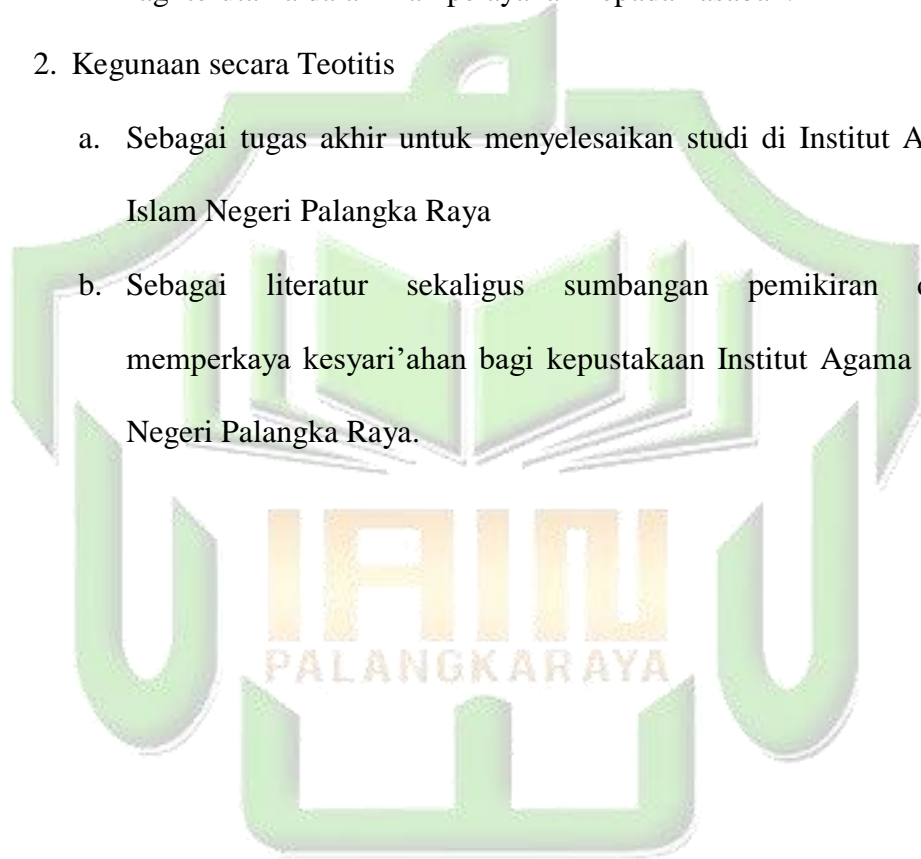
c. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi terutama dalam hal pelayanan kepada nasabah.

2. Kegunaan secara Teoretis

a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

b. Sebagai literatur sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya kesyarifan bagi keputakaan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperbolehkan dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Sementara itu setelah beberapa penelitian, berdasarkan penelusuran penyusun menemukan beberapa teori dan hasil penelitian terlebih dahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti serta diperlukan sebagai acuan dan data pendukung yaitu terkait tentang persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar tahun 2021, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bsisni Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan Judul “Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (studi pada nasabah bank syariah mandiri ule kareng banda aceh)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* dan mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengaruh kemudahan pengguna pada nasabah peneliti terdahulu menggunakan teknik *purposive sampling* yang

menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.⁵

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syiva Noer faturrozhiah tahun 2021, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri Ponorogo, dengan judul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perhatian nasabah terhadap layanan *mobile banking*, apa hal-hal yang mendorong ketertarikan nasabah terhadap layanan *mobile banking*, apa tindakan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan tehnik pengumpulan data berupa wawancara.⁶

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Deni Widya Santi tahun 2021, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, dengan judul “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan transaksi *mobile banking* pada nasaabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu. Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (Field Research) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. data dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan

⁵Mukhtisar “Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh)” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bsisni Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021)

⁶ Syiva Noer faturrozhiah “Analisis minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021)

sekunder berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi yang berhubungan dengan layanan mobile banking. Hasil penelitian dapat di simpulkan layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi.⁷

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra tahun 2021, Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah pada transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan, dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian dari Iwan Saputra yaitu pengetahuan nasabah pada layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi *mobile banking* seperti pembeli pulsa, pembayar listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain.⁸

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia tahun 2020, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, dengan judul “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem layanan *mobile banking* dalam

⁷ Deni widya santi, “*Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021).

⁸ Iwan Saputra, “*Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*”, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021).

menarik minat nasabah dan bagaimana cara pemasaran layanan *mobile banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. Berdasarkan tujuannya penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan penelitian observasi, wawancara (interview) kepada karyawan dan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang.⁹

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Mario Ledesman tahun 2018, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki perilaku penggunaan internet banking pada nasabah BSM Cabang Bandar Jaya.¹⁰ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu pada praktiknya BSM Bandar Jaya sudah sesuai prinsip Islam karena setiap transaksi yang dilakukan nasabah berdasarkan kerelaan, BSM Bandar Jaya memasarkan produknya secara detail, BSM Bandar Jaya menyampaikan informasinya sesuai fakta, BSM Bandar Jaya berbuat adil kepada seluruh

⁹ Nia kurnia, “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020).

¹⁰ Mario Ledesman, “Pengaruh, Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

nasabahnya, dan BSM Bandar Jaya berkomunikasi kepada nasabahnya dengan ramah, baik, dan sopan santun.¹¹

Adapun tabel berikut yang peneliti buat, untuk mempermudah dalam perbandingan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Tabel 2.1
Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama, Judul Penelitian dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Mukhtisar dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh)”, 2021.	Penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisa sama-sama ingin mengetahui pendapat nasabah terhadap kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> .	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan kualitatif deskriptif.
2	Syiva Noer faturrozhah dengan judul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)”, 2021.	Penelitian yang dilakukan oleh Syiva Noer faturrozhah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan datanya berupa wawancara.	Penelitian terdahulu meneliti tentang minat nasabah sedangkan peneliti sekarang meneliti persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> .

¹¹ Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)”. (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

3	Deni Widya Santi dengan judul “Layanan Jasa <i>Mobile Banking</i> Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu”, 2021.	Penelitian yang dilakukan oleh Deni Widya, penelitian ini sama-sama menggunakan jenis lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian terdahulu ingin mengetahui layananana <i>mobile banking</i> sedangkan peneliti sekarang ingin meneliti tentang persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> .
4	Iwan Saputra dengan judul “Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> BRI Syariah Kota Bengkulu”, 2020.	Penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra, penelitian ini sama-sama menggunakan jenis lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Peneliti terdahulu meneliti tentang persepsi nasabah pada layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah Kota Bengkulu. Sedangkan peneliti sekarang meneliti tentang persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> bagi nasabah BSI KC palangka raya 3 .
5	Nia Kurnia dengan judul “Analisis Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”, 2020.	Penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia, penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian ini sumber datanya melalui observasi dan wawancara(Interview).	Penelitian terdahulu ingin mengetahui bagaimana sistem layananana <i>mobile banking</i> dalam menarik minat nasabah sedangkan peneliti sekarang ingin mengetahui tentang persepsi dan aspek

			kemudahan dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> bagi nasabah BSI KC Palangka Raya 3.
6	Mario Ledesman dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> ”, 2018.	Penelitian yang dilakukan oleh mario ledesman yaitu sama-sama ingin mengetahui kemudahan penggunaan layanan <i>mobile banking</i>	Penelitian terdahulu ingin mengetahui tentang pengaruh manfaat kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan Layanan <i>mobile banking</i> sedangkan peneliti sekarang ingin mengetahui persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> bagi nasabah BSI KC Palangka Raya 3.

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2022

B. Kajian Teori

1. Kerangka Teoristik

a. Teori Digital Banking

Manfaat digitalisasi Bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka

panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT, seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commers*, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sector baru di industry dalam *fintec*, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia. Ada tiga faktor utama dalam agenda transformasi perbankan digital sebagai berikut:

- 1) Pertama, secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas, yang dulunya melakukan transaksi yang menghabiskan banyak kertas kini transformasi digital akan merubah pola kerja bank yang lebih simple dan mudah.
- 2) Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan dari diri nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih dari otomasi.
- 3) Ketiga, dan yang paling menantang adalah menanamkan budaya baru dalam perusahaan. Regulasi yang ketat di perbankan terkadang membatasi ruang kreativitas, pembenahan dapat dilakukan mulai dari penerapan konsep *open office* agar tercipta nuansa kolaborasi, cara busana

karyawan yang *smart casual* untuk menstimulasi gaya bekerja yang dinamis dan berpikiran terbuka. Bank pun kini merancang seri pelatihan untuk mempersiapkan karyawan bekerja dengan gesit yang mencakup topic seputar teknologi, media social, pemasaran digital, serta keamanan teknologi informasi. Semuanya dikemas dalam aplikasi digital yang dapat diakses di mana saja.¹²

b. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Model penerimaan teknologi (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1986) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Menurut Davis perilaku menggunakan TIK diawali dengan adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan-kemudahan menggunakan TIK. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan berdasarkan defenisi dari kata manfaat yang di gunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap manfaat adalah keuntungan yang diyakinin individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TIK. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja diartikan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kesempatan

¹² Rauzatul Jannah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang banda aceh*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Skripsi, 2019.

memperoleh keuntungan- keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non-materi.¹³

Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TIK adalah persepsi terhadap kemudahan dalam penggunaan TIK. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan merujuk langsung pada keyakinan individu bahwa system TIK yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Persepsi terhadap manfaat dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan TIK, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan TIK. Dalam TAM, Davis menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat TIK juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TIK tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa TIK bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TIK itu mudah atau tidak mudah digunakan.¹⁴

Untuk mengungkapkan lebih jauh mengenai seling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan

¹³ Neila Ramdhani, *Model Perilaku Penggunaan Tik "NR20072" Pengembangan Dari Technology Acceptance Model (TAM)*, Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Vol. 17, No. 1, 2009.

¹⁴ *Ibid*, h. 2.

menggunakan TIK ini, Davis melakukan riset dengan cara menyajikan masing-masing 6 item yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 2
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Terhadap TIK

NO	KEGUNAAN	KEMUDAHAN
1	Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
2	Kinerja	Dapat dikontrol
3	Produktivitas meningkat	Jelas dan mudah dipahami
4	Efektif	Fleksibel
5	Mempermudah tugas	Mudah dikuasai/terampil
6	Kegunaan	Mudah digunakan

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2022

2. Kerangka Konseptual

a. Teori Persepsi

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimannya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti. Persepsi adalah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, terutama dalam merespon sesuatu.¹⁵

¹⁵ Alizamar Asbahry, "Psikologi Persepsi dan Desain Informas". Yogyakarta: Media Akademi, 2016. h.1.

Persepsi merupakan proses pencarian informasi melalui alat penginderaan yang kemudian suatu gambaran yang memiliki arti.

Persepsi seseorang yang termotifasi siap untuk melakukan tindakan. Bagaimana tindakan seseorang yang termotifasi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu. Persepsi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang digunakan individu untuk masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran.¹⁶ Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Jadi kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.¹⁷

Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Pengalaman masa lalu mampu mempengaruhi seseorang karena seseorang pada umumnya akan menarik kesimpulan yang sama dengan yang dirasakan, didengar dan dilihatnya.
- 2) Keinginan mampu memberikan pengaruh terhadap persepsi seseorang dalam membuat keputusan.

¹⁶ Riska Nora, "Pengaruh Faktor Sosial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana" (Institut Agama Islam Negri Bengkulu, 2017), h. 33.

¹⁷ Susanti, "Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Blitang," (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung, 2018), h. 35.

- 3) Pengalaman yang bersumber dari teman, dimana mereka akan bercerita mengenai pengalamannya

b. Teori Aspek Kemudahan

Berikut ini adalah teori kemudahan dari beberapa ahli:

- 1) Jogiyanto dalam Ernawati, mendefinisikan kemudahan kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.¹⁸
- 2) Davis dalam Ernawati, menyatakan kemudahan atau *perceived ease of use* merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk bisa menggunakannya.¹⁹
- 3) Widjana dalam Ahmad, mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan

¹⁸ Nopy Ernawati, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO". Jurnal STIE, 2020, h.5

¹⁹ Nopy Ernawati, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO*, Tesis, Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2020, h. 17, t.d.

merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*).²⁰

- 4) Turban dalam Lestari dan Iriani, mendefinisikan kemudahan penggunaan teknologi adalah dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang dapat mempersulit para penggunanya.²¹

Dari beberapa pengertian beberapa ahli di atas, jika dihubungkan dengan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* maka dapat peneliti tarik satu kesimpulan yaitu bahwa di mana seseorang menganggap bahwa *mobile banking* dapat dengan mudah dipahami dan dapat membantu memudahkan kebutuhan transaksi mereka tanpa ada usaha yang berarti. Dari penggunaan *mobile banking* kemudahan yang akan didapatkan oleh nasabah diantaranya ialah: Nasabah dapat menghemat waktu, dengan adanya *mobile banking*, nasabah tidak harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi atau pembayaran, Flaksibel, yang artinya nasabah dapat menggunakan *mobile banking* dimana pun dan kapan pun,

²⁰ Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*, Jurnal Studi Manajemen Vol. 8, No. 1, 2014, h. 4

²¹ Niken Ayu Lestari, *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.com*, Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No.1, 2018, h. 3

Aplikasi *mobile banking* dapat melakukan berbagai macam cara.

c. Teori Penggunaan *Mobile Banking*

1) Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan produk perbankan dalam ponsel yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja untuk melakukan berbagai jenis transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM terdekat. Menurut Nkwede et al, *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet.

²²

Mobile banking berasal dari internet banking dan keduanya menawarkan peluang yang menguntungkan bagi bank dan nasabah. Perkembangan *mobile banking* didorong oleh keinginan para bankir untuk memangkas biaya dan juga keinginan nasabah untuk layanan perbankan yang efisien dan lebih baik.²³

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time.²⁴

Mobile banking dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui

²² Jeffry Z.C Nelwan dkk, *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021) h. 23

²³ *Ibid*, h. 24

²⁴ Anissa Fitri Irani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. *DinamisJournal of Islamic Management and Bussines*, Vol.2, No.2 Oktober 2018. hlm. 100

ponsel yang memiliki teknologi GPRS.²⁵ *Mobile banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah.²⁶ Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telfon seluler (ponsel).²⁷

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.²⁸ Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendantangi bank, ini dapat dilakukan nasabah dengan mendantangi bank, ini dapat mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek

²⁵ Ali Raheem, "An Investigation Into Authentication Security of GSM Algorithm for *Mobile Banking*", Inggris: Anchor Academic Publishing. 2014. h. 22.

²⁶ Jeffry Z. C. Nelwan dkk, "Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin", Bandung: Media Sains Indonesia. 2021. h. 2.

²⁷ Sankar Krishnan, "The Power of *Mobile Banking*", Inggris: Wiley. 2014. h. 1.

²⁸ BBVA Innovation Edge, "Innovation Edge *Mobile Banking New Experience In The Post PC Era*", Inggris: Centron de Innovacion BBVA. 2012. h. 7.

saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.²⁹

Mobile banking suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu, layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien.

Namun masih belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri.

Sejak diluncurkannya aplikasi *mobile banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui

²⁹ Sanjaya Kumar, “*Mobile Banking Securiti*”, New Dehli: Educreation Publishing. 2019, h.1.

aplikasi *mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking* harus terjamin keamanannya. Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut.

Pada dasarnya layanan jasa *mobile banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *mobile banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada Playstore, Blackberry World, dan Appstore. Sehingga, pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *mobile banking* ini dengan mudah dan cepat.

Berikut ini beberapa fitur yang bisa dinikmati di sebagian besar aplikasi *mobile banking*:

- a) Layanan transfer antar bank.
- b) Layanan pembayaran tagihan kartu kredit.
- c) Layanan pembayaran kebutuhan rumah, seperti listrik, PDAM, hingga internet.
- d) Layanan pembayaran premi Bpjs Kesehatan dan asuransi swasta lainnya.

- e) Layanan pembelian dan top up dompet digital, seperti OVO, Gopay, hingga LinkAja.
- f) Layanan pembayaran pajak.
- g) Layanan investasi seperti deposito.
- h) Layanan administrasi perbankan, seperti cetak Rekening Koran, penggantian PIN ATM, layanan lainnya.³⁰

2) **Manfaat *Mobile Banking***

Mobile Banking kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *mobile banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *mobile banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti Handphone. Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler.

Kemanfaatan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan

³⁰<https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahu-kelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>

kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja yang berdampak terhadap penggunaan teknologi.³¹

3) Fungsi *Mobile Banking*

Setelah mengetahui apa itu mobile banking, nasabah mungkin paham bahwa fungsi aplikasi ini sangat berguna dalam transaksi keuangan. Nasabah gak perlu repot-repot lagi keluar rumah buat ke ATM atau ke bank untuk menyelesaikan transaksi keuangan, seperti berbelanja, transfer uang, hingga bayar kebutuhan hidup.

Adapun beberapa fungsi lain mBanking, yaitu:

- a) Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
- b) Melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang.
- c) Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- d) Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah.
- e) Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.

³¹ Dwitya Pratiwi Wulandari “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018 M/ 1439 H)

- f) Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya.

c. Teori Bank Syariah Indonesia

1) Pengertian Bank Syariah Indonesia

Pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari tiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan lebih baik.

Didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan untuk menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi

cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern , universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

2) **Produk-Produk Bank Syariah Indonesia**

Produk Penghimpun Dana yaitu: Giro iB (Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan disetiap saat dengan menggunakan Cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahan bukuan lainnya. Terdapat Giro iB Matic, yaitu fasilitas pemindahan bukuan secara sistem dari Tabungan untuk memenuhi kekurangan dana pada rekening Giro iB serta pemindah bukuan dari rekening Giro iB ke rekening Tabungan iB atau sebaliknya untuk optimalisasi dana nasabah , Tabungan Haji (Simpanan untuk perorangan dalam bentuk mata uang rupiah untuk yang mempunyai rencana berangkat ibadah Haji, Tabungan Faedah (Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Tabungan Impian (Produk simpanan berjangka untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya. Seperti berqurban, pendidikan, liburan, belanja, dll.

Deposit (Produk investasi berjangka bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal. Produk Penyaluran Dana yaitu: KPR (Kredit Pemilik Rumah), KKB(Kredit Kendaraan Bermotor), KMG/KMJ(Kepemilikan Multi Jasa), Gadai, Talangan Haji, KLM(Kredit Logam Mulia)

3. Layanan Bank Syariah Indonesia

a) ATM(Anjungan Tunai Mandiri)

ATM Bank Syariah Indonesia dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan melakukan info saldo, cetak 5 transaksi terakhir, tarik tunai, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS.

2) *BSI Mobile*

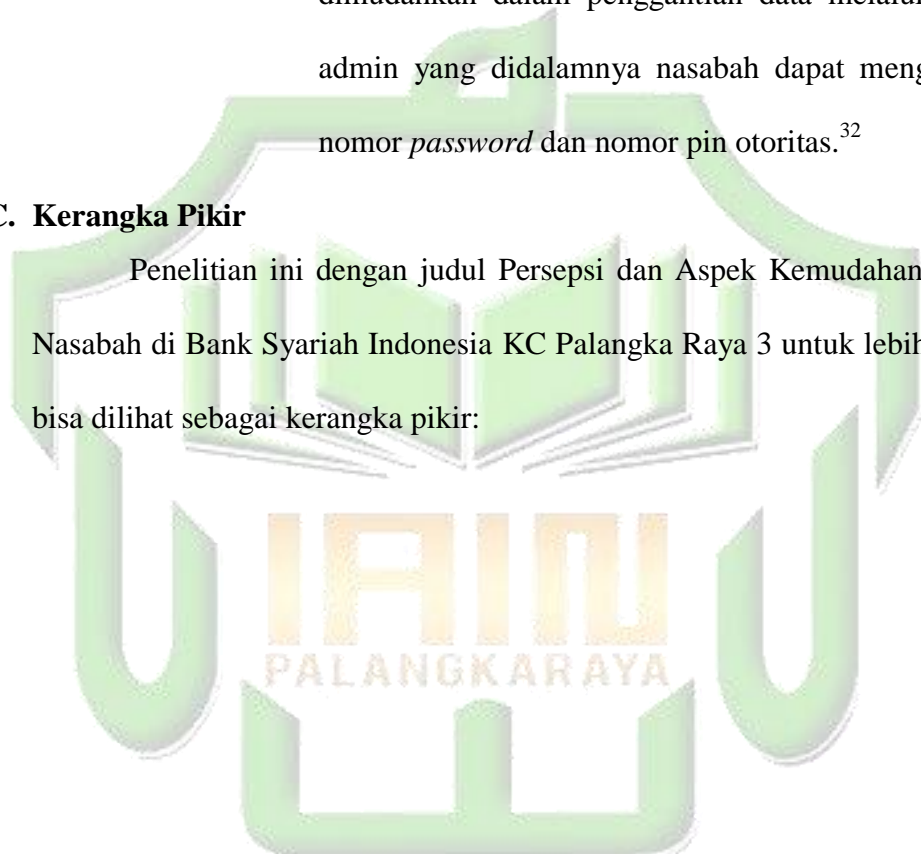
BSI Mobile adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan Wifi melalui Smartphone.

3) *BSI Net Banking* Layanan ini bertujuan untuk memudahkan Nasabah Ritel (Individu) dalam

melakukan transaksi finansial seperti pemindah bukuan, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembiayaan dan pembelian pulsa serta transaksi non finansial seperti cek saldo, 5 transaksi terakhir dan cek mutasi, dengan adanya BSI *NetBanking* nasabah dimudahkan dalam penggantian data melalui fitur admin yang didalamnya nasabah dapat mengganti nomor *password* dan nomor pin otoritas.³²

C. Kerangka Pikir

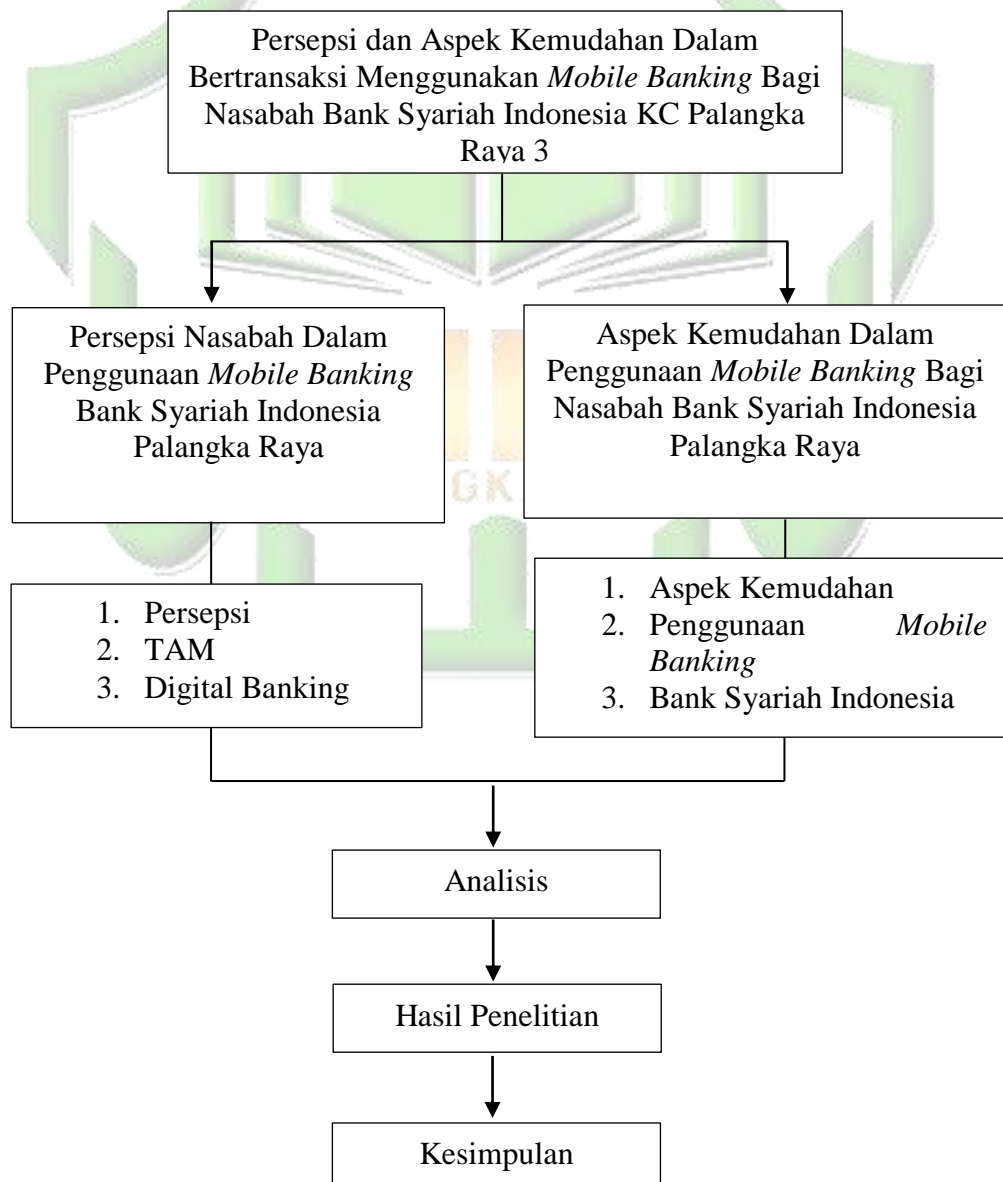
Penelitian ini dengan judul Persepsi dan Aspek Kemudahan Bagi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 untuk lebih jelas bisa dilihat sebagai kerangka pikir:



³² Ihza Alfi Dewanti, “*Analisis Pengaruh Promosi dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun S Parman*” (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islama, Institut Agama Islam Ponorogo, 2021)

Bagan 2.1

Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³³ Data yang didapatkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya untuk dianalisa sehingga mendapatkan hasil yang kualitatif.³⁴

Maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan berupaya mengungkapkan data dari hasil penelitian lapangan, yaitu observasi maupun wawancara tentang Persepsi dan Aspek Kemudahan Dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 dengan memberi pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis fenomenologi. Fenomenologi adalah studi tentang bagaimana orang mendeskripsikan sesuatu dan mengalaminya melalui

³³Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004, h. 3.

³⁴*Ibid*, h. 6.

indra mereka sendiri.³⁵ Oleh karena itu, peneliti akan mengumpulkan data dan informasi langsung dari Nasabah Bank Syariah Palangka Raya, sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan bahwa peneliti melihat Presepsi dan Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 selanjutnya peneliti akan mendeskripsikan.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dan menganalisis dilaksanakan selama 1 bulan yaitu bulan september 2022, setelah dikeluarkannya surat izin penelitian dari Mikwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya. Penelitian yang dilakukan dipergunakan untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian seperti kegiatan observasi, wawancara, dokumentasi dan pengumpulan data terkait “Persepsi dan Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3”.

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian merupakan objek penelitian di mana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan tempat penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas tempat yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu di Bank Syariah Indoensia KC Palangka Raya 3, Jl.

³⁵ Donny Gahril Adian, “*Pengantar Fenomenologi*”, Depok:Koekoesan. 2016. h. 2.

Ahmad Yani 56 Rt.01/05, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 71214.

C. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Menurut Nasution mendefinisikan bahwa objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Objek dalam penelitian ini ialah persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai penelitian. Ada beberapa istilah yang digunakan menunjuk subjek peneliti. Pertama ialah informan, karena informan memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu. Kedua ialah partisipan, yang digunakan terutama apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu.³⁶

Adapun subjek dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Dalam penentuan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. Adapun kriteria subjek ialah sebagai berikut:

³⁶Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, h. 88.

- a. Nasabah BSI Palangka Raya KC 3 .
- b. Memiliki Aplikasi *Mobile Banking*.
- c. Nasabah yang sudah menggunakan *mobile banking* minimal 3 tahun.
- d. Nasabah yang berumur muda dari usia 22-25 tahun.
- e. Nasabah yang berumur dewasa dari usia 26-35 tahun.
- f. Nasabah yang berumur usia tua dari usia 46-55 tahun.
- g. Nasabah yang paham penggunaan *mobile banking* BSI.

Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui persepsi dan aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Sedangkan untuk pelengkap data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan tambahan yaitu pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 ialah *Customer Service*, dan Teller.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Metode observasi meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.³⁷ Dalam observasi penelitian dilakukan secara langsung di lokasi Bank Syariah

³⁷ M. Burhan Bungin, *Pessnelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta :Kencana, 2007, h. 115.

Indonesia KC Palangka Raya 3 Jl. Ahmad Yani 56 Rt.01/05, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 71214. Adapun data yang diperoleh dari observasi yaitu mengenai Persepsi dan Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3.

2. Wawancara Terbuka (interview)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³⁸ Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara tidak terstruktur ini mirip dengan percakapan informal. Wawancara tidak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.³⁹

Teknik ini untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Persepsi dan Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 yaitu dengan cara bertatap muka secara langsung (*face to face*) dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dengan nasabah bank bagian Financing, maka dari itu wawancara

³⁸ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2017, h. 83.

³⁹ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmi Sosial Lainnya*, Bandung : PT. Remaja Rosdakrya, 2018, h. 27.

tersebut dapat memperoleh kedalaman pertanyaan pada subjek yang akhirnya di peroleh data yang dibutuhkan.

Adapun garis besar pertanyaan yang penulis tanyakan kepada subjek yaitu :

- a. Bagaimana persepsi nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
- b. Bagaimana aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
- c. Apakah ada kesulitan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
- d. Apa saja kemudahan selain layanan *mobile banking*?

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.⁴⁰

Metode ini dipakai untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 dan beberapa data tambahan yang nanti

⁴⁰ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2017, h. 219.

diperlukan dalam pembahasan penelitian. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau screenshot aplikasi mobile banking dan lain-lain. Dimana peneliti melakukan pencatatan terhadap beberapa data tambahan tersebut yang berhubungan dengan materi penelitian dan dilengkapi dengan foto kegiatan peneliti yang akurat.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data ini adalah untuk menjamin bahwa semua data yang telah diteliti baik melalui observasi, wawancara maupun melalui teknik dokumentasi adalah sesuai dan relevan dengan kenyataan yang sesungguhnya, hal ini dilakukan penulis untuk menjaga, memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar agar penelitian ini menjadi sempurna.⁴¹

Teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Penelitian ini Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2007, h. 330.

2. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴²

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴³

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang digunakan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yaitu dikatakan bahwa:

⁴² *Ibid*, hlm. 330

⁴³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 82.

1. *Data collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. *Data reduction*, yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. *Data display* atau penyajian data ialah data yang dari kancan penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan, dan semacam pembuatan table atau diagram dalam tradisi penelitian kualitatif.
4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.⁴⁴

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pembahasan bertujuan untuk menunjukan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga jelas kerangka penelitian yang akan diajukan. Dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab antara lain sebagai berikut :

⁴⁴ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* , Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h. 69.

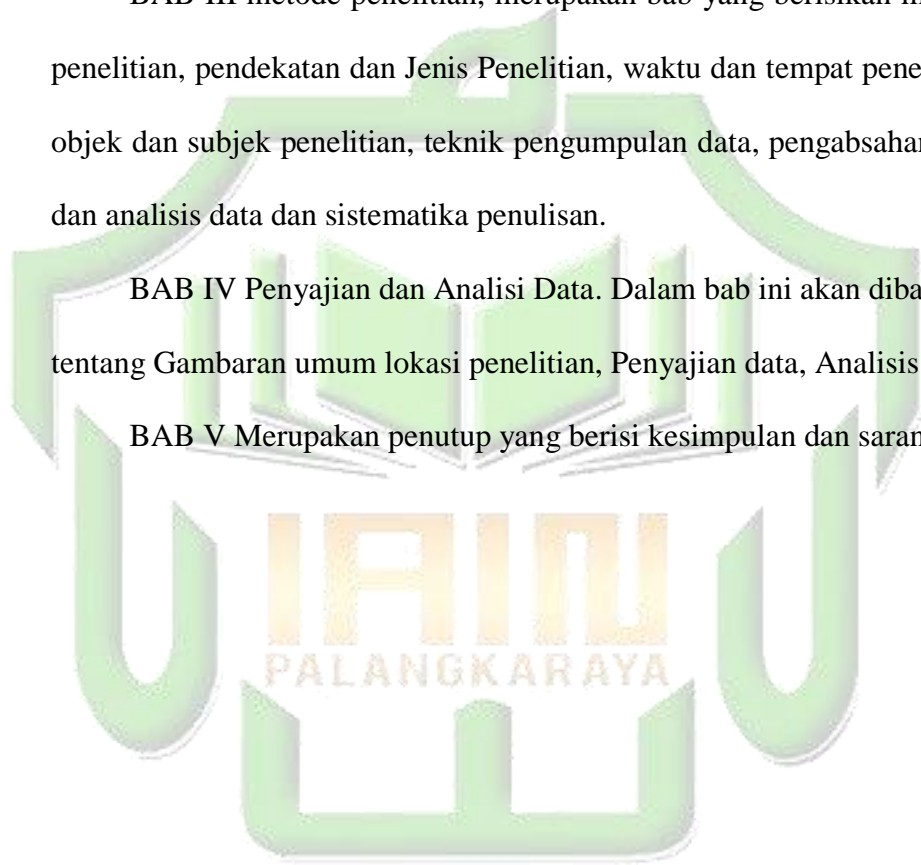
BAB I Pendahuluan, merupakan bab yang berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

BAB II kajian pustaka, yang terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pikir.

BAB III metode penelitian, merupakan bab yang berisikan metode penelitian, pendekatan dan Jenis Penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV Penyajian dan Analisi Data. Dalam bab ini akan dibahas tentang Gambaran umum lokasi penelitian, Penyajian data, Analisis data.

BAB V Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1) Sejarah Kota Palangka Raya

Secara geografis Kota Palangka Raya terletak pada $113^{\circ}30'$ — $114^{\circ}07'$ Bujur Timur dan $1^{\circ}35'$ — $2^{\circ}24'$ Lintang Selatan. Luas Keseluruhan wilayah Kota Palangka Raya adalah 285.312,4 Ha dengan topografi terdiri dari tanah datar dan terbukti dengan kemiringan kurang dari 40%. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 73 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kota Palangka Raya dengan Kabupaten Pulang Pisau, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 75 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kota Palangka Raya dengan Kabupaten Gunung Mas. Secara administrasi Kota Palangka Raya berbatasan dengan:

Sebelah Utara	: Dengan Kabupaten Gunung Mas
Sebelah Timur	: Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Selatan	: Dengan Kabupaten Pulang Pisau
Sebelah Barat	: Dengan Kabupaten Katingan

Secara umum juga Kota Palangka Raya dapat dikatakan memiliki 3 wajah, yaitu wajah perkotaan, wajah perdesaan, dan wajah hutan. Wilayah Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sabangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan

Bukit Batu, dan Kecamatan Rakumpit, dengan luas masing-masing 119,37 Km², 641,51 Km², 387,53 Km², 603,16 Km², dan 1.101,95 Km².⁴⁵

3) Sejarah Bank Indonesia Palangka Raya

Bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun 3 dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta juga pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan pencapaian juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu bank syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

⁴⁵Pemerintah Kota Palangka Raya, Portal Resmi Kota Palangka Raya, di akses dari <http://palangkaraya.go.id>. Pada 09 Maret 2022, Jam 22:55 WIB.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Alamin).⁴⁶

a. Visi Bank Syariah Indonesia Palangka Raya

Berikut adalah visi dan misi Bank Syariah Indonesia, yakni sebagai berikut:

- 1) Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi Top 10 Global *Islamic Bank*.⁴⁷
- 2) Misi Bank Syariah Indonesia adalah:
 - a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
 - b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (REO 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
 - c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia (perusahaan dengan nilai yang kuat dan

⁴⁶ <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/864>

⁴⁷ <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/864>

memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

b. Fitur *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

1) Info Rekening

Fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi, seperti Informasi Saldo, Daftar Mutasi, Informasi Portfolio, Daftar Transaksi Terjadwal Registrasi Notifikasi, Registrasi E-Statement.

2) Transfer

Fitur ini memudahkan untuk mengirim uang Seperti Proxy BI FAST, Transfer antar Rekening BSI, Transfer ke Bank Lain, QRIS

3) Bayar

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan seperti, PLN Postpaid, PLN Non tags, Telpon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, berbagi-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara(MPN), PDAM, Samsat Digital Nsional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara(PGN), Hasanah Card, Pajak Bumi dan Banguan (PBB)

4) Beli

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan seperti membeli Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money,

Paket Data, TOP UP, Streaming Video dan Musik, Aqiqah, SBN, Kartu Debit OTP, Voucher Google Play.

5) Layanan Islami

Fitur yang menyediakan Juz Amma, Juz Amma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban.

6) Berbagi-Ziswaf

Fitur yang menyediakan Zakat, Infak, Wakaf, Warteg *mobile*, Jadiberkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, BAZNAS, Fidyah.

7) E-mas

Fitur emas dan gadai emas di *BSI mobile*

8) Favorit

Fitur ini bisa digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan seperti transfer, pemabayaran, pembelian, ziswaf, dsd.

9) Tarik Tunai

Memberikan kemudahan untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI tanpa menggunakan kartu BSI debit. Bisa menarik uang mulai Rp. 50.000 hingga Rp. 500.000 per harinya.

10) Buka Rekening

Memberikan kemudahan untuk melakukan pembukaan rekening online seperti, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy

Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, Tabungan AutoSave dan Deposito.

11) Top Up eWallet

Memudahkan untuk melakukan Top Up seperti, E-Money, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, Go-Pay, Paytren, OVO, ShopeePay, DANA.

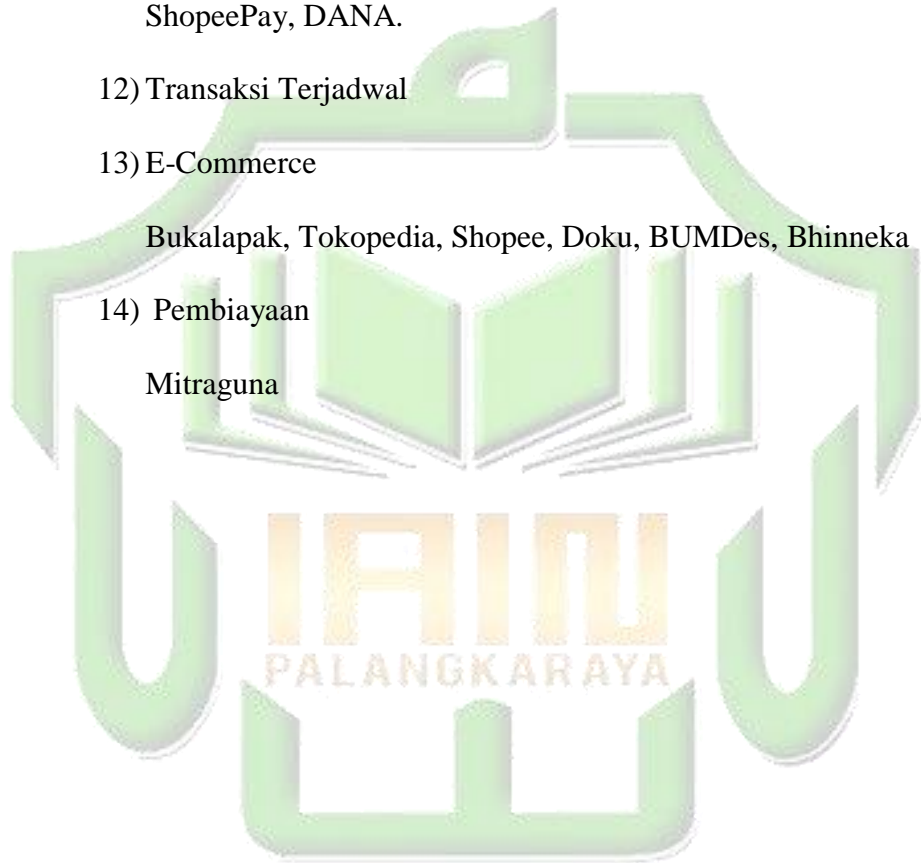
12) Transaksi Terjadwal

13) E-Commerce

Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Doku, BUMDes, Bhinneka

14) Pembiayaan

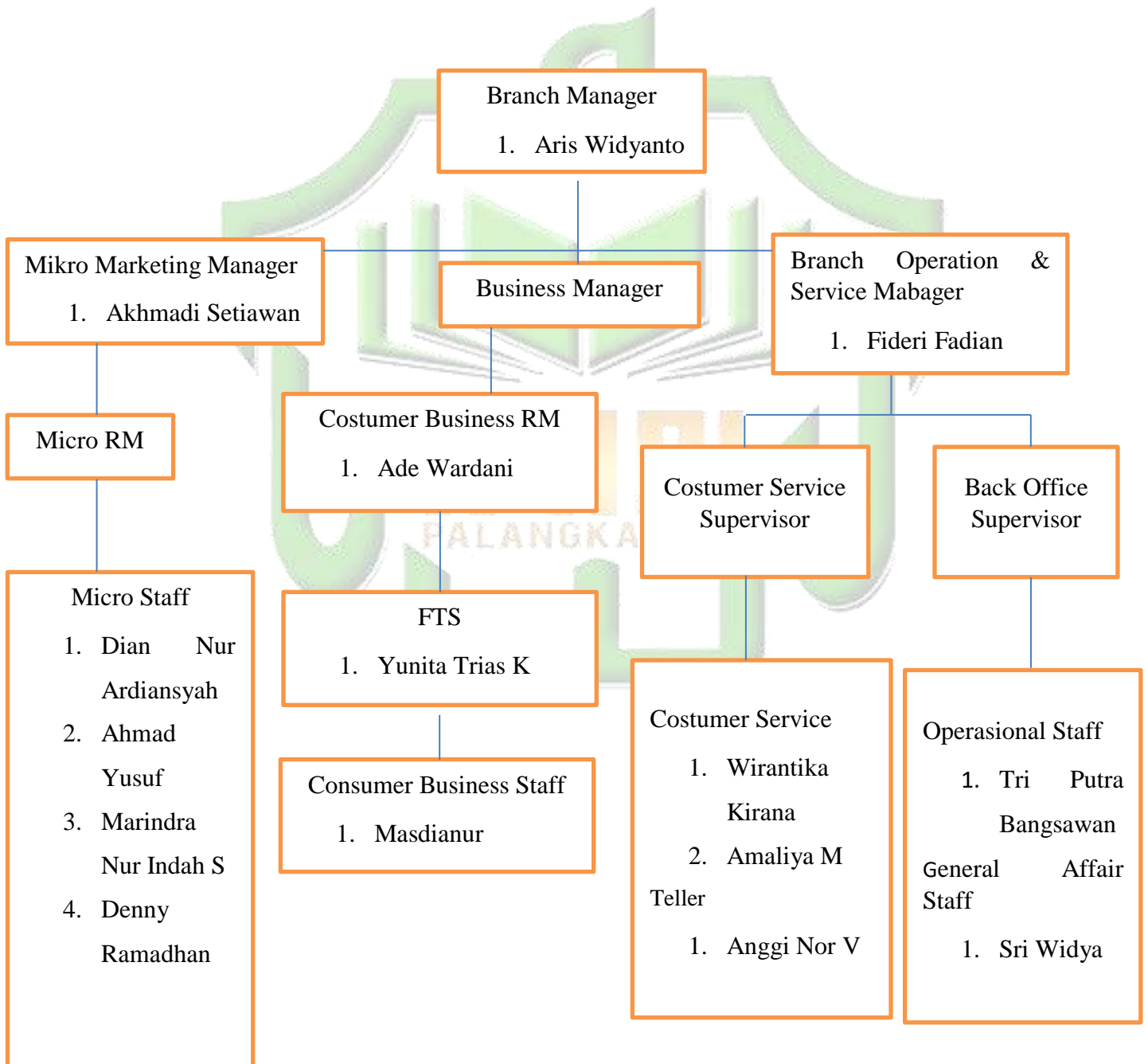
Mitraguna



c. **Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya**

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Palangka Raya KC 3



Sumber: Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

B. Penyajian Data

Sebelum memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti, yaitu diawali dengan menyampaikan surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya ke kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Selanjutnya peneliti langsung terjun kelapangan melakukan penelitian. Sebelumnya peneliti akan menguraikan mengenai identifikasi subjek dan informan dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya diuraikan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 4.1

Identitas Subjek dan Informan Penelitian

NAMA	JENIS KELAMIN	JABATAN STATUS	USIA TUA	USIA DEWASA	USIA MUDA	LAMA PENGGUNAAN MOBILE BANKING	KETERANGAN
AS	L	Nasabah	50th			2020-sekarang	Subjek
SL	P	Nasabah	46th			2020-sekarang	Subjek
DM	L	Nasabah		32th		2018-sekarang	Subjek
M	L	Nasabah			24th	2019-sekarang	Subjek

DI	P	Nasabah		28th		2017- sekarang	Subjek
YS	P	Nasabah			22th	2020- sekarang	Subjek
RR	P	<i>Customer Service</i>			25th	2016- sekarang	Informan
AN	P	<i>Teller</i>			25th	2016- sekarang	Informan

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2022

1) **Persepsi Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3**

Agar dapat mengetahui hasil penelitian mengenai persepsi aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3, akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara. Agar lebih jelas, berikut peneliti uraikan mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan peneliti.

a. Subjek 1

Nama : AS

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Nasabah

Usia : 50 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud dengan *mobile banking* BSI? Kemudian subjek AS menjawab:

“*mobile banking* aplikasi untuk bertransaksi dan mempermudah kita dalam bertransaksi, misalnya saya sering transfer untuk anak kuliah di Jawa, saya sering transfer aja sih kalau beli pulsa gaa pernah nyoba seperti pembayaran yang lainnya gaa pernah digunakan, cuman sering juga buat cek saldo, i yaa intinya *mobile banking* BSI ni untuk mempermudah saya ketika hendak bertransaksi agar tidak ke bank dan bisa digunakan dimana saja”⁴⁸

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi untuk bertransaksi yang mempermudah subjek AS untuk bertransaksi seperti melakukan transfer tidak perlu ke bank langsung dan bisa digunakan dimana saja, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek AS menjawab:

“sudah dari 2020 sampai sekarang ini menggunakannya, tampilannya banyak jua sekarang ini ada tambahan jadwal sholat layanan islamnya, bisa wakaf dari aplikasi itu, tapi saya sering transfer aja sii mba pernah nyoba wakaf juga kemarin sambil diajarkan anak saya, kalau hal-hal yang lainnya saya masih belum mahar memahami takutnya salah, kemarin sempat diajarkan anak saya mba terus udah lupa juga ya,, faktor umur

⁴⁸ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

juga yaa mba hehehehe maklum sekarang zaman semakin canggih yaa hehe”⁴⁹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa lama penggunaan *mobile banking* sejak BRIS 2020 hingga sekarang masih menggunakan *mobile banking*, adapun tampilann tambahan pada *mobile bankingnya* seperti jadwal sholat, intinya subjek AS lebih sering melakukan transaksi tranfer antar bank saja, untuk lebih jelas bisa di lihat dibagian lampiran.

Peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek AS menjawab:

“tampilanya bagus menarik juga, kalau dari bris dulu tampilan masih belum ada kek layanan islamnya sekarang, kalau sekarang sudah ada yaa tambahan tampilan jadwal sholat, terus ada juga saya liat itu, Ada tampilan tampilan barunya, sama tambahan layanan islamnya, karna ya saya kurang memahami juga takut kalau salah-salah pencet gitu ya”⁵⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa tampilan atau fitur-fitur ada tamabahan dan tampilannya juga bagus dan menarik, untuk lebih jelas bisa di lihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek AS menjawab:

“perubahannya yang saya liat pada tampilan ada tambahan fitur-fitur yang bagus, banyak kata sandinya juga kalau bris sekali aja kata sandinya pas diawal sama mau transefer kalo sekarang ini pengecekan saldo juga arus disertai pin dan kata sandi ada 2 jadi bisa dibilang ada ribetnya dikit ya, bisa kelupaan juga yaa

⁴⁹ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁵⁰ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

ini ribet juga yaa kalau dibilang, tapi enak aja si buat bertransaksi, mungkin sekarang privasi biar lebih aman juga ya⁵¹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa tampilan atau fitur-fitur ada tambahan seperti layanan islamicnya dan BRIS ke BSI sekarang banyak menggunakan kata sandi setiap ingin membuka layanan seperti yang dikatakan subjek AS, untuk lebih jelas bisa di lihat dibagian lampiran.

b. Subjek 2

Nama : SL
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan/Status : Nasabah BSI KC 3
Usia : 46 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud *mobile banking* BSI. Kemudian subjek SL menjawab:

“aplikasi buat bertransaksi seperti transfer dan lain-lain, supaya menghemat waktu agar tidak ke bank, terus saya sering ngecek saldo, transfer melakukan pembayaran yang lain gitu, pembayaran tagihan listrik bisa juga ngisi pulsa bisa juga, kalau yang lainnya agak kurang paham kalau bayar shoope isi gopay apalah itu, kurang paham aja siih yaa sering nya yaa transfer sama cek saldo bayar tagihan listri gitu aja, yaa ini

⁵¹ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

salah satu aplikasi mempermudah kita untuk bertransaksi ya”⁵²

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu SL bahwa *mobile banking* ialah aplikasi untuk bertransaksi yang menghemat waktu dan membantu melakukan pembayaran dengan mudah tidak harus ke bank, cukup menggunakan aplikasi dimana saja bisa digunakan, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek SL menjawab:

“saya menggunakan *mobile banking* ini kira-kira dari 2020 soalnya saya kemarin pembukaan rekening haji satunya rekening biasa jadi sekitar tahun 2020 an dari bris dulu yaa, sekarang kan udah jadi BSI sampai sekarang masih digunakan juga tapi gaa sering mba cuman digunakan ketika perlu aja mba gitu, pernah transfer terus pernah pembayaran listrik serta pernah transaksi wakaf ”⁵³

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu SL bahwa lama menggunakannya sudah kurang lebih 3 tahun, dan subjek SL pernah melakukan transaksi seperti transfer dan pembayaran yang lainnya, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek SL menjawab:

“tampilannya sekarang yang berubah jadi BSI ini menarik bagus saya liat tampilannya ada tambahan tampilan azan sama wakaf terus ada tarik tunai juga sekarang dulu masih belum ada enak sekarang misalkan kita kelupaan bawa atm terus kita

⁵² Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁵³ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

punya *mobile banking* jadi enak dong buat kita penarik tunai walaupun ketinggalan ATM kita masih bisa narik tunai dengan penggunaan *mobile banking* itu, menurut saya ini mempermudah kita sekarang”⁵⁴

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu SL bahwa tampilan dan fitur-fitur yang didalam *mobile banking* itu menarik dan mempermudah subjek SL, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek SL menjawab:

“tampilannya ada perubahannya tambah bagus menarik, kalau waktu sholat bisa muncul pemberitahuannya kalau di bris dulu masih belum ada gitu, BSI sekarang lebih aman juga menurut saya karena pengecek saldo sekarang privasi perlu kata sandi dan pin lagi kalau bris dulu kata sandi cuman dibutuhkan diawal ketika hendak masuk aplikasinya saja, kalau dipikir-pikir ini adalah salah satu upaya pihak bank menjaga agar aman”⁵⁵

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu SL bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk nasabah bertransaksi agar mempermudah nasabah dalam bertransaksi agar tidak ke bank dan bisa digunakan dimana-mana, bisa dibljang aman juga karena sekarang ketika hendak ngecek saldo itu diperlukan kata sandi lagi sedangkan yang bris dulu tidak menggunakan kata sandi cukup buka diawal saja sama transfer baru

⁵⁴ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁵⁵ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

menggunakan kata sandi itulah yang dibidang cukup aman menurut nasabah, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran

c. Subjek 3

Nama : DM

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan/Status : Nasabah BSI KC 3

Usia : 32 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud *mobile banking* BSI. Kemudian subjek DM menjawab:

“sebuah aplikasi yang membantu untuk segala betransaksi, aplikasi *mobile banking* ini sangat bermanfaat bagi saya untuk menghemat waktu dalam bertansaksi tidak langsung harus datang ke bank dari rumah bisa digunakan dan dimana pun, tampilannya bagus, bisa digunakan siapa saja intinya harus memiliki rekening BSI baru bisa menggunakan *mobile banking* BSI”⁵⁶

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM bahwa *mobile banking* ialah aplikasi untuk betransaksi, aplikasi *mobile banking* ni sangat bermanfaat karna lebih menghemat waktu dalam bertansaksi tidak langsung harus datang ke bank untuk mengantri, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

⁵⁶ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek DM menjawab:

“saya menggunakannya sejak tahun 2018 sampai sekarang dari BRIS dulu sampai sekarang jadi BSI ini, penggunaan *mobile banking* ini mudah digunakan dan dipahami dan lebih cepat juga tampilannya bagus dan menarik”⁵⁷

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM *mobile banking* sudah dijelaskan diatas bahwa bisa digunakan dimana pun, terus lebih bermanfaat untuk subjek DM, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek DM menjawab:

“tidak rumit mudah dipahami, tampilannya juga menarik terus.....mudah dipahami juga aplikasinya cepat, ada tambahan tampilan juga seperti layanan islamnya, intinya menggunakan *mobile banking* mempermudah kita segala transaksi dimana pun kita berada”⁵⁸

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM *mobile banking* tidak rumit tampilannya juga menarik dan mudah dipahami tambahan tampilannya juga diliputi dengan layanan ke islamnya, terus lebih bermanfaat untuk subjek DM, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek DM menjawab:

⁵⁷ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁵⁸ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

“perubahannya, bisa transaksi pembayaran sekolah, wifi internet dulu memang ada juga seperti itu namun terbaru ini yang jadi BSI seperti pemabayaran kampus masih harus tetap ke bank juga”⁵⁹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM bahwa *mobile banking* sudah dijelaskan di atas ialah sebuah aplikasi yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk nasabah bertransaksi agar mempermudah nasabah dalam bertransaksi agar tidak ke bank dan bisa digunakan dimana-mana, tampilan juga menarik tidak rumit digunakan intinya siapa saja bisa memakai *mobile banking* asalkan ada tabungannya di bank BSI, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran

d. Subjek 4

Nama : M
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan/Status : Nasabah BSI KC 3
Usia : 24 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud *mobile banking* BSI. Kemudian subjek M menjawab:

“aplikasi buat segala bertransaksi, untuk pengecekan saldo dan traksaksi lainnya juga seperti pembayaran dan lain-lain, intinya aplikasi *mobile banking* ini yang mempermudah kita melakukan

⁵⁹ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

transaksi dimanapun berada tapi harus dengan jaringan stabil juga ya”⁶⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa *mobile banking* sudah dijelaskan diatas bahwa aplikasi untuk transaksi dan intinya aplikasi yang mempermudah transaksi dimanapun berada, untuk lebih jelasnya bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek M menjawab:

“saya menggunakan dari tahun 2019 sampai sekarang, masih menggunakannya tapi tidak setiap hari juga untuk digunakan, , menurut saya sekarang lebih banyak kata sandi gitu ya, kalau diperhatikan tapi tampilannya menarik”⁶¹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa menggunakan *mobile banking* kurang lebih 4 tahun sampai sekarang masih menggunakan, perubahan yang dialami sekarang ialah banyaknya penggunaan kata sandi yang sudah dijelaskan diatas, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek M menjawab:

“tampilan dan fitur-fiturnya menarik bagus dan menurut saya tidak rumit, tapi tdiak semua orang ingin menggunakan *mobile banking* seperti teman-teman saya berpendapat kalau menggunakan *mobile banking* membuat mereka semakin boros karena lebih mudah untuk membayar atau mengisi saldo yang lainnya seperti saya juga, contohnya sering top up gitu ya beli

⁶⁰ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁶¹ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

makan pake goofod nah ini salah satunya penyebab teman-teman saya tidak menggunakan *mobile banking*”⁶²

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa fitur-fiturnya sekarang menarik dan sudah dijelaskan diatas bahwa tidak semua orang menggunakan *mobile banking* karena mereka berpendapat bahwa *mobile banking* membuat mereka semakin boros, untuk lebih jelas bisa diliat dilampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek M menjawab:

“perubahannnya ada tampilan juga, ada tambahan fitur tarik tunai dulu tidak ada istilah tarik tunai, sekarang jadi BSI sudah ada juga layanan cicilan emas tapi saya belum pernah nyoba itu”⁶³

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk nasabah bertransaksi untuk tampilan menari tidak rumit dan ada juga layanan emas atau bisa dibilang cicil emas, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

e. Subjek 5

Nama : DI
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan/Status : Nasabah
Usia : 28 Tahun

⁶² Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁶³ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud *mobile banking* BSI. Kemudian subjek DI menjawab:

“aplikasi untuk bertransaksi dimana pun kita berada tidak harus pergi ke bank atau ATM kita bisa bertransaksi dimana saja, menggunakan *mobile banking* mempermudah kita juga kalau dipikir-pikir buat saya yang bekerja sambil jualan online shop gitu ya”⁶⁴

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu DI bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang dimana kita bisa melakukannya dimana saja , dan tidak perlu buang-buang waktu untuk mengantri dibank, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek DI menjawab:

“saya menggunakan dari bris sekitar tahun 2017 hingga sampai sekarang, sejauh ini mungkin diliat sekarang ada beberapa tambahan tampilan ya, seperti adanya tarik tunai, jadwal shohat dan e-emas dan lain-lainnya tampilannya bagus dan menarik juga”⁶⁵

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu DI bahwa sudah lama menggunakan aplikasi tersebut dari 2017 hingga sekarang, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

⁶⁴ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁶⁵ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek DI menjawab:

“tampilannya bagus ada tambahan fitur-fitur juga, ada tambahan seperti tarik tunai, pakai *mobile banking* boleh tidak pakai ATM gitu, jadi lebih enak la kalau sekarang yaa,,keislaman banget yaa, kalau saya liat *mobile banking* nya soalnya ada tambahan seperti tampilan sholat dan bisa wakaf juga terus tampilannya menarik”⁶⁶

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu DI bahwa tampilan *mbile banking* bris eks bsi ada tamabahan seperti pelayanan tarik tunai, tampilan sholat dan infak lainnya, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek DI menjawab:

“tampilannya ada yang baru, terus perubahan ke bsi sekarang bisa penarikan 20 ribu rupiah kalua bris dulu minuman paling rendah penarikan 50 ribu rupiah, sekarang sudah bisa 20 ribu rupiah yaa lumayan la buat anak-anak kampus misalnya bisa penarikan segitu, tetapi di atm tertentu juga sii yang ada penarikan segitu”⁶⁷

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu DI bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk nasabah bertransaksi, sebuah aplikasi yang mempermudah bisa digunakan dimana saja terus tampilannya menarik ada tambahan pada fiturnya seperti layanan emas, fitur peringatan sholat terus ada juga tarik tunai walaupun tidak

⁶⁶ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

⁶⁷ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

menggunakan ATM, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran

f. **Subjek 6**

Nama : YS

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan/Status : Nasabah BSI KC 3

Usia : 22 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud *mobile banking* BSI. Kemudian subjek YS menjawab:

“*mobile banking* ya untuk segala transaksi, contohnya untuk transfer, top up, pembayaran dan lain-lain gitu la, ya menurut saya kalau memakai *mobile banking* ini cepet boros ya, temen-temen saya juga bilang begitu tetapi mempermudah kita tidak harus dan cape-cape mengentri ke atm atau ke bank lagi”⁶⁸

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu YS bahwa *mobile banking* ialah aplikasi untuk bertransaksi, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan berapa lama nasabah menggunakan *mobile banking* BSI? lalu subjek YS menjawab:

“ lumayan lamanya saya menggunakannya dari tahun 2020 hingga sekarang masih menggunakannya, tetapi tidak sering

⁶⁸ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

saya bertransaksi soalnya takut boros gitu hehe terus ketika perlu aja baru menggunakannya”⁶⁹

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu YS bahwa lamanya menggunakan *mobile banking* bsi ialah sejak 2020 sampai sekarang dan dibilang cepat boros ketika memakai *mobile banking* bsi, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tampilan dan fitur-fitur *mobile banking* BSI menurut Nasabah. subjek YS menjawab:

“yaaa tampilannya bagus yang sekarang kalau dibandingkan dengan bris dulu, tampilannya bagus menarik, adanya fitur-fitur tambahan, sekarang *mobile banking* BSI bisa tarik tunai juga dulu tidak ada kalau penarikan tunai”⁷⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu YS bahwa tampilan *mobile banking* bsi sekarang bagus dan menarik, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apa saja perubahan dari penggunaan *Mobile Banking* BRIS eks BSI. subjek YS menjawab:

“perubahannya dari tampilan berubah lebih aman menurut saya, lebih privasi juga, adanya tambahan kata sandi juga, adanya tampilan-tampilan ke islamannya terus bisa tarik tunai juga, dulu kalau bris gaa ada tarik tunainya terus kalau bsi sekarang bisa penarikan 20ribu rupiah itu lumayan la buat anak-anak kampus”⁷¹

⁶⁹ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

⁷⁰ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

⁷¹ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu YS bahwa *mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk nasabah bertransaksi agar mempermudah nasabah dalam bertransaksi agar tidak ke bank dan bisa digunakan dimana saja, bisa dikatakan lebih aman untuk BSI sekarang, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran

g. **Informan 1**

Nama : RR

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan/Status : *Customer Services* BSI KC 3

Usia : 25 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud dengan *mobile banking* BSI. Kemudian Informan RR menjawab:

“*mobile banking* bsi ialah salah satu aplikasi dari bank syariah indonesia, *mobile banking* bisa digunakan untuk bertransaksi dimana pun berada, *mobile banking* juga sebagai kemajuan peningkatan informasi bank, BSI mobile ialah layanan yang diberikan bank ke nasabahnya, BSI *mobile* frekuensi distribusi yang dimanfaatkan untuk masuk ke akun nasabah melalui telpon seluler yang memiliki jaringan baik 3G/4G dan Wifi, yang dapat diinstal di aplikasi Playstore atau Appstore. Komponen di BSI *mobile* yang diberikan adalah Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Layanan Syariah, Sharing-Ziswaf, e-emas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up

eWallet, E-Commerce, Transaksi Terjadwal, Keyboard, dan Pembiayaan.”⁷²

Kemudian peneliti menanyakan, Bagaimana keunggulan *mobile banking* BSI? Kemudian Informan RR menjawab:

“nah begini yaa Keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* BSI ialah dapat menarik uang secara tunai tanpa memakai katu ATM, nasabah dapat membuka rekening melalui BSI *mobile banking*, bisa menyebarluaskan pemberian infaq, wakaf dan bingkisan, ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran, dapat dilihat dari layanan dan fitur yang tersedia di *mobile banking* BSI memiliki kelebihan: sebagai sahabat finansial, dengan berbagai layanan yang ada di *mobile banking* BSI sehingga klien mudah untuk bertansaksi keungan yang tersedia, memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan islam yang tersedia yaitu: jadwal sholat, arah kiblat, juz amma, dan lokasi masjid terdekat. *Mobile banking* BSI juga dapat mempermudah penggunaannya untuk melakukan sedekah bagi orang yang kurang mampu yang disebut dengan fitur ziswaf, dari 2017 sampai sekarang, peningkatan transaksi *mobile banking* sampai dengan bulan Juli 2022 46,4 juta transaksi atau naik 97,4% secara tahunan, data per bulan juli 2022 sebanyak 2701 pengguna. peningkatan transaksi *mobile banking* ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*.”⁷³

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apa perbedaan *mobile banking* BRIS eks BSI? Kemudian Informan RR menjawab:

“sekarang pembukaan rekening BSI bisa melalui Web cara ini nsalah satu mempermudah nasabah dan tiidak perlu ke bank BSI terdekat, adanya tampilan sharing-Ziswaf kalau dibris dulu tidak ada elemen ini untuk mempermudah nasabah juga untuk mmbagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq dan lain-lainnya. Perbedaan bris eks bsi ialah tarik tunai layanan ini merupakan bantuan baru yang diklaim oleh BSI dan

⁷² Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁷³ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

memiliki kemampuan untuk menarik uang dari catatan nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.”⁷⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apa minat nasabah BSI KC 3 dalam penggunaan *mobile banking* BSI ? Kemudian Informan RR menjawab:

“*mobile banking* sangat efektif yaa digunakan oleh nasabah karena mempermudah kita dalam bertransaksi tidak perlu ke ATM. Apalagi sekarang jarang orang yang tidak memiliki HP android , hampir semua kalangan memiliki android yaa nad.. dan sangat bisa juga kalau mereka mau menggunakan layanan *mobile banking*, walaupun *mobile banking* dirasakan sangat efektif digunakan tetapi tidak semua orang mau menggunakannya nad yaa,, karena biasanya yang tidak menggunakannya tuh yang kalangan lansia gitu,, terus sangat jarang bertransaksi, jar buhan yang tuha-tuha tu bisa takutan tesalah-salah lawan bisa kada ingat kata sandi kaya ini sudah tuha jar, sedangkan kalau orang dewasa alasannya tidak mau menggunakan *mobile banking* agar tidak boros dalam artian mereka tidak mau diberi kemudahan bertransaksi agar lebih hemat, karena menurut mereka jika memiliki akses kemudahan maka mereka akan mudah dan sering melakukan transaksi”⁷⁵

Seperti yang dikatakan oleh informan RR bahwa *mobile banking* bsi ialah salah satu aplikasi dari bank syariah indonesia, *mobile banking* bisa digunakan untuk bertransaksi dimana pun berada, *mobile banking* juga sebagai kemajuan peningkatan infomasi dalam organisasi moneternya bank, BSI mobile ialah layanan yang diberikan bank ke nasabahnya, BSI *mobile* frekuensi distribusi yang dimanfaatkan untuk masuk ke akun nasabah

⁷⁴ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁷⁵ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

melalui telpon seluler yang memiliki jaringan baik 3G/4G dan Wifi, yang dapat diinstal di aplikasi Playstore atau Appstore.

Komponen di BSI *mobile* yang diberikan adalah Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Layanan Syariah, Sharing-Ziswaf, e-emas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up eWallet, E-Commerce, Transaksi Terjadwal, Keyboard, dan Pembiayaan, Keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* BSI ialah dapat menarik uang secara tunai tanpa memakai kartu ATM, nasabah dapat membuka rekening melalui BSI *mobile banking*, bisa menyebarluaskan pemeberian infaq, wakaf dan bingkisan, ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran, dapat dilihat dari layanan dan fitur yang tersedia di *mobile banking* BSI memiliki kelebihan: sebagai sahabat finansial, dengan berbagai layanan yang ada di *mobile banking* BSI sehingga klien mudah untuk bertansaksi keungan yang tersedia, memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan islam yang tersedia yaitu: jadwal sholat, arah kiblat, juz amma, dan lokasi masjid terdekat.

Mobile banking BSI juga dapat mempermudah penggunanya untuk melakukan sedekah bagi orang yang kurang mampu yang disebut dengan fitur ziswaf, dari 2017 sampai sekarang, peningkatan transaksi *mobile banking* sampai dengan bulan Juli

2022 46,4 juta transaksi atau naik 97,4% secara tahunan, peningkatan transaksi *mobile banking* ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*.
untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

h. Informan 2

Nama : AN

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan/Status : Teller BSI KC 3

Usia : 25 Tahun

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa yang dimaksud dengan *mobile banking* BSI. Kemudian Informan AN menjawab:

“*mobile banking* saluran yang berguna yang masuk ke rek nasabah/pengguna dari telepon seluler dengan memanfaatkan organisasi inovasi 3G/4G dan wifi yang BSI miliki, dapat di Playstore dan Appstore, aplikasi ini mempermudah nasabah/ pengguna untuk bertansaksi yaa⁷⁶”

Kemudian peneliti menanyakan, Bagaimana keunggulan *mobile banking* BSI? Kemudian Informan AN menjawab:

⁷⁶ Wawancara dengan AN, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

“keunggulan yang dimiliki *mobile banking* BSI sekarang ialah pada tampilan atau fiturnya dengan layanan yang ada di *mobile banking* BSI sehingga nasabah mudah untuk bertransaksi keuangan yang tersedia. Dapat penarikan uang secara tunai tanpa memakai kartu ATM, nasabah dapat membuka rekening melalui BSI *mobile banking* tanpa harus datang ke bank, bisa menyebarluaskan pemberian infaq, wakaf dan bingkisan, ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran”⁷⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apa perbedaan *mobile banking* BRIS eks BSI? Kemudian Informan AN menjawab:

“perbedaan sekarang pembukaan rekening BSI bisa melalui Web cara ini salah satu mempermudah nasabah dan tidak perlu ke bank BSI terdekat, perbedaan bris eks bsi ialah tarik tunai layanan ini merupakan bantuan baru yang diklaim oleh BSI dan memiliki kemampuan untuk menarik uang dari catatan nasabah tanpa menggunakan kartu ATM, adanya tampilan sharing-Ziswaf kalau dibris dulu tidak ada elemen ini untuk mempermudah nasabah juga untuk mmbagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq dan lain-lainnya”⁷⁸

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apa minat nasabah BSI KC 3 dalam penggunaan *mobile banking*? Kemudian Informan AN menjawab:

“sangat bermanfaat untuk bertransaksi yaa, agar memudahkan kita dalam bertransaksi agar tidak ke ATM atau ke bank, dan itu menghemat waktu kita juga sii yaa kebanyakan nasabah yang tertarik menggunakan *mobile banking* yaitu nasabah yang memiliki usaha kek jualan online shop gitu atau kerena pekerjaan mereka yang

⁷⁷ Wawancara dengan AN, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁷⁸ Wawancara dengan AN, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

mengharuskan mereka sering melakukan transaksi melalui *mobile banking*”⁷⁹

Seperti yang dikatakan oleh informan AN *mobile banking* saluran yang berguna yang masuk ke rek nasabah atau pengguna dari telepon seluler dengan memanfaatkan organisasi inovasi 3G/4G dan wifi yang BSI miliki, dapat di Playstore dan Appstore, aplikasi ini mempermudah nasabah/ pengguna untuk bertansaksi. perbedaan sekarang pembukaan rekening BSI bisa melalui Web cara ini salah satu mempermudah nasabah dan tidak perlu ke bank BSI terdekat, Perbedaan bris eks bsi ialah tarik tunai layanan ini merupakan bantuan baru yang diklaim oleh BSI dan memiliki kemampuan untuk menarik uang dari catatan nasabah tanpa menggunakan kartu ATM, adanya tampilan sharing-Ziswaf kalau dibris dulu tidak ada elemen ini untuk mempermudah nasabah juga untuk mmbagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq dan lain-lainnya, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada lampiran.

2) **Aspek Kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya.**

Agar dapat mengetahui hasil penelitian mengenai persepsi aspek kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya, akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara. Agar lebih jelas, berikut peneliti

⁷⁹ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

uraikan mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan peneliti.

a. Subjek 1

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa manfaat *mobile banking* BSI bagi nasabah? Kemudian Subjek AS menjawab:

“Yaaa untuk mempermudah saya melakukan transaksi mba, tidak perlu harus ke atm atau ke bank gitu yaaa,, penggunaan ini mempermudah saya melakukan transfer bulanan untuk anak saya”⁸⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa manfaat *mobile banking* ialah mempermudah dalam melakukan transaksinya, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking* BSI? lalu subjek AS menjawab:

“nah kendalanya bisa kelupaan pin atau kata sandi karena sekarang berubah jadi BSI makin banyak pin atau kata sandi nya... ditambah faktor yang sudah tua atau dibilang lansia ini mungkin hal wajar saja yaa..kendala yang lainnya jaringan juga, yang pernah saya alami ketika saya mentranfer ke anak saya itu kemarin saldonya berkurang, tapi tidak masuk ke rekening tujuan atau ke rekening anak saya itu, kalau bris dulu kalau memang tidak bisa mentransfer itu pasti ada pemberitahuan tergal kalau

⁸⁰ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

yang pernah saya alami kemarin tranfers berhasil terus tidak masuk ke rekekning tujuan atau rekening anak saya itu, naah itu kendala yang saya alami terus saya ke kantor cabang BSI ini untuk memberitahukannya kepada CS.⁸¹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa kendala yang dialami penggunaan *mobile banking* ialah kelupaan pin atau kata sandi karena faktor tua jadi gampang lupa kendala pada jaringan ini bisa mengakibatkan aplikasi jadi error dan transaksi bisa gagal, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek AS menjawab: “yaaaa ini memenuhi kebutuhan saya karena mempermudah saya”⁸²

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS manfaat *mobile banking BSI* untuk mempermudah melakukan transaksi, penggunaan ini mempermudah melakakun transfer bulanan untuk anaknya kendala dalam penggunaan *mobile banking BSI* yang dikatakan bapak tersebut ialah bisa kelupaan pin atau kata sandi hal ini dikatakan wajar karna faktor usia. *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan subjek AS karena mempermudahnya dalam bertransaksi, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran.

⁸¹ Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁸² Wawancara dengan AS, pada tanggal 15 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

b. Subjek 2

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa manfaat *mobile banking* BSI bagi nasabah?. Kemudian subjek SL menjawab:

“sangat membantu saya ketika sedang melakukan pekerjaan yang sangat padat sehingga tidak ada waktu luang sedikitpun, ketika menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI salah satu mempermudah saya mungkin ini saja manfaat bagi saya ketika waktu kerja”⁸³

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak SL bahwa manfaat *mobile banking* ialah sangat membantu melakukan transaksi ketika sedang bekerja, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking* BSI? lalu subjek SL menjawab:

“nah, kendala yang saya alami mba sebenarnya tidak terlalu merugikan saya cuman hanya kekeliruan saya yaitu tidak mengingat kata sandi karena faktor umur juga yang sudah tua, terus kendala yang sering siii terhadap jaringan ini salah satu kendala yang sering terjadi”⁸⁴

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak SL bahwa kendala yang dialami penggunaan *mobile banking* ialah kelupaan pin atau kata sandi karena faktor umur tua jadi gampang lupa

⁸³ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁸⁴ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

kendala pada jaringan ini bisa mengakibatkan aplikasi jadi error dan transaksi bisa gagal, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek SL menjawab:

“iya sudah memenuhi kebutuhan saya karna layanan ini mempermudah segala transaksi dimana pun saya berada , praktis sangat membantu dan sangat menghemat waktu”⁸⁵

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu SL manfaat *mobile banking BSI* mempermudah subjek melakukan transaksi hal ini sudah memenuhi kebutuhan subjek SL, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran.

c. Subjek 3

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa manfaat *mobile banking BSI* bagi nasabah?. Kemudian subjek DM menjawab:

“membantu saya melakukan segala transaksi tanpa harus datang ke bank langsung dan ini mempermudah saya penggunaan yang praktis, transaksinya mudah, aplikasi mudah dipahami juga”⁸⁶

⁸⁵ Wawancara dengan SL, pada tanggal 15 September 2022, pukul 13.30 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁸⁶ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM bahwa manfaat penggunaan *mobile banking* BSI ialah mempermudah transaksi, praktis dan mudah dipahami dan bisa menghemat waktu dan bisa menggunakannya dimana saja tidak harus datang ke bank atau ke atm untuk mengantri, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking* BSI? lalu subjek DM menjawab:“sejauh ini tidak ada kendala siih, cuman kendalanya di jaringan saja kalau jaringan sedang tidak baik-baik saja heheh...”⁸⁷

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak DM bahwa kendala yang dialami penggunaan *mobile banking* BSI ialah pada jaringan ini bisa mengakibatkan aplikasi jadi error dan transaksi bisa gagal, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek DM menjawab:

“bagi saya pengguna *mobile banking* sangat memenuhi kebutuhan saya lebih menghemat waktu dan biaya ketika dalam keadaan banyak pekerjaan dan harus melakukan transaksi seperti transfer tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM terdekat dan antri lama untuk melakukan transaksi tersebut.”⁸⁸

⁸⁷ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

⁸⁸ Wawancara dengan DM, pada tanggal 19 September 2022, pukul 10.30 sampai 11.30 WIB, di Bank Syariah Indonesia Palangka Raya 3.

Seperti yang dikatakan oleh subjek Bapak DM manfaat *mobile banking BSI* untuk mempermudah melakukan transaksi, praktis dan aplikasinya mudah dipahami tidak rumit dan selama melakukan *mobile banking* tidak ada kendala hanya saja kendala pada jaringan kalau memang jaringan tidak bagus, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran

d. Subjek 4

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa manfaat *mobile banking BSI* bagi nasabah?. Kemudian subjek M menjawab:

“mempermudah saya dalam melakukan transaksi, menghemat waktu saya dan menghemat biaya bagi saya dan nasabah lainnya yang memiliki aplikasi *mobile banking BSI*”⁸⁹

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa manfaat menggunakan *mobile banking* ialah mempermudah melakukan transaksi, menghemat waktu dan biaya setiap nasabah yang mempunyai *mobile banking BSI*, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking BSI*? lalu subjek M menjawab:

⁸⁹ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

“sejauh ini tidak ada kendala kalau menurut saya cuman jaringan aja sii kendalanya, mungkin dari nasabah lain ada kendala contohnya nih umur yang lansia atau lebih tua la itu mungkin kendala dari faktor umur itu kemungkinan kelupaan password, pin dan kurangnya pemahaman mengenai penggunaan *mobile banking*.”⁹⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak M bahwa sejauh ini tidak ada kendala dalam menggunakannya, ada sedikit yaitu hanya pada jaringan, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek M menjawab: “kalau saya sendiri yaa jelas memenuhi kebutuhan saya karna telah membantun saya dalam bertnsaksi lebih hemat waktu dan biaya.”⁹¹

Seperti yang dikatakan oleh subjek Bapak M manfaat *mobile banking BSI* untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dan menghemat biaya, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran.

e. Subjek 5

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa

⁹⁰ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

⁹¹ Wawancara dengan M, pada tanggal 19 September 2022, pukul 14.00 sampai 15.00 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

manfaat *mobile banking* BSI bagi nasabah?. Kemudian subjek DI menjawab:

“untuk mempermudah saya melakukan transaksi, tidak perlu harus ke atm atau ke bank gitu yaaa, penggunaan ini mempermudah saya melakukan transfer tanpa harus mengantri di atm atau bank dan pembayaran lainnya dan menghemat waktu dan biaya”⁹²

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu DI manfaat *mobile banking* BSI ialah untuk mempermudah melakukan transaksinya tidak perlu ke bank dan bisa melakukan pembayaran dimana saja sehingga waktu dan biaya hemat, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking* BSI? lalu subjek DI menjawab:

“kendalanya kemarin pernah gaa bisa dibuka terus dibilangin hapus aplikasi baru didownload lagi dan didaftarkan kembali ini salah satu kendala dan ini harus datang ke bank ke cs untuk melakukan perbaikan *mobile banking* karena *mobile banking* harus meminta kode aktivasi ke pada CS dan ini sangat membuang waktu siih menurut saya, bertahun-tahun menggunakan *mobile banking* baru kali ini mengalami begini diharuskan untuk menghapus lalu di instal ulang kembali”⁹³

Seperti yang dikatakan oleh subjek bapak AS bahwa kendala yang dialami penggunaan *mobile banking* BSI ialah tidak bisa dibuka, harus menghapus aplikasi dan di instal kembali, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

⁹² Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁹³ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek DI menjawab: sudah memmenuhi kebutuhan akan tetapi ketika bris berubah ke bsi menurut saya ada kerumitan karena bertambahnya kata sandi atau pin.⁹⁴

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu DI manfaat *mobile banking BSI* untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dan menghemat biaya, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran.

f. Subjek 6

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa manfaat *mobile banking BSI bagi nasabah?*. Kemudian subjek YS menjawab: “mempermudah bertransaksi, menghemat waktu dan biaya tidak perlu ke bank untuk melakukan transfer dan kegiatan transaksi yang lainnya”⁹⁵

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu YS manfaat *mobile banking BSI* ialah mempermudah melakukan transaksi dan

⁹⁴ Wawancara dengan DI, pada tanggal 21 September 2022, pukul 13.00 sampai 14.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁹⁵ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

menghemat waktu, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan Apa ada kendala dalam penggunaan *mobile banking* BSI? lalu subjek YS menjawab:

“sejauh ini tidak ada kendala akan tetapi saya merasa boros ketika menggunakan *mobile banking* dikarena gampang bertransaksi gampang juga untuk boros heheeh”⁹⁶

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu YS kendala menggunakan *mobile banking* BSI tidak ada namun berdampak negatif terhadap dirinya, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Selanjutnya peneliti menanyakan Apakah aplikasi *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan nasabah? subjek YS menjawab:

“yaaa memenuhi kebutuhan saya karena menggunakan *mobile banking* BSI memberikan leluasa terhadap saya dan nasabah lainnya untuk melakukan transaksinya”⁹⁷

Seperti yang dikatakan oleh subjek Ibu YS manfaat *mobile banking BSI* untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dan menghemat biaya, dan memberikan keleluasaan dalam bertransaksinya, untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran.

⁹⁶ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

⁹⁷ Wawancara dengan YS, pada tanggal 21 September 2022, pukul 09.00 sampai 10.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

g. Informan 1

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa Manfaat *mobile banking* bagi pihak bank dalam pelayanan kepada nasabah? Kemudian Informan RR menjawab:

“Mempermudah pihak bank agar mengurangi antrian di bank mengurangi transaksi dibank, contohnya kalau gaa ada *mobile banking* orang mau pinbuk 10 ribu harus ke teller atau harus ke atm nih, pinbuk pemindahan buku kalau sesama BSI kalau ke bank lain konvensional namanya transfer, yaaa intinya mempermudah transaksi, mengurangi antrian yaaa.. lebih kerjaan kami tu ga kesitu aja jadi kami misalkan transfer nih kami bisa mengerjakan yang lain jadi cakupannya lebih luas makanya bisa mengembangkan produk misalnya meantens yang lebih baik lagi untuk produk yang dikembangkan jadi lebih bisa kesitu lagi untuk pemikiran sama kreatifnya tu nah lebih kesitu jua soalnya itu sudah bisa mandiri nasabahnya, kalo orang dan sebuah kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* BSI ini adalah penilaian bagi bank, karena bisa memberikan kepercayaan terhadap produk yang digunakan nasabah, sehingga nasabah percaya dan yakin terhadap *mobile banking* BSI memberikan kenyamanan dan privasi para penggunanya. Kepercayaan dijadikan sebagai batas kemampuan seseorang untuk mengembangkan pendapat dalam memanfaatkan *mobile banking* BSI, sedangkan kepercayaan nasabah akan mempengaruhi pendapatan dalam melaksanakan penggunaan *mobile banking*, karena penggunaan sudah memiliki keyakinan.⁹⁸

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu RR manfaat *mobile banking* BSI ialah Mempermudah pihak bank agar mengurangi antrian di bank mengurangi transaksi dibank dan pihak bank bisa

⁹⁸ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.00 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

mengerjakan pekerjaan yang lain dan bisa mengembangkan produk yang lain tidak hanya melayani nasabah tetapi mempunyai pekerjaan yang lain juga, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan, Apa saja kendala dalam menggunakan *mobile banking* BSI? Kemudian Informan RR menjawab:

“kendala yaa, adapun kendalanya yaa seperti jaringan kurang stabil sehingga ini berdampak pada eror, gagal login, apabila berada disuatu tempat yang susah jaringan ini adalah salah satu kendala yang banyak terjadi pada saya atau pun nasabah lainnya”⁹⁹

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu RR kendalanya ialah pada jaringan, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

h. Informan 2

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Kantor Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya. Adapun pertanyaannya, apa Manfaat *mobile banking* BSI bagi pihak bank dalam pelayanan kepada nasabah? Kemudian Informan AN menjawab:

“mempermudah nasabah sehingga mengurangi antrian di teller dan mengurangi antrian di atm, yaaa intinya adanya *mobile banking* mempermudah kita dan setiap orang yang menggunakan *mobile banking* bisa dibilang lebih mandiri, karna kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh *mobile banking* sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, dan pihak bank tidak hanya

⁹⁹ Wawancara dengan RR, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.00 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3

melayani nasabah juga akan tetapi ada berbagai macam juga yang harus dikerjakan contohnya seperti ditellerkan ada satu aja, jika misalnya atm yang ada di jln cilik riwut uangnya habis teller meski ikut pengisian bersama BOSM untuk melakukan pengisian jadi untuk yang ngantri diteller menunggu lama, karna harus menunggu tellernya datang, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.”¹⁰⁰

Seperti yang dikatakan oleh subjek ibu AN manfaat *mobile banking* BSI ialah mempermudah nasabah dan mempermudah pihak bank agar mengurangi antrian dibank dan mengurai aktivitas didalam ruangan, untuk lebih jelas bisa dilihat dibagian lampiran.

Kemudian peneliti menanyakan, Apa kendala dalam menggunakan *mobile banking*? Kemudian Informan AN menjawab: “kendalanya yaa selama ini mungkin jaringan kurang stabil sehingga tidak bisa melakukan transaksi”¹⁰¹

C. Analisis Data

1. Persepsi Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

Data yang didapatkan melalui wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 mengenai persepsi dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3. Menurut peneliti, Persepsi merupakan proses pencarian informasi melalui alat penginderaan yang kemudian memiliki suatu

¹⁰⁰ Wawancara dengan AN, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

¹⁰¹ Wawancara dengan AN, pada tanggal 23 September 2022, pukul 15.30 sampai 16.30 WIB, di Bank Syariah Palangka Raya 3.

gambaran yang memiliki arti. Persepsi ialah pandangan menurut seseorang entah itu yang pernah dialami atau pernah dirasakannya, yang termotivasi siap untuk melakukan tindakan. Bagaimana tindakan seseorang yang termotivasi akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu.

Persepsi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang digunakan individu untuk masukan informasi guna menciptakan sebuah gambaran. Tentunya seseorang memiliki persepsi itu masing – masing, dalam hal ini nasabah mempunyai persepsi dalam penggunaan *mobile banking* BSI. *Mobile banking* BSI ialah salah satu aplikasi dari Bank Syariah Indonesia, yang bisa digunakan untuk bertransaksi online dimana pun berada, *mobile banking* juga sebagai kemajuan peningkatan informasi dalam organisasi moneternya bank BSI, *mobile banking* ialah layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, *mobile banking* frekuensi distribusi yang dimanfaatkan untuk masuk ke akun nasabah melalui telpon seluler/ handphone yang memiliki jaringan baik 3G/4G dan Wifi.

Mobile banking BSI memiliki tampilan yang baik dan layanan jasa *mobile banking* menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur dan tampilan aplikasi yang menarik dimana aplikasi BSI memiliki fitur keislaman dan memiliki kelebihan. Sehingga nasabah merasa puas menggunakan layanan ini. Karena nasabah dapat terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking* BSI,

Aplikasi *mobile banking* dapat diinstal di aplikasi Playstore atau Appstore.

Adapun fitur-fitur *mobile banking* BSI yang disediakan adalah Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Layanan Syariah, Sharing-Ziswaf, e-emas, Favorit, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up eWallet, E-Commerce, Transaksi Terjadwal, Keyboard, dan Pembiayaan, keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* BSI ialah dapat menarik uang secara tunai tanpa memakai kartu ATM, nasabah dapat membuka rekening melalui *mobile banking* BSI, bisa menyebarkan pemberian infaq, wakaf dan bingkisan, ATM dapat diblokir tanpa kita harus datang ke kantor cabang, tetapi hanya dari call center kita sudah dapat melakukan pemblokiran, dapat dilihat dari layanan dan fitur yang tersedia.

Mobile banking BSI memiliki kelebihan diantaranya dengan berbagai layanan yang ada di *mobile banking* BSI sehingga nasabah mudah untuk bertansaksi keuangan yang tersedia, memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan islam yang tersedia yaitu: jadwal sholat, arah kiblat, juz amma, dan lokasi masjid terdekat. *Mobile banking* BSI juga dapat mempermudah penggunaannya untuk melakukan sedekah bagi orang yang kurang mampu yang disebut dengan fitur ziswaf, dari 2017 sampai sekarang, peningkatan transaksi *mobile banking* sampai dengan bulan Juli 2022 46,4 juta transaksi atau naik 97,4% secara tahunan, peningkatan

transaksi *mobile banking* ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*.

Dari hasil wawancara dan observasi, dalam penggunaan *mobile banking*, nasabah sangat terbantu dan merasa sangat puas dalam bertransaksi, karna tanpa harus datang langsung ke bank. Selain itu juga menghemat waktu dan biaya, dengan *mobile banking* juga nasabah lebih leluasa melakukan segala transaksinya. Nasabah dapat melihat di riwayat transaksi terdapat keterangan berhasil atau tidaknya transaksi tersebut. Tampilan *mobile banking* BSI menarik dan mudah dipahami, penggunaan *mobile banking* BSI memberikan keamanan dan privasi bagi setiap penggunaanya karena didalam *mobile banking* terdapat kata sandi dan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, bahkan pihak bank pun tidak mengetahui pin dan sandi tersebut. Layanan *mobile banking* BSI masih sangat rendah karena *mobile banking* BSI ketika diakses sering eror, tetapi nasabah mengaku tetap merasa puas dan menggunakannya kembali karena dengan adanya layanan *mobile banking* ia tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas penggunaan *mobile banking* tersebut.

Persepsi atau tanggapan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI sangat puas karna fitur aplikasi *mobile banking* BSI dan layanan yang mudah dipahami. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil

nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini pihak Bank berkesinambungan meningkatkan layanan pada *mobile banking* pada nasabah BSI.

2. Aspek Kemudahan dalam Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah KC Indonesia Palangka Raya 3.

Agar dapat mengetahui kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Palangka Raya, peneliti melihat dari hasil wawancara dan observasi subjek dan informan bahwa sebuah kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* BSI ini adalah penilaian bagi bank, karena ini memberikan kepercayaan terhadap produk yang digunakan nasabah, sehingga nasabah percaya dan meyakini terhadap penggunaan *mobile banking* BSI memberikan kenyamanan dan privasi para penggunanya. *Mobile banking* BSI mendukung seseorang dalam kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data telepon seluler. *Mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Aplikasi *mobile banking* BSI melalui fitur-fitur yang ada didalamnya selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi juga dapat bermanfaat bagi nasabah dan pihak Bank. Bagi nasabah aplikasi

mobile banking sangat bermanfaat yaitu mempermudah dalam bertransaksi seperti pembukaan rekening tidak harus datang ke bank.

Misalnya kalau nasabah ingin transfer dengan nominal kecil tidak harus mengantri ke bank hal tersebut juga dapat bermanfaat bagi pihak bank, karena dapat mengurangi antrian nasabah di bank, sehingga pihak bank seperti *Customer Service* dan *Teller* dapat melakukan pekerjaan lain. Jadi, cakupannya lebih luas maka dari itu bisa mengembangkan produk lainnya, misalnya meantens yang lebih baik lagi untuk produk yang dikembangkan.

Mobile banking memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan fitur Islamic *mobile banking* BSI yang tersedia yaitu: Jadwal sholat, arah kiblat, Juz Amma dan lokasi masjid terdekat ini sangat memudahkan sekali para pengguna *mobile banking* BSI. *Mobile banking* BSI ini ialah penilaian juga bagi pihak bank, karena bisa memberikan kemudahan dan kepercayaan terhadap produk yang digunakan oleh nasabah. Dibalik kemudahan yang didapatkan oleh nasabah dan pihak bank, ada kendala yang dialami dalam penggunaan *mobile banking* BSI.

Kendala yang pertama, beberapa nasabah yang berusia lanjut kurang memahami teknologi jadi mereka bingung cara menggunakan fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* BSI. Jadi solusinya, nasabah yang berusia lanjut dalam menggunakan *mobile banking* BSI

harus didampingi keluarga yang paham dengan penggunaan *mobile banking* BSI.

Kemudian yang kedua, kendala yang dialami yaitu jaringan, dimana dalam penggunaan *mobile banking* BSI ini membutuhkan jaringan internet, sehingga jika jaringan yang digunakan tidak stabil maka transaksi bisa terganggu atau gagal. Jadi, dalam penggunaan *mobile banking* BSI harus dilakukan di tempat yang terdapat jaringan internetnya stabil. kendala Aplikasi eror bisa disebabkan juga oleh pihak bank sedang melakukan perbaikan layanan langkah mengatasinya *mobile banking* BSI eror yaitu update aplikasi, operasikn dengan internet stabil restart ulang ponsel namun, saat penggunaan *mobile banking* BSI tetap saja mengalami masalah dan *mobile banking* BSI tetap eror, Maka langsung datang ke Bank BSI terdekat.

Meskipun kendala yang dialami nasabah akan tetapi nasabah tetap merasa sangat puas dengan adanya layanan *mobile banking* BSI karena mempermudah melakukan transaksi dan tidak perlu lagi harus datang ke bank langsung mengantri. Bahkan mempermudah setiap nasabah yang memakai aplikasi *mobile banking* BSI, serta menghemat waktu dan biaya setiap nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI. Dari penjelasan yang sudah peneliti paparkan diatas bisa disimpulkan bahwa menggunakan *mobile banking* BSI sangat memudahkan kita dalam melakukan transaksi dimana pun berada.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*, nasabah sangat terbantu dan merasa sangat puas dalam bertransaksi, karena tanpa harus datang langsung ke bank. selain itu juga menghemat waktu dan biaya, dengan *mobile banking* juga nasabah lebih leluasa melakukan segala transaksinya. Tampilan *mobile banking* BSI menarik dan mudah dipahami, penggunaan *mobile banking* memberikan keamanan dan privasi bagi setiap penggunanya karena didalam *mobile banking* terdapat kata sandi dan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, bahkan pihak bank pun tidak mengetahui pin dan sandi tersebut.
2. Aspek kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI melalui fitur-fitur yang ada didalamnya selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi juga dapat bermanfaat bagi nasabah dan pihak bank. Bagi nasabah aplikasi *mobile banking* sangat bermanfaat yaitu mempermudah dalam bertransaksi seperti pembukaan rekening tidak harus datang ke bank. hal tersebut juga dapat bermanfaat bagi pihak bank, karena dapat mengurangi antrian nasabah di bank, sehingga pihak bank seperti *Customer Service* dan *Teller* dapat melakukan pekerjaan lain. Jadi, cakupannya lebih luas maka dari itu bisa mengembangkan produk lainnya, misalnya meantens yang lebih baik lagi untuk produk yang dikembangkan.

mobile banking BSI ini ialah penilaian juga bagi pihak bank, karena bisa memberikan kemudahan dan kepercayaan terhadap produk yang digunakan oleh nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa saran untuk dicermati dan ditindak lanjuti, adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3

Menurut peneliti setelah menyimpulkan beberapa jawaban dari permasalahan, sebaiknya pihak bank lebih meningkatkan stabilitas jaringan agar persepsi yang terbangun pada nasabah tetap berkelanjutan dalam penggunaan *mobile banking*. Sehingga penggunaan *mobile banking* tidak terjadi kendala gangguan.

2. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharapkan agar skripsi ini bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang selanjutnya terkait dengan promosi atau pemasaran produk dalam dunia perbankan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar bisa mengkaji tentang penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dilihat dari faktor lain selain persepsi nasabah sehingga meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adian Donny Gahril. *Pengantar Fenomenologi*. Depok: Koekoesan. 2016.
- Bungin M. Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta :Kencana. 2007.
- Edge BBVA Innovation. *“Innovation Edge Mobile Banking New Experience In The Post PC Era*. Inggris: Centron de Innovacion BBVA. 2012
- Hikmawati Fenti. *Metdodologi Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. 2017.
- IAIN Palangka Raya. *Pedoman Penulisan Skripsi FEBI*. IAIN Palngka Raya: 2021.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Peneliti beserta Contoh Proposal Kualitatif)*. Bandung : Penerbit Alfabeta. 2015.
- Krishnan Sankar. *The Power of Mobile Banking*. Inggris: Wiley. 2014.
- Kumar Sanjay. *Mobile Banking Securit*. New Dehli: Educreation Publishing. 2019.
- Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004.
- Nasbahry Alizamar. *Psikologi Persepsi dan Desain Informas*. Yogyakarta: Media Akademi. 2016.
- Nelwan Jeffry Z.C dkk. *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*. Bandung: CV Media Sains Indonesia. 2021.
- Raheem Ali. *An Investigation Into Authentication Security of GSM Algorith for Mobile Banking*. Inggris: Anchor Academic Publishing. 2014.
- Sugiyono. *Metode Pelenitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Penerbit Alfabeta. 2012.
- Mulyana Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmi Sosial Lainnya*. Bandung : PT. Remaja Rosdakrya. 2018.

Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2017.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.

B. Skripsi

Dewanti Ihza Alfi . *Analisis Pengaruh Promosi dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun S Parman*. Skripsi. 2021

Faturrozhiah Noer Syiva. *Analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking*. Skripsi. 2021.

Jannah Rauzatu. *Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang banda aceh*. Skripsi. 2019.

Kurnia Nia. *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*. Skripsi. 2020.

Ledesman Mario. *Pengaruh, Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*. Skripsi. 2018.

Mukhtisar. *Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh)*. Skripsi. 2021.

Nora Riska. *Pengaruh Faktor Sosial Dan Budaya Terhadap Minat Menabung Di BMT Al Muawana*. Skripsi. 2021.

Santi widya Deni. *Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu*. Skripsi. 2021.

Saputra Iwan. *Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*. Skripsi. 2021.

Susanti. *Persepsi Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Syariah Mandiri Blitang*. Skripsi. 2018.

Santi widya Deni. *Layanan Jasa Mobile Banking pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu*. Skripsi. 2021.

Wulandari Pratiwi Dwitya. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Skripsi. 2018.

C. Karya Ilmiah

Alhusain Sani Achmad. *Tantangan dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*. Jakarta Pusat: Vol. XIII, No.3/I/Puslit/Februari/2021.

Ernawati Nopy. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO*. Jurnal STIE. 2020.

Farizi, H.d. *Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang, 2013.

Irani Fitri Anissa. *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*". *DinamisJournal of Islamic Management and Bussines*, Vol.2, No.2 Oktober 2018.

Pambudi Ahmad Bambang Setiyo, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*, Jurnal Studi Manajemen Vol. 8, No. 1. 2014.

Lestar Niken Ayu. *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.com*, Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No.1. 2018.

Muslimah Sonny Koeswara. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple* . Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1. 2013.

Purwaningsih Endang. *Keluarga dalam Mewujudkan Pendidikan Nilai sebagai Upaya Mengatasi Degradasi Nilai Moral*, Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Humaniora Vol. 1. No. 1. April 2010.

Ramdhani Neila. *Model Perilaku Penggunaan Tik "NR20072" Pengembangan Dari Technology Acceptance Model (TAM)*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Vol. 17. No. 1. 2009.

Sutisna. Mislah Hayati Nasution. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, 2015.

Wiryaningtyas Perwitasari Dwi. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2. 2016

D. Internet

<https://www.efma.com/articel/16730-a-growing-demand-for-islamic-finance-in-europe>.

<https://mordorintelligence.com/industry-reports-global-islamic-finance-market>.

<https://www.bankbsi.co.id/storage/uploads/documents/RjXoKzMW8tnE14b6VZUU2MLJKOykpPsXHITbJuLA.pdf>.

<https://lifepal.co.id/media/banyak-digunakan-orang-sudah-tahukelebihan-dan-kekurangan-m-banking-ini/>

Pemerintah Kota Palangka Raya, Portal Resmi Kota Palangka Raya, di akses dari <http://palangkaraya.go.id>. Pada 09 Maret 2022, Jam

