

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH  
(STUDI PADA BSI KCP KUALA BATEE ACEH BARAT  
DAYA)**



**Disusun Oleh:**

**ALVI HASANAH  
NIM. 180603035**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M / 1444 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvi Hasanah

NIM : 180603035

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 Oktober 2022

Yang Menyatakan,



Alvi Hasanah



**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

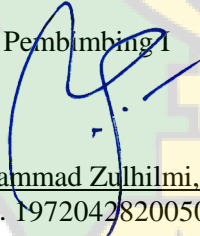
**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH  
(STUDI PADA BSI KCP KUALA BATEE ACEH BARAT  
DAYA)**

Disusun Oleh:

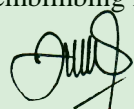
Alvi Hasanah  
NIM: 180603035

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Eknonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh


Pembimbing I

  
Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag., M.A  
NIP. 197204282005011003

Pembimbing II

  
Ana Fitria, S.E., M.Sc  
NIP. 199009052019032019

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

  
Dr. Neyi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING*  
DALAM MENARIK MINAT NASABAH (Studi Pada BSI KCP  
Kuala Batee)**

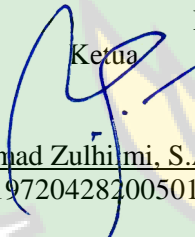
Alvi Hasanah  
NIM. 180603035

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) Dalam Bidang Perbankan  
Syariah

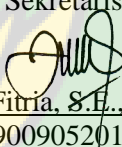
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Desember 2022 M  
20 Jumadil Awal 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

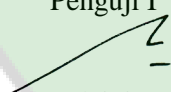
Ketua

  
Dr. Muhammad Zulhimi, S.Ag., M.A  
NIP. 197204282005011003

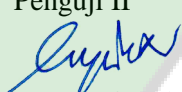
Sekretaris

  
Ana Fitria, S.E., M.Sc  
NIP. 199009052019032019

Penguji I

  
Intan Qurratulaini, S.Ag., M.Si  
NIP. 197612172009122001

Penguji II

  
Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak..CA., CPA  
NIDN. 2024026901

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

  
Dr. Hafas Furqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id) Email : [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah:

Nama Lengkap : Alvi Hasanah

NIM : 180603035

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : [hasanahalvi52@gmail.com](mailto:hasanahalvi52@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir       KKU       Skripsi .....

yang berjudul:

**Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kuala Batee)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikan di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 26 Desember 2022

Penulis

Alvi Hasanah  
NIM. 180603035

Mengetahui,  
Pembimbing I

Dr. Muhammad Zulhilmi, S.Ag., M.A  
NIP. 197204282005011003

Pembimbing II

Ana Fitria, S.E., M.Sc  
NIP. 199009052019032019

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”  
(Q.S. Al-Insyirah : 39)**

*Bismillahirrahmanirrahim*

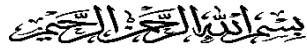
*Dengan ucapan syukur Alhamdulillah  
Skripsi ini akan menjadi sebuah persembahan untuk:  
Kedua Orang Tua Ayah Alm. Jasmi dan Ibu Tina Sebagai tanda  
bakti, hormat dan rasa terima kasih*

*“Terima kasih untuk semua cinta dan kasih yang telah ayah dan ibu berikan, terima kasih karena selalu menjaga dalam doa-doa ayah dan ibu, terima kasih telah menjadi orang tua yang sangat sempurna, terima kasih telah memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, dan terima kasih untuk semua perjuangan dan pengorbanannya”*

جامعة الرانري

AR-RANIRY

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya yang senantiasa selalu menyertai hamba-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan sepenuhnya kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Atas rahmat dan izin Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Efektivitas Penerapan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kuala Batee Aceh Barat Daya)**”. Adapun penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima saran dan masukan, bimbingan, arahan dan nasehat, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Inayatillah, MA.EK. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

Ar-Raniry.

3. Hafiih Maulana, SP., S.H.L., M.E. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag.,M.A. selaku Dosen Pembimbing I dan Ana Fitria, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memberikan arahan dan nasehat, memberikan saran dan masukan, serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Riza Aulia, S.E.I., M. Sc. selaku Penasehat Akademik yang telah menjadi dosen wali dan memberikan informasi serta arahan selama penulis menempuh pendidikan serta seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dosen-dosen pengajar pada Program Studi Perbankan Syariah yang telah suka rela memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak PT. BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya kantor operasional dan nasabah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
7. Kedua orang tua tercinta yakni Ayah Alm. Jasmi dan Ibu Tina yang senantiasa menjaga dalam doa-doa, memberikan motivasi dan nasehat, mendidik dengan sangat sempurna, serta

memberikan cinta dan kasih sayang setulus hati selama 22 tahun ini.

8. Kepada Otrie Yolanda Chikita, Ayunda Permata, Fajira Ulfida, Nabila Tri Wulandari, Radyta Phonna, Nova Puspita Sari, Nabila Safinatunajah dan seluruh teman-teman yang telah membimbing dan memberikan semangat serta selalu ada dalam suka maupun duka.
9. Mirza Maulana yang telah membimbing dan memberikan motivasi, semangat, serta selalu ada dalam suka maupun duka.
10. Seluruh teman-teman program studi Perbankan Syariah angkatan 2018.

Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak sempurna. Maka penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat lebih baik dan memberikan manfaat untuk kita semua.

Banda Aceh, 24 Oktober 2022

Penulis, .



Alvi Hasanah

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor:

158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

No	Ara b	Latin	No	Ara b	Lati n
1	ا	Tidak Dilambangk an	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	”
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	”
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			



## 1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnyak berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huru f Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabunga n Huruf
َی	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َو	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

*kaifa* : كيف

*hauula* : هول

## 2. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أ/آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau Ya	Ā
ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
و	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

## 3. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup  
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dhammah*, transliterasinya adalah t.  
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu

ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul  
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama : Alvi Hasanah  
NIM : 18060335  
Fakultas/Prodi : Pebankan Syariah  
Judul : Analisis Efektivitas Penerapan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)  
Pembimbing I : Dr. Muhammad Zuhilmi, S.Ag.,M.A  
Pembimbing II : Ana Fitria, S.E.,M.Sc

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penerapan *mobile banking* menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi pada Bank BSI KCP Kuala Batee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan terdiri dari karyawan dan nasabah. Hasil penelitian pertama, penggunaan M-banking sudah meningkat dilihat dari banyaknya keinginan nasabah menggunakan layanan ini dengan alasan memudahkan transaksi. Kedua, Nasabah akan merasa tertarik menggunakan M-banking dapat diakses dengan mudah dengan fitur-fitur yang menarik. Ketiga, nasabah yakin tentang keamanan fitur ini karena pihak bank sudah menjelaskan informasi yang didapatkan pada M-banking. Tingkat efektivitas penerapan mobile banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee dilihat dari beberapa aspek, yaitu: Aspek pemahaman nasabah saat ini sudah relatif baik, hal ini dilihat dari nilai jawaban rata-rata 3,24 atau 67,8%, nilai ini berada pada angka 3 (skor untuk pilihan Biasa). Aspek tepat sasaran saat ini baik, hal ini dilihat dari nilai rata-rata 10 atau 100%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat mudah). Aspek tepat waktu saat ini baik, hal ini dilihat dari nilai rata-rata 10 atau 100%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat mudah).

***Kata Kunci: Efektivitas, Minat, Mobile Banking, Bank Syariah***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 Bank Syariah .....	13
2.1.1 Pengertian Bank Syariah .....	13
2.1.2 Landasan Hukum Bank Syariah .....	15
2.1.3 Ciri-ciri Bank Syariah .....	17
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah .....	18
2.2 Mobile Banking .....	21
2.2.1 Pengertian Mobile Banking .....	21
2.2.2 Kelebihan Mobile Banking .....	25
2.2.3 Kekurangan <i>Mobile Banking</i> .....	26
2.3 Konsep Efektivitas dan Kepuasan Nasabah .....	27
2.3.1 Pengertian Efektivitas .....	27
2.3.2 Pengukuran Efektivitas .....	29
2.3.3 Efektivitas Dalam Islam.....	30

2.3.4	Pengertian Minat .....	31
2.3.5	Faktor Dalam Menarik Minat Nasabah.....	33
2.4	Penelitian Terkait .....	37
2.5	Kerangka Pemikiran.....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	45
3.2	Subjek dan Objek Penelitian .....	46
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	47
3.4	Lokasi Penelitian .....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6	Instrumen Penelitian.....	49
3.7	Metode Analisis Data .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.1.1	Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya .....	57
4.1.2	Layanan Mobile Banking BSI .....	61
4.2	Karakteristik Informan .....	64
4.2.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	65
4.2.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	65
4.3	Hasil Penelitian .....	66
4.3.1	Efektivitas Layanan <i>M-banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Pemahaman Nasabah.....	67
4.3.2	Efektivitas Layanan <i>M-banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Tepat Sasaran.....	74
4.3.3	Efektivitas Layanan <i>M-banking</i> Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Ketepatan Waktu..	79
4.4	Pembahasan.....	88
4.4.1	Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas <i>M-</i> <i>banking</i> Pada PT. BSI KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya .....	88
4.4.2	Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya	

	Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Pemahaman Nasabah .....	96
4.4.3	Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Sasaran.....	97
4.4.4	Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Waktu.....	98
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftaran Nasabah Penggunaan Mobile Banking.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	41
Tabel 3.1 Matrik Informan Wawancara .....	49
Tabel 3.2 Matriks Penilaian Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah .....	51
Tabel 3.3 Skala Jawaban Penelitian .....	53
Tabel 3.4. Skala Persentase (%) .....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Informan .....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan pekerjaan.....	66
Tabel 4.4 Efektifitas Penerapan mobile banking dalam menarik minat nasabah pada aspek pemahaman nasabah .....	67
Tabel 4.5 Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Pemahaman Nasabah .....	69
Tabel 4.6 Efektifitas Penerapan mobile banking dalam menarik minat nasabah pada aspek Tepat Sasaran .....	75
Tabel 4.7 Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Sasaran.....	76
Tabel 4.8 Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Waktu....	80
Tabel 4.9 Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Ketepatan Waktu.....	82



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 3.1 Skala Ukur Penelitian .....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Kuala Batee, Aceh Barat Abdya .....	59
Gambar 4.1 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan Mengetahui Tentang Adanya Sistem Layanan Perbankan Secara Online Menggunakan BSI Mobile.....	71
Gambar 4.2 Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Pernyataan Mengetahui Jika Sistem Layanan BSI Mobile Harus Menggunakan Smartphone .....	71
Gambar 4.3 Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Mengetahui jika Sistem Layanan BSI Mobile Harus Diakses Menggunakan Data Internet.....	72
Gambar 4.4 Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Indikator Balas Jasa Variabel Pembiayaan .....	73
Gambar 4.5 Skala Penilaian Aspek Pemahaman Nasabah .....	74
Gambar 4.6 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan Pegawai Bank Berhasil dalam Memberikan Edukasi Tentang Fasilitas Layanan BSI Mobile .....	77
Gambar 4.7 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan Pegawai Bank Berhasil dalam Memberikan Edukasi Tentang Fitur Layanan Terbaru BSI Mobile .....	78
Gambar 4.7 Skala Penilaian Aspek Tepat Sasaran.....	79
Gambar 4.8 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan BSI Mobile Layanan Pembukaan Rekening Dengan Cepat dan Efesien .....	84
Gambar 4.9 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada Pernyataan BSI Mobile Memberikan Layanan Transaksi keuangan.....	85
Gambar 4.10 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas Pada Bsi Mobile Memberikan Informasi Dengan Cepat Dalam Pengecekan Riwayat Transaksi.....	85

Gambar 4.11 Skala Penilaian Tingkat Efektivitas Pada Indikator.....	86
Gambar 4.12 Skala Penilaian Aspek Ketepatan Waktu .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Angket Penelitian.....	105
Lampiran II DOKUMENTASI PENELITIAN .....	110
Lampiran III Surat Penelitian .....	114
Lampiran IV Daftar Riwayat Hidup.....	116



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat di era globalisasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu entitas dalam persaingan bisnis. Penggunaan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk kebutuhan berbagai informasi. Teknologi informasi sangat penting dalam dunia bisnis termasuk pada sektor perbankan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi yang berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Layanan M-banking memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel atau *Personal Data Asistant/ PDA* (Wardhana, 2015).

Layanan pada *M-banking* menjawab tuntutan nasabah dalam transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler. Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan *M-banking* sebagai salah satu peningkatan kualitas pelayanan kebutuhan masyarakat modern yang mengedepankan mobilitas. Layanan kualitas jasa elektronik atau E-SERVQUAL didefinisikan secara luas untuk mencakup semua tahap interaksi kepada nasabah secara *online*. Dalam pelaksanaannya, perlu memperhatikan efektifitas dan efisiensi dalam hal transaksi, pembelian atau pengiriman yang dilakukan (Parasuraman, et.al,2015).

Slameto (2010) menyebutkan bahwa “Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan tersebut. Dalam diri manusia terdapat dorongan-dorongan (motif-motif) yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar, motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (manipulate and exploring motives). Dari manipulasi dan eksplorasi yang dilakukan terhadap dunia luar itu, lama-kelamaan timbullah minat terhadap sesuatu tersebut. Apa yang menarik minat seseorang akan mendorongnya untuk berbuat lebih giat dan lebih baik (Purwanto, 2010: 56). Minat mampu memberikan dorongan kepada seseorang untuk berinteraksi dengan dunia luar yang menarik untuk diketahui, menjadikannya memiliki semangat tinggi untuk mengetahui sesuatu yang telah menarik hatinya.

Dalam memberikan pelayanan dan fasilitas akan membuat nasabah juga semakin bersemangat dalam melakukan transaksi-transaksinya, sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan M-banking ini sangat diperlukan. Karena efektivitas dapat ditunjukkan salah satunya dari minat nasabah untuk menggunakan M-banking. Hal ini sebagai pokok utama yang sangat penting yang dapat menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan M-banking perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan M-banking yang telah tercapai (Kasmir, 2004).

Kualitas layanan dalam jasa M-banking yang ditawarkan bank merupakan kunci bagi kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi nasabah, maka nasabah akan sangat puas dan senang (Marganingsih, 2020). Kemampuan bank dalam menarik perhatian calon nasabah sebagai tolak ukur timbulnya minat nasabah. Minat nasabah merupakan kecenderungan individu untuk bertindak sebelum mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di suatu bank. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek baik barang maupun jasa, cenderung untuk memberikan perhatian atau rasa senang yang lebih besar, oleh karena itu setiap bank akan menerapkan strategi bersaing untuk meningkatkan minat nasabah demi kelangsungan serta kemajuan perusahaan.

M-banking dalam lembaga perbankan syariah dimaksudkan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dan juga merupakan sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk tabungan yang dilengkapi dengan layanan M-banking. M-banking juga memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya dengan fasilitas pelayanan pembayaran melalui saluran elektronik, seperti melalui transfer rekening dan auto debit. Cara ini cukup efektif dan efisien mengingat masyarakat semakin disibukkan dengan segala aktivitasnya.

Selain itu PT Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menawarkan berbagai fitur pada M-banking yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, hal ini dapat dijadikan salah satu alternatif untuk dapat menarik minat nasabah untuk dapat membuka rekening baru pada PT BSI, khususnya untuk wilayah Kecamatan Kuala Batee, Kabupaten Aceh Barat Daya. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi M-banking BSI terdiri dari: Info rekening, Transfer, Bayar, Beli, Layanan Islami, Berbagi Ziswaf, E-mas, Favorit, Tarik tunai, Buka rekening, Top up eWallet , E-commerce, Transaksi terjadwal, Pembiayaan.

PT BSI siap memperluas pangsa pasar di Aceh. BSI Smart menjadi wujud komitmen BSI untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat di Aceh, di mana agen-agen BSI Smart merupakan peralihan agen dari BRILink yang sebelumnya telah beroperasi di Aceh. salah satunya di Daerah Kuala Batee semenajak perahlihan dari Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia banyak nasabah BSI mendaftar menggunakan Fasilitas M- Banking. Saat ini dari data awal yang penulis peroleh dari pihak bank, total keseluruhan jumlah nasabah PT BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kuala Batee yang mendaftar menggunakan fasilitas Mobile Banking berjumlah antara 1.567 nasabah.

Berikut adalah data jumlah nasabah dan pengguna yang melakukan pendaftaran M-banking Tahun 2021 dimulai dari bulan Juni:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pendaftaran Nasabah Penggunaan Mobile Banking**

<b>NO</b>	<b>Bulan (Tahun 2021)</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Jumlah Pendaftaran Mobile Banking</b>
1	Juni	4.011	743
2	Juli	4.123	112
3	Agustus	4.263	140
4	September	4.410	147
5	Oktober	4.508	98
6	November	4.669	147
7	Desember	4.849	180
Jumlah			1.567

*Sumber: Karyawan CS BSI KCP Kuala Batee (2022)*

Dari Tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa pada awal peluncuran M-banking jumlah nasabah yang mendaftar fasilitas M-banking dari bulan Juni sampai dengan Desember pendaftaran terus mengalami peningkatan, sehingga jumlah pendaftaran M-banking pun semakin meningkat. Seperti yang terlihat pada tabel diatas pendaftaran semakin meningkat justru M-banking yang dibutuhkan pun tidak terlalu tinggi. Hal ini tentu saja sesuai dengan perolehan M-banking yang dibutuhkan. Misalnya pada bulan Juni jumlah nasabah 4.011 dan mendapatkan penambahan pada bulan Juli sejumlah 112 sehingga jumlah nasabah pada bulan Juli mencapai 4.123. Begitu pula dengan pendaftaran M-banking mengalami peningkatan, jika digabungkan dari bulan Juni sampai Juli yang



melakukan pendaftaran M-banking mencapai 855. Berbeda halnya yang terjadi pada bulan Oktober, pada bulan ini terjadinya penurunan yang cukup besar. Tidak ada penyebab yang signifikan yang dapat diketahui oleh pihak bank sendiri, namun hal ini diprediksikan karena pada bulan September jumlah nasabah bertambah dengan banyak sehingga pada bulan berikutnya terjadi penurunan. Dalam hal ini pihak bank juga melakukan upaya kembali untuk dapat mengoptimalkan nasabah pada bulan berikutnya.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan seorang karyawan BSI KCP Kuala Batee, menyebutkan bahwa rendahnya minat nasabah pada penggunaan mobile banking disebabkan oleh beberapa hal antara lain masih banyaknya nasabah yang belum menggunakan smartphone, keterbatasan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi/teknologi yang meliputi keterbatasan kemampuan, dan pengetahuan, daerah tempat tinggal belum sepenuhnya didukung jaringan internet, serta budaya nasabah yang masih tradisional dengan datang ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi. Hal tersebut menyebabkan kurangnya minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile. Penelitian yang dilakukan oleh (Jamalu & Veni,2021) menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadikan poin utama untuk menjadikan ukuran tingkat kepuasan nasabah.

Selain hal tersebut, alasan peneliti melakukan penelitian pada Bank BSI KCP Kuala Batee dikarenakan Bank BSI masih baru dikalangan masyarakat karena merupakan penggabungan (merger)

atas Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BRI Syariah (BRIS), dan Bank BNI Syariah (BNIS). Dengan demikian, M-banking dari masing-masing bank syariah tersebut juga telah menjadi satu kesatuan yang bernama *BSI Mobile* hal ini menjadi pokok utama dalam penelitian ini yang terkait dengan keefektifitas para nasabah untuk menggunakan M-banking setelah terjadinya pergabungan antar beberapa bank syariah. Alasan lainnya sebagaimana yang sudah disebutkan masih banyaknya nasabah yang tidak atau belum menggunakan *BSI Mobile*. Hal ini merupakan kesempatan Bank BSI untuk mengenalkan bagaimana cara penggunaan M-banking dengan baik dan benar. Harapannya setelah masyarakat mengenal akan penggunaan M-banking, nasabah bisa bertransaksi melalui telepon genggam tanpa harus datang jauh-jauh ke bank.

Untuk itu PT BSI KCP Kuala Batee telah mempromosikan dan mengenalkan kepada nasabah terkait dengan penggunaan M-banking, sebagai salah satu inovasi terbaru dari PT BSI untuk membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke bank. Dengan adanya M-banking pun akan lebih membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman. Hal ini akan memberikan dampak yang baik untuk para nasabah dengan penggunaan M-banking, sehingga peneliti mempunyai kesempatan untuk meneliti terkait dengan eektivitas penggunaan M-banking yang ditawarkan bank terhadap nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menyangkut dengan efektifitas pelayanan pada M-banking pada hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Noer Faturrozhah (2021) “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan M-banking KCP Pacitan”. penelitian ini menyimpulkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking tanpa harus jauh-jauh datang ke bank. Dengan adanya mobile banking yang telah melekat di kalangan orang-orang yang sudah mengetahui maka untuk melakukan pekerjaan mereka jadi lebih membantu.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia (2020) “Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem layanan Mobile Banking BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, sistem layanan Mobile Banking BSM juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala. Namun hal tersebut dapat ditutupi karena aplikasi mandiri syariah mobile sering melakukan peng updatean aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masih adanya kendala yang didapatkan nasabah dalam menjalankan aplikasi Mobile Banking, Akan tetapi, diperlukan kajian yang mendalam untuk memperoleh hasil yang akurat. Sehubungan dengan latar belakang masalah, peneliti tertarik untuk meneliti tingkat

efektivitas layanan Mobile Banking dengan judul “**Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah ( Studi pada BSI KCP Kuala Batee)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

“Bagaimana tingkat efektifitas layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah dalam bertransaksi pada Bank BSI KCP Kuala Batee?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi pada Bank BSI KCP Kuala Batee.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada bagian ini peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat dari beberpa pihak yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

### **a. Manfaat Teoritis**

Bagi akademisi dan mahasiswa hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pengetahuan dan rujukan referensi bagi akademisi mengenai efektivitas

penerapan sistem *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti lainnya dapat dijadikan bahan koreksi serta dapat dijadikan bahan rujukan dan menambahkan literatur sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut atau juga bisa dijadikan bagi peneliti berikutnya.
2. Bagi PT Bank Syariah dapat dijadikan suatu pedoman agar dapat menerapkan hal-hal yang bisa meningkatkan kualitas kerja yang baik dan efisien untuk menarik minat nasabah.
3. Bagi nasabah dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai efektivitas pengguna M-banking pada PT BSI.

c. Manfaat Kebijakan

Bagi PT Bank Syariah Indonesia apabila hasil penelitian ini tercapai maka hal ini bisa menjadi acuan dalam mengambil kebijakan untuk dapat meningkatkan mutu kerja, terutama terkait dengan efektivitas penggunaan M-banking sebagai salah satu jasa elektronik yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian ini dan agar mudah dipahami, maka diperlakukan sistematika penulisan yang sederhana sehingga tidak terjadi kesulitan dalam membaca maupun memahami isi dari penelitian ini. Penulis akan menyajikan sistematika pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori-teori efektivitas yang berhubungan dengan fakta atau kasus yang sedang dibahas. Di samping itu juga dapat disajikan mengenai berbagai asas atau pendapat yang berhubungan dan benar-benar bermanfaat sebagai bahan untuk melakukan analisis terhadap fakta atau kasus yang sedang diteliti pada Bab IV.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan secara sederhana langkah-langkah penelitian yang dilakukan. Dalam Bab ini menjelaskan antara lain Metode Pendekatan, Efektivitas penerapan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah studi pada PT. BSI KCP Kuala Batee, Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Teknik Pengambilan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisis Data, serta Analisis Data yang digunakan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBSHASAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian dan membahas hasil yang didapatkan dari penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini bagaian terakhir dari penulisan ini yang berisis tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah atau dikenal juga dengan bank Islam merupakan suatu lembaga keuangan yang bertujuan untuk memperlancarkan proses perekonomian di sektor riil dengan melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip Syariah baik dalam segi perjanjian antar bank dan para pihak, pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang harus sesuai dengan aturan syariah dengan memerhatikan nilai-nilai syariah baik yang bersifat makro dan mikro (Ascarya, 2008).

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya. (UU No. 21 Tahun 2008). Dalam melakukan pengoperasian tentunya bank syariah memiliki prinsip yang berbeda dengan bank konvensional, hal yang sangat berbeda dapat dilihat terutama dari landasan operasinya. Bank konvensional menggunakan prinsip bunga, sedangkan bank syariah berlandaskan bagi hasil yang ditambahkan dengan jual beli atau sewa. Karena prinsip bunga yang digunakan oleh bank syariah dalam hukum Islam disebutkan dengan riba. Oleh karena itu bank syariah tidak



boleh menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan aturan hukum Islam.

Berdasarkan hukum Islam didalam unsur bunga terdapat ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan kepada peminjam/nasabah untuk melakukan pembayaran lebih dari pada yang dipinjam tanpa memperhatikan keuntungan dan kerugian yang diperoleh nasabahnya. Sedangkan sistem bagi hasil yang diterapkan bank syariah merupakan ketika peminjam dan nasabah berbagi risiko dan keuntungan dengan membaginya sesuai dengan kesepakatan bersama yang dibuat dengan suatu perjanjian akad. Inilah yang menjadikan berdirinya bank Syariah untuk menggantikan pengoperasian usaha bank konvensional dengan unsur riba digantikan dengan skema *profit-loss sharing*. (Ascarya, Yumanita, 2005).

Menurut Muhammad (2008) “Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau bisa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur’an dan Hadist Nabi Muhammad SAW”. Dengan kata lain bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa dan pelayanannya kepada nasabah berdasar prinsip syariah.

### 2.1.2 Landasan Hukum Bank Syariah

Landasan hukum utama berdirinya bank syariah untuk menjalankan aktivitasnya, yaitu:

#### 1. Al-qur'an

Berdasarkan surah Al-baqarah ayat 275 yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ أَرْبَاً أَوْ يَفْوَماً إِلَّا كَمُ يَأْكُلُونَ الْبُرَّاءَ الَّذِي يَتَّخِذُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ، ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا  
إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا، وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا، فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَلَهُ مَا  
سَلَفَ، وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ، وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ، هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ.

*Artinya: “orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah SWT melarang keras untuk tidak memakan atau mengambil riba, dan Allah pula menghalalkan jual beli dengan jalan yang baik dan tidak saling menzalimi satu sama lainnya. Apabila melakukan hal-hal yang telah dilarang maka Allah SWT pun memberikan sanksi berupa neraka yang kekal selamanya.

## 2. Landasan Hukum Negara

Landasan hukum bank syariah berawal dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun, undang-undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat untuk digunakan sebagai pengembangan bank syariah di Indonesia, kemudian dilakukan perubahan dan menghasilkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 karena dalam undang-undang tersebut bank syariah hanya dipahami sebagai bank bagi hasil yang selanjutnya harus tunduk pada peraturan perbankan umum konvensional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berisi mengenai pengertian bank dan aktivitas apa saja yang dapat dilakukan oleh bank, serta dijelaskan juga mengenai prinsip syariah, dimana prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan 21 kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). (4Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat (13)).

### 2.1.3 Ciri-ciri Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2003) adapun ciri-ciri bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Beban biaya yang disepakati dalam perjanjian akad diwujudkan dalam bentuk nominal, yang akan besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesempatan dalam kontrak.
2. Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
3. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui, tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah SWT semata.
4. Pengarahan dana masyarakat dalam bentuk deposit tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai suatu titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpanan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.

5. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk dapat mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariah. Selain itu manajer dan pimpinan bank hendaknya mengetahui dasar-dasar muamalah Islam.
6. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah artinya berkewajiban untuk menjaga serta bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.

#### **2.1.4 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah**

##### **1. Tujuan Bank Syariah**

Dalam mencapai tujuannya bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional, pada bank konvensional memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan yang setinggi-tingginya, sedangkan bank syariah berdiri untuk menggalakkan, memelihara, dan mengembangkan produk-produk perbankan dengan berdasarkan prinsip syariat Islam. Adapun tujuan bank syariah menurut Ikit (2015) adalah sebagai berikut:

1. Mengutamakan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islami. Khususnya bermuamalah yang berkaitan dengan perbankan, agar dapat terhindari dari aspek-aspek riba atau jenis-jenis usaha lainnya yang

mengandung unsur *gharar* (tipuan). Yang mana usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.

2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui investasi, agar tidak terjadi kesenjangan ekonomi antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk dapat meningkatkan kualitas hidup umat dengan cara membuka peluang berusaha yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif dan menuju terciptanya kemandirian usaha.
4. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang pada umumnya merupakan suatu program utama dari negara-negara yang berkembang.
5. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan segala aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi yang diakibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.

## 2. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan dengan prinsip syariah Islam, Adapun fungsi bank syariah adalah sebagai berikut (Arifin, 2007):

1. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau

dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*) dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

2. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
3. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.
4. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

Adapun fungsi bank syariah berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2008 dalam pasal 4 tentang perbankan Syariah menyatakan bahwa (Ikit, 2018):

1. Bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah), memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada

pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

4. Alat transaksi kebijakan moneter sama seperti bank konvensional.

## **2.2 Mobile Banking**

### **2.2.1 Pengertian Mobile Banking**

*Mobile banking* merupakan suatu layanan nasabah bank untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui ponsel dan *smartphone*. Layanan M-banking ini dapat dilakukan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. M-banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS *banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking* (Sumarwan, 2017).

M-banking menjadi salah satu fasilitas *E-channel* perbankan yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan sistem android dan IOS. Biaya mengasesnya dapat disesuaikan dengan kuota internet. Selain itu M-banking juga dapat diartikan sebagai bentuk layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui internet, dengan menggunakan M-banking nasabah dapat melakukan berbagai bentuk pelayanan seperti transfer antar bank, pengecekan saldo, pengisian pulsa dan dapat



melakukan pembayaran kapanpun dan dimanapun tanda harus datang langsung ke bank (Rahayu, 2015).

Menurut Riswandi, M-banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan kegiatan transaksi perbankan melalui *handphone*. M-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan M-banking transaksi perbankan dapat dilakukan secara manual artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan pula tanpa harus datang langsung ke gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat melakukan transaksi dengan menghemat waktu dan biaya. Selain itu M-banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga dapat memanfaatkan media elektronik yang biasanya digunakan untuk komunikasi tetapi dapat pula digunakan untuk bisnis atau transaksi. Hal ini tentu saja M-banking dapat memeberikan kemudahan nasabah dalam melakukan trasnsaksi perbankan. (Riswandi, 2005: 83).

M-banking pada saat ini dapat dibagi menjadi tiga golongan yaitu ( Sari & Novandirani, 2017):

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Didalam sitem ini hanya terdapat informasi menegnai produk-produk dan layanan- layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini terbilang cukup

rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama jaringan yang ada di bank. Tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet. Hal tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut. Tetapi dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe tipe yang kedua ini. Dimungkinkan terjadinya interaksi antara nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi perubahan data pribadi nasabah maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari bank yang bersangkutan. Risiko ini lebih jelas besarnya dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server jaringan di bank. Untuk itu diperlukannya pengawasan dan penjagaan dari sistem ini untuk mencegah terjadinya penyusutan maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus dan lain-lainnya.

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe ini merupakan tipe yang terakhir yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe lainnya. Pada umumnya tipe ini memuat sistem pada dua tipe yang sebelumnya. Pada tipe ini nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung, karena pada tipe ini sudah memiliki jalur langsung ke server utama pada jaringan yang ada di bank. Maka risiko yang dimiliki dalam sistem ini juga sangat besar dibandingkan dengan kedua tipe sebelumnya, dengan demikian diperlukannya pengawasan yang ketat dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan dalam sistem meliputi informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa dan lainnya.

Ruang lingkup layanan pada perbankan juga harus mempunyai kriteria keamanan tertentu untuk memastikan pelanggan serta kelayakan bisnis. Menurut Nurastuti (2011) adapun kriteria keselamatan M-banking sebagai berikut:

1. Kerahasiaan  
Data harus dilindungi dengan cara melarang berbagai akses terlarang atau akses yang tidak tepercaya dari tempat pengambilan.
2. Keaslian  
Akses data yang diberikan harus data identitas pengguna yang sudah dipastikan dan dikonfirmasi.
3. Integritas

Teknik Enskripsi sangat penting digunakan untuk dapat menghindari bentuk manipulasi data selama melakukan transaksi. Bank dan nasabah keduanya harus melakukan verifikasi integritas pada saat transaksi data dengan melakukan pemeriksaan validasi atribut tertentu yang belum ditetapkan.

4. *Non- disputability*

Pada saat melakukan transaksi juga harus didokumentasi secara terperinci dan dapat dilayani kembali dengan alasan yang tepat dalam jangka waktu yang telah ditentukan agar nasabah memiliki catatan transaksi dan dapat melaporkan jika terjadinya suatu risiko.

### **2.2.2 Kelebihan Mobile Banking**

Banyak nasabah menggunakan M-banking untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, seperti kegiatan transfer, pengecekan saldo dan lainnya hanya dengan menggunakan *smartphone*. Berbeda sebelum adanya layanan elektronik ini, nasabah jika mempunyai keperluan harus mendatangi bank untuk menyelesaikan keperluan. Adapun kelebihan M-banking menurut Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara (2018) dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu:

1. Bagi nasabah

- a. Nasabah dapat melakukan akses jasa-jasa di bank kapanpun dan dimanapun yang diperlukan.

- b. Nasabah dapat mengetahui apabila adanya penarikan di rekening.
  - c. Memungkinkan nasabah melakukan transaksi *online*.
  - d. M-banking dapat menghemat waktu dan biaya.
2. Bagi bank
- a. Dapat menghemat biaya untuk nasabah.
  - b. Dapat menghemat biaya pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan outlet ATM.
  - c. Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
  - d. Strategi yang kompetitif untuk memberikan *Value added* kepada nasabah.

### **2.2.3 Kekurangan *Mobile Banking***

Dengan berkembangnya internet justru memiliki berbagai risiko dalam pelayanan jasa keuangan yang dapat muncul dikemudian hari. Bank sebagai penyelenggara secara umum terdapat beberapa risiko, yaitu:

- a. Hanya dapat digunakan pada *provider* tertentu.
- b. Kecepatan data/ jaringan wilayah.
- c. Terdapat limit transaksi per hari.
- d. Jenis OS *handphone*.
- e. Rentan mengalami penipuan (*smishing*) yaitu dihubungi oleh *hacker* yang menyamar sebagai instansi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank anda.

Selain kekurangan di atas, M-banking bagi sebagian orang juga memiliki kekurangan yaitu membuat pengeluaran menjadi boros. Yang disebabkan kemudahan yang ditawarkan telah memanjakan sebagai orang untuk berbelanja. Dalam melaksanakan aktivitas layanan M-banking, bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang telah disebutkan diatas. Dengan demikian bank harus melakukan itimasi risiko yang mungkin terjadi dalam M-banking dengan melakukan pengawasan yang baik.

## **2.3 Konsep Efektivitas dan Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1 Pengertian Efektivitas**

Upaya untuk melakukan evaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilihat dari konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk dapat menentukan apakah diperlukannya dilakukan perubahan yang signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi. Dalam hal ini efektivitas menjadi pencapaian utama sebagai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang dimiliki secara efisien, yang dapat ditinjau dari sisi masukan atau *input*, proses keluaran atau *output*. Yang dimaksud sumber daya dalam hal ini meliputi metode dan model yang digunakan. Sesuatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dikerjakan sesuai dengan prosedur yang benar, sedangkan efektif apabila kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan benar dan dapat pula memberikan hasil yang bermanfaat.

Menurut kamus bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata

efektif yang berarti mempunyai suatu penilaian efektif, pengaruh, akibat, biasanya dapat diartikan juga sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam konsep ini efektivitas dapat diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan teknologi dengan hasil yang didapatkan dari pengguna teknologi tersebut. Efektivitas menunjukkan pula kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai target atau sasaran yang ditetapkan secara tepat (Amirullah & Budiyan, 2004). Selain itu berbagai pengertian juga dikemukakan oleh berbagai pakar yang memiliki banyak kesamaan pendapat dan versi. Efektivitas menjadi salah satu unsur terpenting dalam penerapan program agar dapat tercapainya suatu tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Dalam bahasa Inggris efektivitas disebut dengan *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu hal yang dilakukan berhasil dengan baik.

Menurut Siagian dalam Indrawijaya (2010), memberikan pengertian efektivitas merupakan nilai baik tidaknya suatu pelaksanaan tugas yang dilihat dari proses pelaksanaannya dan juga biaya yang dikeluarkan. Selain itu efektivitas yang dikemukakan oleh Robbins dalam Indrawijaya (2010:175), yaitu “Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi berdasarkan tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan mencerminkan kontribusi strategis, tingkat kehidupan organisasi, dan minat evaluasi”. Lain halnya menurut Saxena dalam Indrawijaya (2010:175), mengatakan bahwa

“Efektivitas adalah suatu yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah tercapai. Tingkat efektivitas semakin tinggi dipengaruhi oleh besarnya target yang dicapai”.

Menurut Stephen (2010) efektivitas merupakan suatu hal yang menjalankannya aktivitas-aktivitas yang secara langsung untuk membantu organisasi dalam mencapai berbagai sasaran. Sedangkan menurut Georgepoulos dan Tannenbaum yang dikutip dari Indrawijaya (2010:188) mendefinisikan “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tapi juga strategi dalam mempertahankan diri dalam mengejar sasaran”.

### **2.3.2 Pengukuran Efektivitas**

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada (Wachidatus Sa’adiyah, Novi Marlina, 2018):

- a. Pemahaman program, Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.
- b. Tepat sasaran, Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.
- c. Tepat waktu, Faktor waktu berkaitan dengan apakah



layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

### 2.3.3 Efektivitas Dalam Islam

Dalam Islam telah dijelaskan mengenai bagaimana suatu usaha mencapai sasaran yang diinginkan. Jika manajemennya bagus maka apa yang menjadi tujuan suatu usaha dalam organisasi ataupun perusahaan akan mudah dicapai. Suatu organisasi atau kegiatan perusahaan yang dijalankan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan terealisasinya tujuan tersebut maka semua itu akan sia-sia. Dalam hal ini tentu saja diperlukannya manajemen kerjasama yang diajarkan dalam Islam yang dapat dilakukan dalam skema apapun. Demi tegaknya keadilan. Allah telah meletakkannya “*mizan*” yaitu suatu timbangan akurat yang paling objektif dimana tidak ada seorangpun yang dapat melanggarnya, agar tidak terdapatnya korban ketidakadilan (Nasution, 2006).

Sebagaimana yang terdapat dalam firman Allah Qs. Al-kahfi ayat 103-104 yang berbunyi :

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا. وَهُمْ يُحْسِبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا.

*Artinya: Katakanlah: “Apakah akan kami beritahukan kepadamu tentang orang –orang paling merugi perbuatannya?” Yaitu orang-orang yang telah sia-sia perbuatannya dalam kehidupan dunia ini, sedangkan*

*mereka menyangka bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya.*

Ayat ini menjelaskan bahwa orang yang sangat merugi amalnya, yaitu orang-orang yang mengikuti hawa nafsu dalam beramal, tujuan mereka hanya untuk mencapai keuntungan dan keutamaan. Sehingga akibatnya beramal dengan cara demikian itu, mereka terjatuh dalam kerusakan dan mereka tidak akan mencapai tujuan yang diinginkannya. Maka sangat jelas bahwa suatu organisasi ataupun perusahaan dalam menjalankan kegiatannya harus sesuai dengan syariat yang telah ditetapkan Allah SWT, dengan demikian semua tujuannya tidak akan sia-sia dan akan selalu mendapatkan kemuliaan di sisi-Nya.

Terkait dengan efektivitas dalam penggunaan M-banking sangat berkaitan dengan suatu kemudahan, penggunaan, kepercayaan, dan daya guna serta kualitas dalam pelayanan itu sendiri. Kemudahan merupakan salah satu prinsip yang sangat penting dalam Islam, yang diberikan agar manusia tetap tekun dalam menjalankan perintah agama terutama dalam keadaan yang sulit.

#### **2.3.4 Pengertian Minat**

Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, minat dapat diartikan sebagai sebuah kesukaan kepada suatu perhatian atau keinginan. Minat

juga keinginan yang timbul dari diri seseorang tanpa adanya paksaan dari orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Minat cenderung tertarik pada suatu objek aktivitas tanpa adanya penyuruh melainkan mencari objek yang disenangi (Supriyono, 2011).

Pengertian minat dikemukakan oleh beberapa pakar ahli, yaitu menurut Djamarah (2008), menyatakan bahwa minat pada dasarnya kecenderungan yang menetap pada seseorang untuk memerhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap suatu aktivitas akan cenderung memerhatikan aktivitas tersebut secara konsisten dengan rasa senang dan gembira. Tidak jauh halnya dengan pendapat Slameto (2010), ia menyatakan minat adalah sesuatu yang berkaitan dengan perasaan suka dan senang akan sesuatu objek. Rasa lebih suka dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya penyuruh dari siapapun. Selain itu Ahmadi (2003) juga berpendapat bahwa minat sama artinya dengan perhatian, antara minat dan perhatian pada umumnya dianggap sama dan tidak ada perbedaan. Memang hampir sama dalam praktiknya selalu bergandengan satu sama lain.

Pengertian minat menurut Shalih dan Wahab (2004) menjelaskan bahwa minat adalah memberikan perhatian terhadap seseorang, aktivitas, situasi yang menjadi objek dengan memahami pada suatu usaha untuk mengetahui secara dalam dan menguasainya. Dari hal itulah adanya daya tarik dan perasaan senang dari objek tersebut. Menurut Yahya (2011) menyatakan

bahwa minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian seseorang pada suatu objek tertentu seperti pelajaran, pekerjaan, benda, orang. Minat merupakan suatu hal yang bertakutan dengan aspek kognitif, afektif, dan motorik dan merupakan sumber motivasi untuk melakukan apa yang diinginkan. Tujuan akhir dari minat ialah mendapatkan kepuasan dan kesenangan bagi dirinya. Kesenangan adalah minat yang sifatnya sementara. Namun ada minat yang bersifat tetap dengan adanya unsur memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Semakin sering minat di ekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat minat tersebut.

Dengan demikian minat nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu kecenderungan seseorang untuk dapat bertindak sebelum memutuskan untuk menjadi pengguna M-banking. Indikator yang menjadi minat seorang pengguna M-banking adalah ketertarikan, keinginan dan keyakinan. Ketertarikan dapat dilihat dari adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang, keinginan dapat dilihat adanya dorongan untuk ingin menggunakan, dan keyakinan merupakan adanya unsur kepercayaan diri pada individu terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan dari aplikasi M-banking.

### **2.3.5 Faktor Dalam Menarik Minat Nasabah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu keputusan nasabah dalam membeli dan menggunakan produk

yang ditawarkan oleh bank dapat dilihat dari dua faktor besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor internal yang mempengaruhi minat nasabah dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang bersangkutan. Dalam faktor internal terdiri atas:

1. Persepsi

Persepsi adalah proses individu seseorang untuk mengolah, mendapatkan, dan mengorganisasikan serta menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa saja dipersepsikan berbeda oleh individu yang berbeda pula. Hal ini tergantung pada pengetahuan seseorang, pengalaman, minat, pendidikan, perhatian, dan lainnya.

2. Keluarga

Keluarga merupakan suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih. Sehingga faktor keluarga juga dapat mendorong minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya penggunaan produk dalam satu keluarga maka individu lain yang ada dalam keluarga tersebut ikut meyakinkan untuk dapat menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank.

3. Motivasi dan keterlibatan

Motivasi adalah adanya suatu kebutuhan diri yang muncul karena adanya ketidaknyaman yang dirasakan oleh individu dan kemudian mendorong individu tersebut untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya.

4. Pengetahuan

Pengetahuan juga menjadi faktor yang sangat besar untuk dapat menarik minat nasabah, karena pengetahuan merupakan informasi yang disimpan didalam ingatan seseorang. Apabila semakin seseorang mempunyai pengetahuan terhadap produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian. Maka akan semakin mendorong minat nasabah dalam menggunakan produk-produk yang ditawarkan.

#### 5. Sikap

Sikap merupakan suatu kecenderungan dalam diri seseorang yang biasanya dapat dipengaruhi oleh kejadian dan pengalaman yang tidak terduga sebelumnya dan dapat ditunjukkan terhadap suatu objek. Sikap menjadi daya yang kuat yang dapat mempengaruhi minat dan keyakinan nasabah. Keyakinan terhadap mereka yang dapat diubah dari komunikasi dan pemberi informasi pada nasabah.

#### 6. Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu proses yang dapat dilakukan secara sadar yang memberikan dampak terhadap adanya perubahan kognitif, efektif, dan psikomotor secara konsisten dan relative permanen. Pembelajaran dapat terjadi ketika nasabah berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Maka terus berusaha dan mencoba membeli berbagai macam pilihan produk sampai benar-benar merasa puas.

## 7. Kelompok usia

Usia dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan dengan cepat, cenderung tidak adanya pertimbangan yang menghabiskan waktu yang cukup lama.

## 8. Gaya hidup

Gaya hidup merupakan suatu pola hidup seseorang dalam menjalankan aktivitas hidup mereka dan dalam memanfaatkan waktunya. Karena dalam suatu aktivitas yang dilakukan seseorang maka akan mempengaruhi daya tarik seseorang untuk dapat menggunakan produk-produk yang ditawarkan dari pihak bank.

Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang terkait dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi daya tarik nasabah, yaitu:

### 1. Budaya

Budaya menjadi salah satu variabel yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah yang tercermin dari gaya hidup, kebiasaan, dan tradisi yang dijalankan dalam aktivitas kehidupan seseorang, sehingga budaya dapat mempengaruhi permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.

### 2. Kelas sosial

Kelompok sosial ditentukan dari beberapa faktor kelas ekonomi, pekerjaan, prestasi pribadi, interaksi, pemilikan

dan nilai-nilai lainnya. Hal ini juga dapat mempengaruhi minat nasabah untuk dapat memiliki produk-produk atau jasa yang ditawarkan pihak bank.

### 3. Keanggotaan dalam suatu kelompok

Keanggotaan dalam suatu kelompok adalah sebuah kelompok tertentu. Dengan setiap orang memiliki berbagai alasan untuk bergabung satu dengan lainnya. Hal ini bisa dipengaruhi juga karena satu hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, agama, karena suatu kelompok ini dapat mempengaruhi perilaku anggotanya termasuk nasabah dalam penerimaan suatu produk yang ditawarkan.

Dengan demikian minat nasabah dapat dipengaruhi dari berbagai faktor. Untuk menarik minat nasabah, harus mempunyai strategi yang bagus, agar setiap nasabah dapat menerima produk yang ditawarkan pihak bank, salah satu objek dalam penelitian ini yaitu M-banking. Dengan menarik minat nasabah dalam penggunaan M-banking maka dapat mempermudah transaksi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **2.4 Penelitian Terkait**

Ada beberapa penelitian tentang analisis efektivitas penerapan M-banking dalam menarik minat nasabah yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Noer Faturrozhah (2021)“Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan M-banking KCP Pacitan”. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui



Bagaimana Perhatian Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Apa Hal-hal yang Mendorong Ketertarikan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Bagaimana Hasrat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Apa Tindakan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan pengisian kuesioner kepada nasabah. Selanjutnya analisis data menggunakan metode deskriptif yang menekankan pada pengamatan terdahulu dan menarik kesimpulan berdasarkan pengamatan tersebut. Data yang menjadi sumber adalah data-data dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan mengenai aplikasi mobile banking. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking tanpa harus jauh-jauh datang ke bank. Dengan adanya mobile banking yang telah melekat di kalangan orang-orang yang sudah mengetahui maka untuk melakukan pekerjaan mereka jadi lebih membantu.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia (2020) “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 menarik minat nasabah dan bagaimana cara pemasaran layanan Mobile Banking yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. Penelitian ini menggunakan 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. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem layanan Mobile Banking BSM Yogyakarta Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, sistem layanan Mobile Banking BSM juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala. Namun hal tersebut dapat ditutupi karena aplikasi mandiri syariah mobile sering melakukan peng updatean aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Nurbaiti (2020)“Dampak Layanan Jasa *Mobile banking* terhadap peningkatan jumlah nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak layanan jasa mobile banking terhadap peningkatan nasabah pada Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam. Jenis penelitian ini adalah field research atau penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Setelah data-data terkumpul, dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa

mobile banking yang dilakukan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam dalam peningkatan jumlah nasabah adalah mobile banking mempermudah transaksi, memberikan kenyamanan pada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik nasabah baru untuk membuka rekening di Bank Muamalat sehingga akan banyak nasabah yang menggunakan layanan jasa mobile banking. Dapat diketahui bahwa peningkatan nasabah untuk setiap bulan mencapai 75-150 nasabah, hingga saat ini dengan total account 11.600 atau meningkat 10% pertahun.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Jumaini (2012) dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, dengan judul “Sistem layanan *mobile banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Sistem layanan apa saja yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah? Bagaimana penerapan sistem layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru? Dan Bagaimana Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam?. Metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah staff karyawan bagian pemasaran PT Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru yang berjumlah 16 orang dan seluruh

nasabah yang menggunakan layanan mobile banking, sampai dengan bulan Desember 2010 adalah sebanyak 202 nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 2 orang staff jaryawan dan 20 orang nasabah yang diambil secara purposive sampling. Adapun hasil dari penelitian adalah sebagai berikut: Sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu: Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa. Penerapan sistem layanan Mobile Banking di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu: cek saldo, ganti PIN ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time dan pembayaran zakat. Menurut tinjauan ekonomi islam menggunakan prinsip prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip khilafah, dan prinsip keadilan.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Peneliti,Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisa	Hasil
1.	Syifa Noer faturrozhia (2021). Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian minat sabah penggunaan <i>mobile banking</i> di BSI KCP Pacitan sudah sangat membantu, mempermudah dalam transaksi.
2.	Nia Kurnia (2020) Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang	Metode kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian minat sabah penggunaan <i>mobile banking</i> di BSI KCP Pacitan sudah sangat membantu, mempermudah dalam transaksi.

**Tabel 2.1 Lanjutan**

3.	Tri Nurbaiti (2020) Dampak Layanan Jasa <i>Mobile banking</i> terhadap peningkatan jumlah nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam	Metode <i>field research</i> dan bersifat deskriptif kualitatif	Hasil penelitian pelayanan jasa <i>mobile banking</i> yang digunakan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam dengan memberikan kenyamanan.
4.	Jumaini (2012) Sistem layanan <i>mobile banking</i> Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam	Metode induktif, deduktif, dan deskriptif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sistem layanan yang digunakan PT. BSM Pekanbaru dalam menarik minat nasabah yaitu, pendanaa, pembiayaan dan jasa.

Sumber: Data Diolah (2022)

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerapan M-banking dalam menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi. Upaya untuk mengefektifkan penggunaan fasilitas layanan M-banking khususnya pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee dapat dilakukan dengan memerhatikan faktor Efektivitas, dimana pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan Mobile Banking perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya Mobile Banking telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan Mobile Banking.

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak

berdasarkan pada (Wachidatus Sa'adiyah, Novi Marlana, 2018):

- a. Pemahaman program
- b. Tepat sasaran
- c. Tepat waktu
- d. Pencapaian tujuan
- e. Perubahan nyata

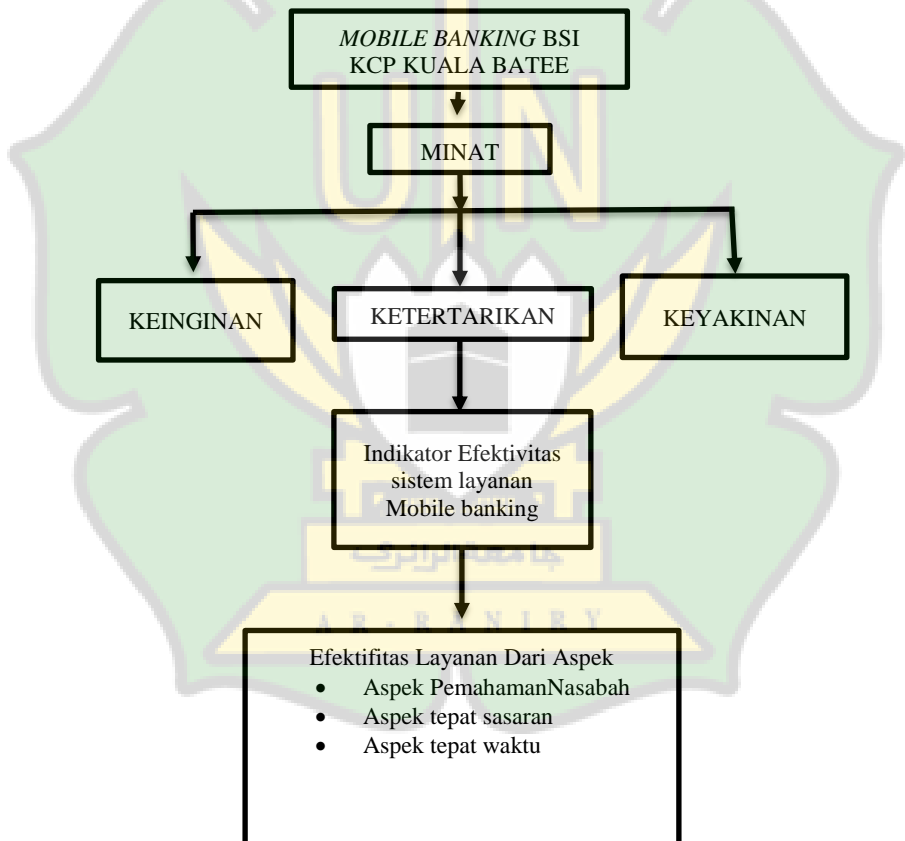
Sehingga dengan adanya beberapa faktor tersebut akan membentuk suatu daya tarik atau minat individu untuk dapat melakukan sesuatu sesuai dengan keinginannya. Secara garis besar berdasarkan pendapat Kinnear dan Taylor (dalam Sukmawati, 1994) indikator mengukur minat adalah sebagai berikut:

- a. Keyakinan, dapat ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan dari produk yang akan dibeli.
- b. Keinginan, dapat ditunjukkan dengan adanya dorongan rasa untuk memiliki.
- c. Ketertarikan, dapat ditunjukkan adanya pemusatan terhadap perhatian dan perasaan senang.

Dari 3 indikator mengukur minat nasabah dalam menggunakan mobile banking sama halnya yang terdapat dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Nia Kurnia (2020) yang dimana dalam penelitian tersebut dari ketiga faktor tersebut merupakan acuan dasar nasabah berminat dalam menggunakan Mobile Banking. Di antaranya keyakinan terhadap produk yaitu informasi mengenai produk, keyakinan ini meliputi kategori produk, atribut atau fitur produk. Kedua, Keinginan yaitu untuk mendapatkan pelayanan dengan mutu baik dapat memberikan

kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak lembaga. Yang ketiga, ketertarikan yang memberi tahu pelanggan target tentang ketersediaan produk yang tepat. ketertarikan merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya untuk tetap menggunakan Mobile Banking.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penulisan ini adalah sebagai berikut



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Sumber: Data Diolah (2022)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dapat menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak bisa dicapai dengan statistika atau dengan cara kuantifikasi, yang dilakukan dengan cara pengumpulan data, analisis dan kemudian merumuskannya untuk mendapatkan hasil. Namun, pada penelitian deskriptif merupakan suatu penggambaran dari kejadian yang sedang terjadi atau telah berlalu, penggambaran dari suatu fenomena tersebut dilakukan dengan dengan nyata dari fakta yang sebenarnya dan tidak bisa dilakukan dengan mengada-ada (Fitrah & Luthfiah, 2017). Dalam pendekatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara langsung mengunjungi objek penelitian untuk memperoleh data-data yang didapatkan informasi dari narasumber secara relevan dan akurat.

Dalam hal ini, peneliti mengembangkan data dari hasil analisis data yang didapatkan melalui wawancara sesuai dengan fakta yang ada. Selanjutnya, laporan dari hasil peneliti lakukan dijabarkan dalam bentuk naratif, di mana penyabarannya dilakukan tanpa menggunakan angket atau angka, namun berisi kutipan berdasarkan fakta yang didapatkan di lapangan. Penelitian ini dilakukan



bertujuan untuk mencari data fakta sehingga mendapatkan kesimpulan bukan untuk mencari sebuah penentangan hasil. Peneliti melakukan dengan cara mendeskripsikan minat nasabah dalam menggunakan M-banking, sebagai salah satu tujuan untuk melakukan transaksi yang mudah, cepat dan aman.

### **3.2 Subjek dan Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sasaran dari sebuah penelitian, sasaran penelitian tersebut tidak tergantung pada judul dan topik penelitian, melainkan secara konkret tergambar dalam sebuah rumusan masalah penelitian. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah efektivitas dan sistem M-banking yang digunakan untuk dapat menarik minat nasabah.

Subjek penelitian adalah pihak yang akan menjadi sampel atau subjek yang dituju oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Subjek penelitian yang dipilih secara sengaja yang akan menjadi informan yang memberikan rangkain informasi terkait dengan objek penelitian (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian dikenal dengan informan. Informan adalah tempat memperolehnya informasi yang dikumpulkan sebagai salah satu upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

Penelitian ini merupakan studi di PT. BSI KCP Kuala Batee. Data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung tanpa adanya perantara seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan hasil dari wawancara (tika, 2006). Data yang diperoleh peneliti langsung melalui proses wawancara dengan salah satu karyawan di PT. BSI KCP Kuala Batee. Pertanyaan yang diwawancarai sesuai dengan topik permasalahan penelitian, sehingga hasil yang diperoleh sesuai yang diharapkan untuk mendapatkan data yang akurat. Peneliti juga menggunakan wawancara sistematis yaitu melakukan wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disediakan.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data dan informasi langsung dari PT. BSI KCP Kuala Batee yang beralamat di Jl. Nasional Meulaboh-Blang Pidie, Desa Pasar Kota Bahagia, Kec.Kuala Batee, Kab. Aceh Barat Daya, Prov. Aceh. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut adalah karena BSI KCP Kuala Batee memiliki potensi yang sangat besar dalam menggunakan M-banking dilihat dari letak dan jumlah penduduk disekitar bank tersebut. Karena masyarakat yang ada disekitar BSI KCP Kuala Batee memiliki mata pencaharian yang beragam, mulai dari pedagang, wiraswasta, karyawan dan mahasiswa.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data-data yang lengkap dan relevan, maka penulis menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak antara pewawancara dengan pihak yang diwawancarai sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (Lexy J. Moeleong, 2010). Teknik pengambilan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden atau sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari lapangan atau pengumpulan data dengan wawancara kepada staf dan nasabah mengenai efektivitas nasabah dalam menggunakan M-banking pada BSI KCP Kuala Batee. Adapun bentuk wawancara ini bersifat tidak terstruktur atau wawancara terbuka.

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas, peneliti tidak menggunakan format wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Melainkan wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara yang sifatnya tidak terstruktur atau terbuka biasanya digunakan dalam penelitian pendahuluan atau bahkan untuk penelitian yang lebih mendalam tentang responden.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian awal peneliti berusaha untuk mendapatkan informasi tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek penelitian. Sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang akan diteliti (Ardial, 2014). Berikut data responden yang menggunakan M-banking Pada BSI KCP Kuala Batee.

**Tabel 3.1**  
**Matrik Informan Wawancara**

No	Jabatan	Jumlah	Tujuan
1	Petuga Bank	1 Orang	Untuk mengetahui bagaimana prosedur maupun data mengenai mobile banking BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya
2	Nasabah	18 Orang	Untuk mengetahui bagaimana pandangan paranasabah terhadap penerapan mobile banking pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya

Kuisisioner atau Angket Kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk kemudian diberikan jawaban (Sugiyono, 2015:199). Di dalam angket terdapat daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti mengumpulkan informasi

sesuai tujuan penelitian (Kusumah, 2011:78). Sesuai tujuan penelitian untuk mengetahui efektifitas layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee, jenis angket yang digunakan adalah angket penelitian tidak langsung dan pertanyaan tertutup (closed questionnaire).

Angket tidak langsung yaitu angket yang di dalamnya berisi daftar pertanyaan tentang kegiatan dijawab oleh responden, karena responden lah yang mengetahui jawaban mengenai hal-hal tersebut. Sedangkan jenis angket tertutup maksudnya adalah angket yang di dalamnya sudah terdapat alternatif-alternatif jawaban yang dapat dijawab oleh para responden. Alternatif jawaban pada angket ini menggunakan pertanyaan Checklist yang memberikan keleluasaan untuk responden dalam memberikan jawaban yang telah ditentukan yang berkaitan dengan penelitian dengan cara checklist atau memberikan centang pada poin yang dipilih responden. Adapun angket dibagikan kepada nasabah dan calon nasabah yang diwawancarai sebagai infroman dengan matrik pada table 3.2 di bawah.

**Tabel 3.2 Matriks Penilaian Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah**

NO	Efektivitas Penerapan Mobile Banking	Pernyataan
A	Aspek Pemahaman nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui tentang adanya Sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile</li> <li>• Mengathui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone</li> <li>• Mengatuhi jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet</li> <li>• Mengetahui apa saja pelayanan bisa terlayani di BSI Mobile</li> </ul>
B	Aspek tepat sasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KCP Kuala Batee berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman tentang penggunaan fasilitas layanan BSI Mobile</li> <li>• Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KCP Kuala Batee selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI Mobile</li> </ul>
C	Aspek tepat waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BSI Mobile memberikan</li> </ul>

		<p>layanan pembukaan rekening tabungan dengan cepat, tepat dan efisien di bandingkan dengan membuka rekening tabungan secara langsung datang ke bank</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan seperti (pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transfer uang) dengan cepat, tepat dan efisien</li> <li>• BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan</li> <li>• BSI Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi</li> </ul>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Secara sederhana untuk memperoleh hasil dari penilaian ini dilakukan dengan analisis deskriptif. Sugiyono (2015:254) yang menjelaskan cara mendeskripsikan atau menggambarkan an data yang telah terkumpul seperti adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku. Dalam penelitian ini analisis deskriptif hanya digunakan untuk mendeskripsikan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan dalam angket disusun secara sistematis dalam bentuk tabel frekuensi sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Maka penentuan penilaian hanya pada mekanisme yang telah dijalani sebagaimana pada table 3.2. di atas dalam bentuk metode pengukuran skala liker sebagai berikut:

a. Penentuan nilai jawaban

Penentuan nilai jawaban dapat dilihat berdasarkan skala liker yang terdapat pada Tabel 3.3 dibawah ini:

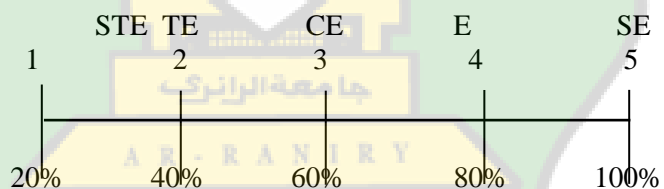
**Tabel 3.3**  
**Skala Jawaban Penelitian**

Skala Jawaban	Nilai
Sangat Efektif (SE)	5
Efektif (E)	4
Cukup Efektif (CE)	3
Tidak Efektif (TE)	2
Sangat tidak Efektif (STE)	1

Sumber: Sugiyono (diolah) 2022

b. Skala penilaian

Nilai skala dan jarak penilaian ditentukan berdasarkan nilai yang terdapat pada Tabel 3.3 diatas dan dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Skala Ukur Penelitian**

Skala penilaian berfungsi untuk mengetahui hasil data dari kesimpulan yang telah dicontreng atau *checklist* pada angket secara umum dalam penelitian ini. Dengan ketentuan penilaian hasilnya adalah



seperti pada table 3.4. sebagai berikut:

**Tabel 3.4.**  
**Skala Persentase (%)**

<b>Nilai Jawaban</b>	<b>Skala</b>
81%-100%	Sangat Efektif
61%-80%	Efektif
41%-60%	Cukup Efektif
21%-40%	Tidak Efektif
0%-20%	Sangat Tidak Efektif

Sumber: Data diolah (2022)

c. Persentase jawaban

Untuk mengetahui persentase jawaban responden yaitu digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Sedangkan untuk mengetahui persentase jawaban dalam bentuk (%), digunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Alternatif Jawaban Tertinggi X Jumlah Responden}} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2012:95).

### 3.7 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis yang digunakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi 3 hal, yaitu (Sugiyono, 2008) :

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Bahkan berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Data-data yang akan digunakan dalam penulisan hasil lapangan setelah melalui proses reduksi data ini sangat penting dalam proses penelitian ini. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis data yang valid. Penyajian-penyajian yang dibahas dalam data ini meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang

sedang terjadi, dan menentukan apakah penarikan kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya**

Lahirnya Bank Syariah Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadikan penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Yang menjadi satu entitas, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Pergabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga dapat menghadirkan bentuk layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas. Serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintahan melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia yang didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

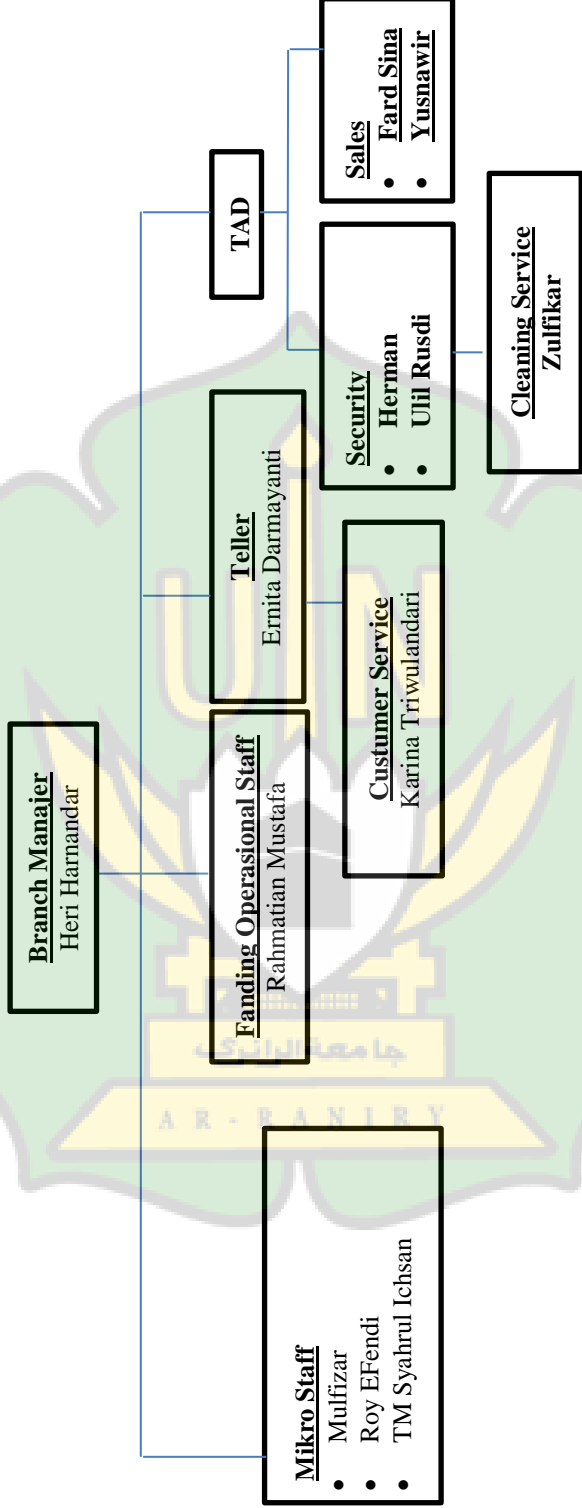
Pergabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat. Yang diharapkan menjadi suatu energi baru pembangunan ekonomi nasional serta dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Bank Syariah Indonesia mendapatkan izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021

tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usah atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero), Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 25%. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI-Saham Syariah 2% dan publik 4%.

Bank BSI Kcp Kuala Batee berdiri pada tanggal 1 Februari 2021. Berdasarkan letak geografis BSi Kcp Kuala Batee terletak di Kecamatan Kuala Batee. Nasabah pembiayaan kelolaan BSI Kcp Kuala Batee terdiri dari Kecamatan Babahrot dan Kecamatan Kuala Batee. Dalam kesehariannya Bsi Kcp Kuala Batee dapat melayani seluruh transaksi BSI di Indonesia.

Dalam hal penyaluran bantuan sosial Bsi Kcp Kuala Batee juga menyalurkan bantuan sosial untuk 3 kecamatan diantaranya yaitu Kec. Kualaa Batee, Kec. Babahrot dan Kec. Setia Kab. Aceh Barat Daya. Hal ini disebabkan adanya kesalahan mapping dari kantor pusat. Selain itu BSI Kcp Kuala Batee juga dapat melayani seluruh transaksi lainnya seperti, pembukaan rekening, penarikan cek saldo, stor tunai, tarik tunai, pendaftaran kartu ATM, dan penyelesaian permasalahan nasabah di M-banking. (Wawancara dengan Karina Triwulandari, sebagai *Customer service*, 19 Desember 2022).

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Kuala Batee, Aceh Barat Abdya**



*Sumber Data dari Bank Syariah KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya*

Pada dasarnya tugas pimpinan cabang membawahi semua bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berkaitan dengan perkembangan dan kemajuan Bank. Hal yang paling penting diperhatikan, yaitu tentang kebijakan-kebijakan dan mengambil keputusan demi kemajuan PT. Bank Syariah Indonesia. Adapun tugas dan tanggung jawab para tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Kuala Batee, Kab. Aceh Barat Daya, yaitu:

1) *Branch Manager*

*Branch Manager* memiliki tugas untuk memimpin, mengelola, mengawasi dan mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang agar mencapai tingkat dan volume aktivitas pemasaran

2) *Account Officer*

*Account Officer* memiliki tugas untuk merealisasikan target pembiayaan, pendanaan dan *fee based income* yang didistribusikan oleh *Branch Manager*.

3) *Teller*

*Teller* berjumlah satu orang yang memiliki tugas untuk melayani dan melaksanakan tugas serta bertanggung jawab atas segala transaksi tunai maupun non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

4) *Customer service*

*Customer service* juga berjumlah satu orang yang mempunyai tugas untuk melayani nasabah dalam proses pembukuan buku tabungan dan memberikan informasi produk, layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan dan permasalahan nasabah.

5) *Cleaning Service*

Yang bertugas untuk menjaga kebersihan kantor sebagai upaya memberikan rasa nyaman pada nasabah dan karyawan serta membantu karyawan lainnya ketika dibutuhkan.

6) *Security*

*Security* berjumlah dua orang yang bertugas menjaga keamanan menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan.

#### **4.1.2 Layanan Mobile Banking BSI**

Solusi untuk kemudahan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, beribadah dan berbagai melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. *BSI Mobile* dapat menemani nasabah dalam 24 jam dan membuat segala menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial. Adapun keunggulannya, yaitu: ([www.ir-bankbsi.com](http://www.ir-bankbsi.com) diakses pada tanggal 30 Agustus 2022).

1. Sahabat finansial

Lebih mudah untuk mengatur keuangan mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial *BSI Mobile* seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak



lagi fitur menarik lainnya.

2. Sahabat spiritual

Layanan Islami seperti fitur lokasi masjid, waktu shalat, dan arah kiblat membuat ibadah lebih mudah.

3. Sahabat sosial

Berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah dengan BSI *Mobile* melalui fitur berbagi-Ziswaf.

Untuk mengaktifkan aplikasi BSI *Mobile* bisa dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening *online*.

2. Aktivasi melalui BSI *Call* 14040

- Hubungi BSI *Call* di 14040
- Tekan 1 untuk layanan perbankan
- Verifikasi data nasabah oleh *customer service*
- Aktivasi BSI *Mobile* menggunakan kode aktivasi yang telah dikirim ke nomor HP anda melalui SMS. Pastikan pulsa anda tersedia
- BSI *Mobile* siap digunakan

3. Aktivas melalui kantor cabang BSI terdekat

4. Registrasi dan aktivasi BSI *Mobile* dengan verifikasi *face recognition* (nasabah dengan *smartphone* android).

- Buka aplikasi BSI *Mobile*
- Klik sudah memiliki rekening
- Klik aktivasi

- Isi data diri sesuai data tersimpan pada bank
- Kode OTP akan terisi otomatis. Jika belum terisi secara otomatis silahkan cek SMS dengan pengirim dari BSI *Mobile*
- Masukkan PIN BSI *Mobile*
- Verifikasi wajah dengan mengikut instruksi dari BSI *Mobile*
- Buat kata sandi
- BSI *Mobile* siap digunakan

Adapun tarif dan biayanya yaitu:

1. Bebas biaya
2. Biaya transaksi dikenakan sesuai dengan transaksi yang dilakukan.
3. Pada proses aktivasi BSI *Mobile* yang dilakukan di luar negeri dengan menggunakan operator luar negeri, nasabah akan dikenakan biaya untuk pengiriman SMS verifikasi aktivasi dengan besaran biaya berdasarkan ketentuan masing-masing operator yang digunakan.

## 4.2 Karakteristik Informan

**Tabel 4.1 Karakteristik Informan**

	Inisial	Umur	Alamat	Pekerjaan
1.	RH	46 TH	Ds. Alue Pade	Pedagang
2.	ZI	35 TH	Ds. Pasar Kuta Bahagia	Pedagang
3.	FA	28 TH	Ds. Krueng Panto	Pedagang
4.	MZ	25 TH	Ds. Kuta Bahagia	Pedagang
5.	TN	48 TH	Ds. Muka Blang	Petani
6.	SW	33 TH	Ds. Alue Pade	Pegawai Negeri
7.	MI	48 TH	Ds. Pasar Kuta Bahagia	Pengusaha
8.	MIS	40 TH	Ds. Terubu	Pengusaha
9.	AA	28 TH	Ds. Muka Blang	Pengusaha
10.	ND	36 TH	Ds. Panto Cut	Pengusaha
11.	NR	30 TH	Ds. Ie Mameh	pengusaha
12.	RR	22 TH	Ds. Lama Tuha	Mahasiswa
13.	SH	21 TH	Ds. Panto Cut	Mahasiswa
14.	AH	22 TH	Ds. Alue Pisang	Mahasiswa
15.	APS	22 TH	Ds. Kuta Bahagia	Mahasiswa
16.	SF	23 TH	Ds. Alue Pisang	Mahasiswa
17.	MM	21 TH	Ds. Lama Tuha	Mahasiswa
18.	AZ	21 TH	Ds. Alue Pisang	Mahasiswa

*Sumber: Data Diolah (2022)*

#### 4.2.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia**

<b>Usia Informan</b>	<b>Jumlah Informan</b>	<b>Persentase</b>
21-30	10	70%
31-40	4	15%
41-50	4	15%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.2 diatas diketahui bahwa usia informan dari 18 informan di Kuala Batee didominasi informasi informan dengan usia 21-30 tahun sebanyak 70 persen, kemudian informan dengan usia 31-40 tahun sebanyak 15%. Informan usia 41-50 tahun sebanyak 15% yang ikut dalam penelitian ini.

#### 4.2.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengolahan data hasil penelitian maka karakteristik informan berdasarkan pekerjaan di kelompokkan menjadi lima bagian yaitu mahasiswa, pegawai negeri, petani, pengusaha dan pedagang. Pengelompokan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa	7	58%
Pegawai Negeri	1	1%
Petani	1	1%
Pengusaha	5	22%
Pedagang	4	18%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.3 diatas diketahui bahwa pekerjaan informan dari 18 informan di Kuala Batee didominasi informan dengan pekerjaan mahasiswa sebanyak 58 persen, kemudian informan dengan pekerjaan pegawai negeri 1%, selain itu petani juga sebanyak 1%, kemudian pekerjaan pengusaha sebanyak 22% dan informan dengan pekerjaan pedagang sebanyak 18% yang ikut dalam penelitian ini.

#### **4.3 Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dari angket yang telah disebarkan dalam penelitian ini, tingkat efektifitas layanan Mobile banking dalam menarik minat nasabah dilihat dari aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran dan tepat waktu, disajikan dalam bentuk analisis deskriptif.

### 4.3.1 Efektivitas Layanan M-banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Pemahaman Nasabah

Tingkat efektivitas layanan M banking pada aspek pemahaman nasabah dapat dilihat pada tabel 4.2. di bawah ini:

**Tabel 4.4 Efektifitas Penerapan mobile banking dalam menarik minat nasabah pada aspek pemahaman nasabah**

No.	Pernyataan	SM		M		B		TM		STM		Total	
		i	%	i	%	i	%	i	%	i	%	i	%
1	Mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile	9	1,62%	9	1,62%	0	0	0	0	0	0	18	100%
2	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone	18	3,2%	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100%
3	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet	18	3,2%	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100%
4	Mengetahui apa saja pelayanan bisa terlayani di BSI Mobile	6	1,08%	9	1,62%	3	0,54%	0	0	0	0	18	100%

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menjelaskan untuk pernyataan pertama sebagai indikator sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile, informan lebih banyak menjawab sangat efektif yaitu sebanyak 1,62%. Selanjutnya informan menjawab efektif juga memperoleh sebanyak 1,62%, yang menjawab cukup efektif tidak ada. Kemudian yang menjawab tidak efektif tidak ada dan tidak ada yang menjawab sangat tidak efektif.

Pernyataan kedua sebagai indikator sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone menjelaskan bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan kedua ini juga tidak ada.

Pernyataan ketiga sebagai indikator Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet menjelaskan bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan kedua ini juga tidak ada.

Kemudian pada pernyataan keempat sebagai indikator Mengetahui apa saja pelayanan bisa terlayani di BSI Mobile,

informan paling banyak memilih efektif yaitu sebanyak 1,62%, dan menjawab sangat efektif sebanyak 1,08%. Selanjutnya yang menjawab cukup efektif adalah sebanyak 0,54%, yang menjawab tidak efektif tidak ada dan yang menjawab sangat tidak efektif tidak ada.

**Tabel 4.5 Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Pemahaman Nasabah**

No.	Pernyataan	Skala Jawaban	frekuensi Jawaban x Nilai Skala = Hasil	Rata-rata / %
1	Mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile	SM	$9 \times 5 = 45$	
		M	$9 \times 4 = 32$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 81 : 18</b> <b><math>81:(5 \times 18) \times 100</math></b>	<b>4,5</b> <b>85,7%</b>
2	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone	SM	$18 \times 5 = 90$	
		M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 90 : 18</b> <b><math>90:(5 \times 18) \times 100</math></b>	<b>5</b> <b>100 %</b>
3	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet	SM	$18 \times 5 = 90$	
		M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 90 : 18</b> <b><math>90: (5 \times 18) \times 100\%</math></b>	<b>5</b> <b>100%</b>

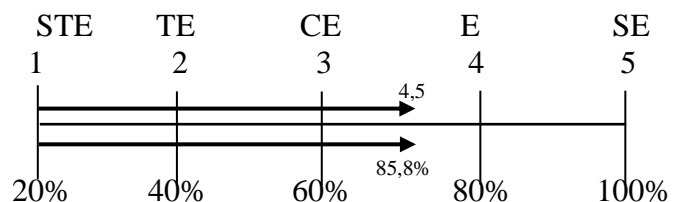


			<b>100</b>	
4	Mengetahui apa saja pelayanan bisa terlayani di BSI Mobile	SM	$6 \times 5 = 30$	
		M	$9 \times 4 = 32$	
		B	$3 \times 3 = 9$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 71 : 18</b> <b><math>71 : (5 \times 18) \times 100</math></b>	<b>3,9</b> <b>71,4 %</b>
<b>Total Keseluruhan</b> <b>332</b>				
<b>Jumlah rata-rata/% Variabel</b> <b>12,56</b> <b><math>332 : (5 \times 18) : 4 \times 100 \%</math></b>				<b>3,24</b> <b>67,8 %</b>

Sumber: Data Primer diolah (2022)

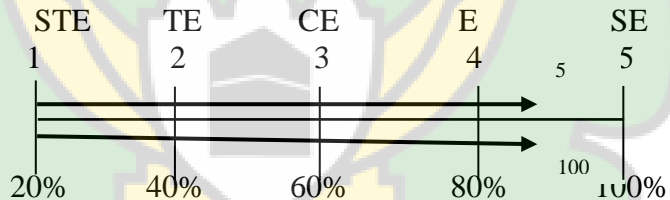
Berdasarkan hasil pada Tabel 4.3 di atas yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan, maka:

1. Dari jumlah total hasil  $45 + 32 + 0 + 0 + 0 = 81$ , merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah terhadap aspek pemahaman nasabah sangat mudah yaitu (  $81 : 18$  ) dan hasilnya yaitu 4,5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu {  $81 : (5 \times 18) \times 100\%$  } maka hasilnya sebanyak 85,7%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada aspek pemahaman nasabah masuk kedalam skala **E (Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.1**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan**  
**Mengetahui Tentang Adanya Sistem Layanan Perbankan**  
**Secara Online Menggunakan BSI Mobile**

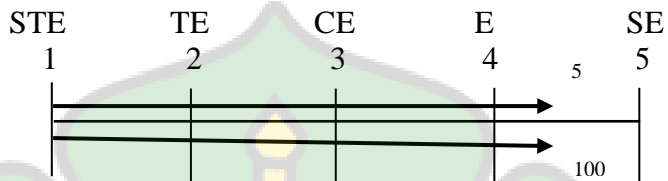
2. Dari jumlah total hasil  $90 + 0 + 0 + 0 + 0 = 90$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times 18) \times 100\%$  } maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.2**  
**Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Pernyataan**  
**Mengetahui Jika Sistem Layanan BSI Mobile Harus**  
**Menggunakan Smartphone**

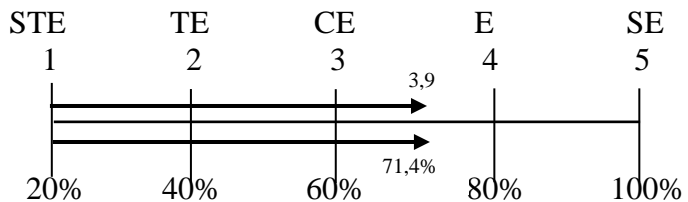
3. Dari jumlah total hasil  $90 + 0 + 0 + 0 + 0 = 90$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times 18) \times 100\%$  }

maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.3**  
**Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Mengetahui jika Sistem Layanan BSI Mobile Harus Diakses Menggunakan Data Internet**

4. Dari jumlah total hasil  $30 + 32 + 9 + 0 + 0 = 71$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah mudah yaitu  $(71 : 18)$  dan hasilnya yaitu 3,9. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 71 : (5 \times 18) \times 100\%$  } maka hasilnya sebanyak 71,4%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **E (Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut

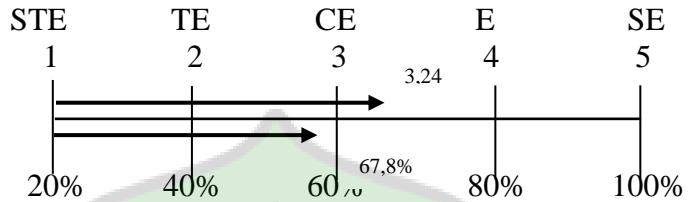


#### **Gambar 4.4**

### **Skala Penilaian Tingkat Pemahaman pada Indikator Balas Jasa Variabel Pembiayaan**

Dari 4 (empat) pernyataan tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee tersebut didasarkan pada nasabah mengetahui layanan Mobile Banking, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan lainnya adalah nilai jawaban 5 atau 100%. Maka nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan lainnya dan mendekati skor 4 (skor untuk jawaban baik), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari informan menjawab sangat mudah untuk sejumlah pernyataan. Adapun informan yang menjawab mudah tidak beda jauh selisihnya dengan jawaban sangat mudah ini, yaitu sebesar 45,5 atau 85,7%.

Secara umum tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee relatif baik dengan jawaban rata-rata 3,24 yang merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu  $(12,56 : 4)$  hasilnya 3,24. nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 332 : (5 \times 18) : 4 \times 100 \% \}$  maka hasilnya adalah 67,8%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 67,8% masuk kedalam skala **E (Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.5**  
**Skala Penilaian Aspek Pemahaman Nasabah**

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian dari informan menjawab efektif untuk sejumlah pernyataan aspek pemahaman pada efektivitas layanan Mobile banking dalam menarik minat nasabah.

#### **4.3.2 Efektivitas Layanan M-banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Tepat Sasaran**

Tingkat efektivitas layanan M banking pada aspek tepat sasaran dapat dilihat pada tabel 4.2. di bawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Efektifitas Penerapan mobile banking dalam menarik minat**  
**nasabah pada aspek Tepat Sasaran**

No.	Pernyataan	SM		M		B		TM		STM		Total	
		i	%	i	%	i	%	i	%	i	%	i	%
1	Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KCP Kuala Batee berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman tentang penggunaan fasilitas layanan BSI Mobile	18	3,2%	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100%
2	Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KCP Kuala Batee selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI Mobile	18	3,2%	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100%

Pernyataan pertama sebagai indikator pegawai bank berhasil dalam memberikan edukasi tentang penggunaan layanan BSSI Mobile menjelaskan bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan kedua ini juga tidak ada.

Pernyataan kedua sebagai indikator pegawai bank selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru BSI Mobile menjelaskan bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan kedua ini juga tidak ada.

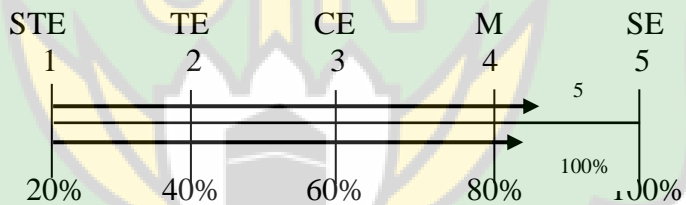
**Tabel 4.7**  
**Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Sasaran**

1	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet	SM	$18 \times 5 = 90$	
		M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 90 : 18</b> <b>90: (5 x 18) x 100</b>	<b>5</b> <b>100%</b>
2	Mengetahui apa saja pelayanan bisa terlayani di BSI Mobile	SM	$18 \times 5 = 90$	
		M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 90 : 18</b> <b>90:(5 x 18) x 100</b>	<b>5</b> <b>100 %</b>
<b>Total Keseluruhan</b> <b>180</b>				
<b>Jumlah rata-rata/% Variabel</b> <b>20</b> <b>180 : (5 x 18) : 2 x 100 %</b>				<b>10</b> <b>100 %</b>

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.5 di atas yang terdiri dari 2 (dua) pernyataan, maka:

1. Dari jumlah total hasil  $90 + 0 + 0 + 0 + 0 = 90$ , merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah terhadap aspek tepat sasaran sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times 18) \times 100\% \}$  maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada aspek pemahaman nasabah masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:

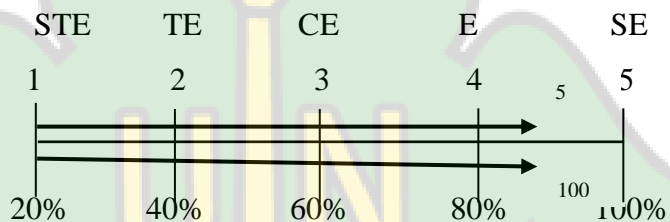


**Gambar 4.6**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan Pegawai Bank Berhasil dalam Memberikan Edukasi Tentang Fasilitas Layanan BSI Mobile**

2. Dari jumlah total hasil  $90 + 0 + 0 + 0 + 0 = 90$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah pada aspek tepat sasaran sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times$



18) x 100% } maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:

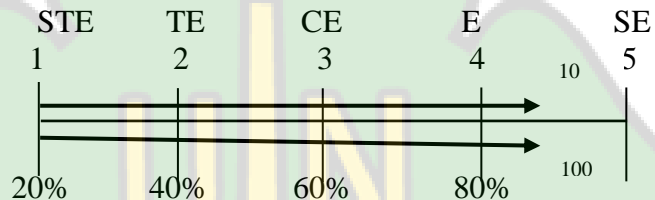


**Gambar 4.7**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan Pegawai Bank Berhasil dalam Memberikan Edukasi Tentang Fitur Layanan Terbaru BSI Mobile**

Dari 2 (dua) pernyataan tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee tersebut didasarkan pada nasabah mengetahui layanan Mobile Banking, yang merupakan nilai tertinggi adalah nilai jawaban 5 atau 100%.

Secara umum tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee relatif baik dengan jawaban rata-rata 10 yang merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu (20 : 2) hasilnya 10. nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan baik/setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu {

$180 : (5 \times 18) : 2 \times 100 \% \}$  maka hasilnya adalah 100%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 100 % masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.7**  
**Skala Penilaian Aspek Tepat Sasaran**

Dari kondisi ini menandakan bahwa keseluruhan dari informan menjawab sangat efektif untuk sejumlah pernyataan aspek pemahaman pada efektivitas layanan Mobile banking dalam menarik minat nasabah.

#### **4.3.3 Efektivitas Layanan M-banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT BSI KCP Kuala Batee Pada Aspek Ketepatan Waktu**

Tingkat efektivitas layanan M banking pada aspek tepat ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel 4.2. di bawah ini:

**Tabel 4.8 Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Waktu**

No.	Pernyataan	SM		M		B		TM		STM		Total	
		i	%	i	%	i	%	i	%	i	%	i	%
1	BSI Mobile memberikan layanan pembukaan rekening dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening secara langsung datang ke bank	9	1,62%	7	1,26%	2	0,36%	0		0	0	18	100%
2	BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan	5	0,9%	6	1,08%	7	1,26%	0		0	0	18	100%
3	Bsi mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan	18	3,2%	0	0	0	0	0		0	0	18	100%
4	Bsi Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala masalah dalam bertransaksi	18	3,2%	0	0	3	0	0		0	0	18	100%

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menjelaskan untuk pernyataan pertama sebagai indikator BSI Mobile memberikan layanan pembukaan rekening dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening secara langsung datang ke bank menjawab sangat efektif yaitu sebanyak 1,62%. Selanjutnya informan menjawab efektif memperoleh sebanyak 1,26%, yang menjawab mudah 0,36%. Kemudian yang menjawab tidak efektif tidak ada dan tidak ada yang menjawab sangat tidak efektif.

Pernyataan kedua sebagai indikator BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 0,9%, dan 1,08% menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif berjumlah 1,26%, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan ketiga ini juga tidak ada.

Pernyataan ketiga sebagai BSI mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan menjelaskan bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan ketiga ini juga tidak ada.

Kemudian pada pernyataan keempat sebagai indikator Bsi Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala masalah dalam bertransaksi bahwa keseluruhan informan menjawab sangat efektif yaitu sebesar 3,2%, dan tidak ada yang menjawab efektif. Kemudian informan yang menjawab cukup efektif tidak ada, selanjutnya yang menjawab tidak efektif tidak ada, dan yang menjawab sangat tidak efektif pada pernyataan ketiga ini juga tidak ada.

**Tabel 4.9**  
**Persentase Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah Pada Aspek Ketepatan Waktu**

No.	Pernyataan	Skala Jawaban	Frekuensi Jawaban x Nilai Skala = Hasil	Rata-rata / %
1	M BSI Mobile memberikan layanan pembukaan rekening dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening secara langsung datang ke bank	SM	$9 \times 5 = 45$	
		M	$7 \times 4 = 28$	
		B	$2 \times 3 = 6$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
		<b>Total 79 : 18</b> <b><math>79 : (5 \times 18) \times 100</math></b>	<b>4,3</b> <b>3,4%</b>	
2	BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan	SM	$5 \times 5 = 25$	
		M	$6 \times 4 = 24$	
		B	$7 \times 3 = 21$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
		<b>Total 90 : 18</b> <b><math>90 : (5 \times 18) \times 100</math></b>	<b>5</b> <b>00 %</b>	
3	Bsi mobile memberikan	SM	$18 \times 5 = 90$	

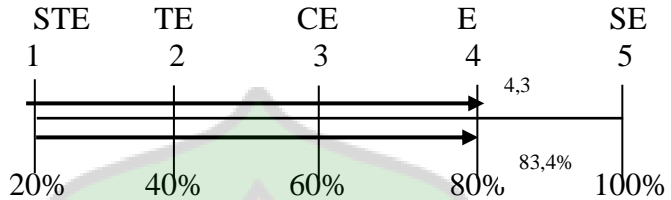
	informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan	M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
			<b>Total 90 : 18 90: (5 x 18) x 100</b>	<b>5 00%</b>
4	Bsi Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala masalah dalam bertransaksi	SM	$18 \times 5 = 90$	
		M	$0 \times 4 = 0$	
		B	$0 \times 3 = 0$	
		TM	$0 \times 2 = 0$	
		STM	$0 \times 1 = 0$	
		<b>Total 71 : 18 71:(5 x 18) x 100</b>	<b>3,9 1,4 %</b>	
<b>Total Keseluruhan 349</b>				
<b>Jumlah rata-rata/% Variabel 20</b>				<b>5 ,9 %</b>
<b>349 : (5 x 18) : 4 x 100 %</b>				

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.7 di atas yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan, maka:

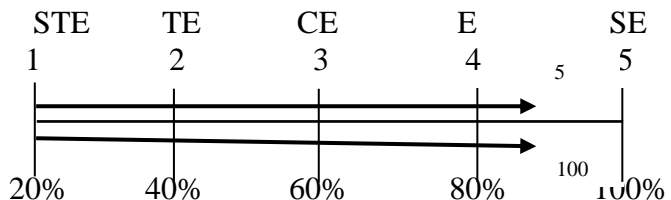
1. Dari jumlah total hasil  $45 + 28 + 6 + 0 + 0 = 79$ , merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah terhadap aspek ketepatan waktu tergolong sangat mudah yaitu (  $79 : 18$  ) dan hasilnya yaitu 4,3. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu {  $79 : (5 \times 18) \times 100\%$  } maka hasilnya sebanyak 83,4%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada aspek pemahaman nasabah masuk

kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



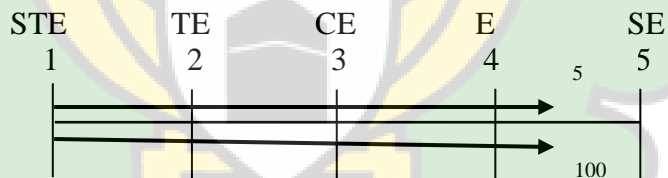
**Gambar 4.8**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada pernyataan BSI**  
**Mobile Layanan Pembukaan Rekening Dengan Cepat dan**  
**Efisien**

2. Dari jumlah total hasil  $45 + 24 + 21 + 0 + 0 = 90$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah terhadap aspek ketepatan waktu sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times 18) \times 100\% \}$  maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.9**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas pada Pernyataan BSI**  
**Mobile Memberikan Layanan Transaksi keuangan**

3. Dari jumlah total hasil  $90 + 0 + 0 + 0 + 0 = 90$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah terhadap aspek ketepatan waktu sangat mudah yaitu  $(90 : 18)$  dan hasilnya yaitu 5. Dan jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 90 : (5 \times 18) \times 100\%$  } maka hasilnya sebanyak 100%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi ketepatan waktu ini masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:

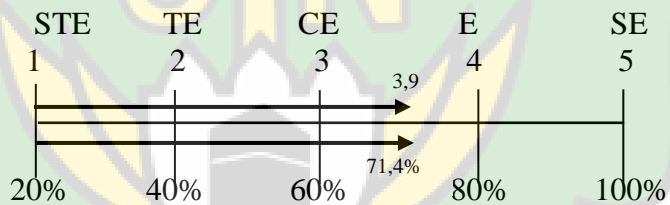


**Gambar 4.10**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas Pada Bsi Mobile**  
**Memberikan Informasi Dengan Cepat Dalam Pengecekan**  
**Riwayat Transaksi**

4. Dari jumlah total hasil  $30 + 32 + 9 + 0 + 0 = 71$  merupakan skor akhir. Sedangkan persentase jawaban pada tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah mudah yaitu  $(71 : 18)$  dan hasilnya yaitu 3,9. Dan jika dilihat



dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 71 : (5 \times 18) \times 100\% \}$  maka hasilnya sebanyak 71,4%. Berdasarkan tabel 3.4, nilai yang didapatkan pernyataan pertama pada sisi pembiayaan ini masuk kedalam skala **E (Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut

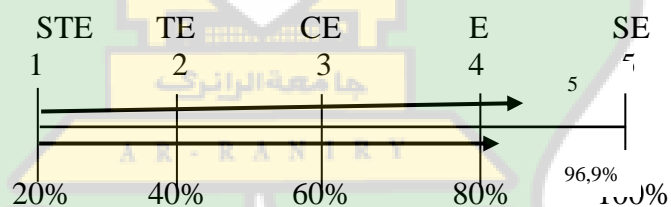


**Gambar 4.11**  
**Skala Penilaian Tingkat Efektivitas Pada Indikator**  
**Bsi Mobile Mampu Merespon Dengan Cepat Jika Terjadi**  
**Kendala Msalah Dalam Bertransaksi**

Dari 4 (empat) pernyataan tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee tersebut didasarkan pada nasabah mengetahui layanan Mobile Banking, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan lainnya adalah nilai jawaban 5 atau 100%. Maka nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan lainnya dan mendekati

skor 4 (skor untuk jawaban baik), dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian besar dari informan menjawab sangat mudah untuk sejumlah pernyataan. Adapun informan yang menjawab mudah tidak beda jauh selisihnya dengan jawaban sangat mudah ini, yaitu sebesar 4,3 atau 83,4%.

Secara umum tingkat Efektivitas penerapan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee relatif baik dengan jawaban rata-rata 5 yang merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi butir pernyataan yaitu  $(20 : 4)$  hasilnya 5. nilai ini berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Jika dilihat dalam bentuk persen (%) yaitu  $\{ 349 : (5 \times 18) : 4 \times 100 \% \}$  maka hasilnya adalah 96,9%. Berdasarkan skala penilaian yang terdapat pada Tabel 3.4, skor 96,9% masuk kedalam skala **SE (Sangat Efektif)**. Dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.12**  
**Skala Penilaian Aspek Ketepatan Waktu**

Dari kondisi ini menandakan bahwa sebagian dari informan menjawab Sangat Efektif pada setiap pernyataan aspek ketepatan

waktu pada efektivitas layanan Mobile banking dalam menarik minat nasabah.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Minat Nasabah Menggunakan Fasilitas M-banking Pada PT. BSI KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya**

Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas nasabah untuk menggunakan M-banking pada PT. BSI KCP Kuala Batee Kab. Aceh Barat Daya. Untuk menganalisis hal tersebut maka dilakukan penyebaran Kuesioner kepada nasabah yang terlibat langsung dengan Bank tersebut. Untuk itu mendapatkan data yang akurat maka peneliti melakukan penelitian dengan mewawancarai salah seorang karyawan PT. BSI KCP Kuala Batee dan didapatkan data sebanyak 10 orang nasabah PT. BSI KCP Kuala Batee yang menggunakan M-banking untuk transaksi perbankan mereka. Yang diambil secara acak dari beberapa desa yang di Kec. Kuala Batee.

Dilihat dari hasil pengisian kuesioner, hampir sebagian besar dari responden telah menggunakan layanan M-banking yang ditawarkan oleh pihak PT. BSI KCP Kuala Batee dan telah mengetahui dan memahami cara penggunaannya. Namun masih terdapat beberapa nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan M-banking karena kurangnya pengetahuan nasabah terhadap layanan M-banking. Dan sebagian lainnya belum sepenuhnya mengetahui beberapa fitur yang ada di aplikasi M-banking PT. Bank Syariah Indonesia.

Cara aktivasi pembukaan M-banking PT. BSI yaitu:  
([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), diakses pada tanggal 5 Juli 2022)

1. Nasabah menerima kode aktivasi BSI mobile  
Mohon untuk kode aktivasi dirahaskan, jangan diinformasikan kepada siapapun termasuk atas nama pihak Bank Syariah Indonesia (Nomor Prabayar memiliki pulsa minimum Rp 2000,- dan nomor pascabayar limit tagihan tersedia minimum Rp 2000 )
2. Buka aplikasi BSI mobile yang telah di *Download*  
Klik sudah memiliki rekening → klik tombol aktivasi
3. Baca syarat dan ketentuan  
Klik *checkbox* setuju dengan syarat dari ketentuan berlaku dan klik tombol setuju
4. Masukkan No Hp yang terdaftar layanan BSI Mobile & kode aktivasi yang telah diterima vis SMS
5. Nasabah mengirimkan SMS berisi kode acak untuk proses verifikasi
6. Nasabah akan menerima SMS verifikasi berhasil
7. Nasabah diminta untuk membuat PIN transaksi BSI Mobile
8. Proses *create* PIN transaksi berhasil, akan muncul pop-up informasi aktivasi
9. Proses *create* kata sandi untuk akses menu transaksional
10. Proses aktivasi selesai, nasabah sudah dapat menggunakan BSI Mobile

Adapun analisis jawaban responden minat nasabah untuk

menggunakan layanan M-banking didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang tersebar. Hasil dari tanggapan responden terhadap hal tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Penggunaan M-banking mempermudah transaksi

Persepsi kemudahan ini memberikan indikasi mengenai sistem yang dirancang bukan mempersulit nasabah melainkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Faktor kemudahan ini yang menjadikan nasabah untuk menggunakan jasa layanan M-banking. Para nasabah pengguna M-banking memberikan alasan bahwa penggunaan layanan M-banking sangatlah mempermudah dan dapat memberikan keleluasan dalam kegiatan transaksi keuangan. Salah satunya adalah untuk mengecek informasi saldo tabungan, mutasi rekening, pembayaran tagihan (listrik, air dan lainnya), transaksi pembelian (Voucher, PLN dan lainnya), transaksi transfer uang dan masih banyak layanan lainnya yang terdapat pada fitur aplikasi M-banking PT. Bank Syariah Indonesia. Selain penggunaannya yang mudah, pengoperasiannya juga sangat mudah dipahami oleh berbagai kalangan usia.

2. Keamanan bagi pengguna BSI M-banking

Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi informasi pribadi yang didapatkan dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang

tidak berwenang. Keamanan transaksi membuat nasabah merasa semakin yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat melakukan transaksi menggunakan layanan M-banking. Keamanan data menjadi suatu hal yang sangat penting dalam menarik minat nasabah, agar para nasabah percaya bahwa bank tersebut menjaga dengan benar saat menggunakan layanan ini. Sehingga nasabah tidak perlu merasakan cemas dan khawatir untuk menggunakan layanan M-banking karena layanan M-banking telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang dirancang untuk lebih menjaga privasi pengguna M-banking.

3. Penggunaan BSI M-banking menghemat waktu

Selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, pengguna M-banking juga dapat menghemat waktu penggunaannya. Karena pengguna M-banking tidak perlu repot-repot harus menghabiskan waktu untuk mengunjungi kantor cabang PT BSI atau harus ke ATM dan mengantri untuk melakukan berbagai transaksi yang diinginkan, seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat kapan dan dimana saja dengan menggunakan telepon seluler sehingga nasabah bisa menghematkan waktunya dan menggunakan waktunya dengan efisien untuk kegiatan lainnya.

4. Pengguna M-banking sesuai dengan kebutuhan nasabah

Para nasabah menggunakan M-banking menjelaskan bahwa

layanan M-banking merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh para nasabah, karena para nasabah merasa bahwa layanan M-banking dapat memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu. Misalnya nasabah yang memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia harus melakukan transaksi transfer ia tidak perlu lagi bersusah-susah untuk pergi ke Bank atau ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri) untuk mentransfer kan uangnya. Ia cukup melakukan transfer melalui layanan Mobile Banking yang terdapat ditelepon sebelumnya.

5. M-banking membuat nasabah memegang kendali

Dalam melakukan transaksi nasabah dapat memegang kendali sendiri melalui Telepon selulernya. Sehingga para nsabah M-banking BSI mengatakan bahwa M-banking membuat nasabah lebih leluasa dalam mengambil keputusan untuk dapat melakukan transaksinya. Kendali yang sepenuhnya pada nasabah membuat nasabah juga merasa senang menggunakan M-banking, karena nasabah diberikan kebebasan untuk melakukan transaksi keuangan ditelpon selulernya tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke kantor-kantor cabang maupun ATM. Kecuali apabila nasabah ingin melakukan transaksi tunai, maka nasabah harus datang ke kantor cabang terdekat ataupun *counter* ATM.

Oleh karena itu, dari beberapa penjabaran faktor-faktor diatas dapat dilihat bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan M-banking tersebut, karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan layanan M-banking terutama pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Kuala Batee Kab. Aceh Barat Daya. Menurut hasil wawancara dengan beberapa informan dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektivitas dalam penggunaan M-banking yaitu:

1. Faktor keamanan yang menjadi alasan utama yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan M-banking.
2. Faktor kepedulian terhadap etika ke nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan M-banking.
3. Faktor privasi terhadap identitas nasabah yang menjadi etika yang harus dijaga.
4. Faktor keterbukaan sarana informasi yang mempermudah nasabah jika terjadi kesulitan menggunakan aplikasi M-banking.

Selain peneliti juga menganalisa jawaban responden bahwa nasabah yang menggunakan M-banking pada PT BSI Kcp Kuala Batee ini tidak asing lagi karna banyak diantara para nasabah telah menggunakan M-banking lain sebelumnya. Namun banyak pula diantaranya baru mencoba menggunakan M-banking, akan tetapi pihak nasabah menjelaskan tidak adanya kesulitan dalam proses penggunaannya. Melainkan banyak hal-hal yang membantu mereka



untuk melakukan transaksi sehari-hari, seperti salah satu belanja *online* yang sangat populer dilakukan pada saat ini.

Berdasarkan indikator penarik minat nasabah sesuai dengan kerangka penulisan yang peneliti lakukan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yaitu:

1. Analisis minat nasabah dalam penggunaan M- banking dilihat dari indikator keinginan. Dalam hal ini keinginan nasabah menggunakan layanan M-banking pada PT BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya sudah meningkat yang dilihat dari banyaknya keinginan dari nasabah untuk menggunakan layanan ini. Dalam hasil wawancara dengan salah satu responden memberikan alasan keinginan nasabah menggunakan M-banking dikarenakan layanan M-banking dari PT BSI sangat lengkap sehingga dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi.
2. Analisis minat nasabah dalam penggunaan M-banking dilihat dari ketertarikan Nasabah akan merasa tertarik menggunakan layanan M-banking ketika mereka sering melakukan berbagai transaksi dengan layanan tersebut. Dengan alasan layanan tersebut dapat diakses dengan mudah. Menurut hasil wawancara dengan salah nasabah PT BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya menjelaskan bahwa semua fitur-fitur yang ada pada M-banking PT BSI ini sangat mudah untuk diakses cukup dengan menggunakan *handphone* yang telah diakses jaringan internet. Sehingga

hal ini menjadi salah satu daya tarik nasabah untuk menggunakan layanan M-banking tanpa harus menghabiskan banyak waktu untuk melakukan transaksi di bank.

3. Analisis minat nasabah dalam penggunaan M-banking dilihat dari keyakinan Nasabah merasa yakin menggunakan layanan M-banking dikarenakan layanan ini sudah terjamin keamanannya. Sebelum nasabah menggunakan layanan ini pihak bank terlebih dahulu menjelaskan bagaimana penggunaannya agar nasabah paham tentang informasi yang didapatkan pada M-banking tersebut. Sesuai hasil wawancara yang membuat nasabah yakin dengan menggunakan M-banking secara garis besar, yaitu M-banking menyediakan fitur-fitur yang lengkap sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak indikator yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan M-banking terutama hal-hal yang dapat mempermudah segala jenis transaksi yang dibutuhkan nasabah. Selain itu keamanan dari M-banking juga telah diatur oleh kebijakan pihak perusahaan. Sehingga para nasabah tidak meragukan lagi untuk menggunakan M-banking.

#### **4.4.2 Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Pemahaman Nasabah**

Tingkat efektivitas Mobile Banking dalam menarik minat nasabah pada aspek pemahaman nasabah cukup baik dengan nilai jawaban rata-rata 3,24 atau 67,8%. Nilai tersebut berada pada angka 4 (skor untuk pilihan baik/setuju). Angka tersebut merupakan rata-rata terhadap ketiga pernyataan yang terdapat pada aspek pemahaman nasabah. Hasil 3,24 merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan di bagi dengan butir pernyataan ( $12,56 : 4$ ) yang kemudian akan dimasukkan kedalam skala jawaban penelitian yang terdapat pada tabel 3.3. Selanjutnya nilai 67,8% yaitu bentuk persen dari total keseluruhan dikalikan dengan jumlah skala yaitu 5 (STM, TM, B, M, SM) kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan pada variabel  $\{ 332 : (5 \times 18) : 4 \times 100\% \}$  dan kemudian dilihat kedalam nilai skala yang terdapat pada tabel 3.4. Dari kondisi ini, menandakan bahwa sebagian informan setuju dengan sejumlah pernyataan mengenai aspek pemahaman nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa sebagian nasabah BSI KCP Kuala Batee telah banyak mengetahui mengenai Mobile Banking yaitu pada aspek pemahaman nasaba. Dimana nasabah paham tentang produk-produk yang ditawarkan, sistem yang diterapkan pada pada Mobile BSI.

Hal ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia (2020) yang menjelaskan bahwa kebanyakan nasabah memang sudah mengetahui apa itu Mobile banking, akan tetapi mereka tidak mengetahui produk-produk apa saja yang di tawarkan oleh Mobile Banking tersebut.

#### **4.4.3 Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Sasaran**

Tingkat efektivitas Mobile Banking dalam menarik minat nasabah pada aspek tepat sasaran baik dengan nilai jawaban rata-rata 10 atau 100%. Nilai tersebut berada pada angka 5 (skor untuk pilihan Sangat Mudah). Angka tersebut merupakan rata-rata terhadap kedua pernyataan yang terdapat pada aspek tepat sasaran. Hasil 10 merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi dengan butir pernyataan (20 : 2) yang kemudian akan dimasukkan kedalam skala jawaban penelitian yang terdapat pada tabel 3.3. Selanjutnya nilai 100% yaitu bentuk persen dari total keseluruhan dikalikan dengan jumlah skala yaitu 5 (STM, TM, B, M, SM) kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan pada variabel {  $180 : (5 \times 18) : 2 \times 100\%$  } dan kemudian dilihat kedalam nilai skala yang terdapat pada tabel 3.4. Dari kondisi ini, menandakan bahwa semua informan setuju dengan sejumlah pernyataan mengenai aspek tepat sasaran.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa sebagian

nasabah BSI KCP Kuala Batee telah banyak mengetahui mengenai Mobile Banking yaitu pada aspek tepat sasaran. Dimana nasabah paham tentang produk-produk yang ditawarkan, karena pegawai bank memberikan edukasi mengenai layanan BSI Mobile.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Nurbaiti (2020) menjelaskan bahwa masih kurangnya dampak terhadap penggunaan Mobile Banking disebabkan kurangnya edukasi ataupun pemahaman yang diberikan oleh pihak bank tersebut, sehingga masih banyaknya kendala dalam pengimplementasian Mobile Banking.

#### **4.4.4 Hasil Analisis Efektivitas PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee, Aceh Barat Daya Dalam Melakukan Menarik Minat Nasabah Pada Aspek Tepat Waktu**

Tingkat efektivitas Mobile Banking dalam menarik minat nasabah pada aspek tepat waktu baik dengan nilai jawaban rata-rata 10 atau 100%. Nilai tersebut berada pada angka 5 (skor untuk pilihan Sangat Mudah). Angka tersebut merupakan rata-rata terhadap kedua pernyataan yang terdapat pada aspek tepat sasaran. Hasil 5 merupakan jumlah total skor seluruh item pernyataan variabel di bagi dengan butir pernyataan (20 : 4) yang kemudian akan dimasukkan kedalam skala jawaban penelitian yang terdapat pada tabel 3.3. Selanjutnya nilai 100% yaitu bentuk persen dari total keseluruhan dikalikan dengan jumlah skala yaitu 5 (STM, TM, B, M, SM) kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan pada

variabel {  $180 : (5 \times 18) : 4 \times 100\%$  } dan kemudian dilihat kedalam nilai skala yang terdapat pada tabel 3.4. Dari kondisi ini, menandakan bahwa semua informan setuju dengan sejumlah pernyataan mengenai aspek ketepatan waktu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa sebagian nasabah BSI KCP Kuala Batee telah banyak mengetahui mengenai Mobile Banking yaitu pada aspek ketepatan waktu. Dimana nasabah paham tentang produk-produk yang ditawarkan. BSI Mobile memberikan pelayanan mudah kepada nasabah mulai dari pembukaan rekening tabungan dengan cepat dan efisien, selain itu jua dapat melakukan transaksi keuangan secara online dan juga BSI Mobile maampe mengefesienkan waktu dengan adanya fitur pengecekan riwayat transaksi.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurnia (2020) yang menunjukkan bahwa masyarakat masih belum memberikan pendapat yang positif dikarenakan masih adanya kendala yang dihadapi pada penerapan Mobile Banking artinya nasabah masih ada yang belum beralih pada Mobile banking karena menilai bahwa lebih baik datang langsung ke bank.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam menarik Minat Nasabah BSI KCP Kuala Batee yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

5.1.1 Penerapan *Mobile Banking* efektif dalam menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi pada Bank BSI KCP Kuala Batee dapat dilihat dari beberapa indikator minat, yaitu:

- a. Penggunaan M-banking dari indikator keinginan, dari hasil penelitian nasabah menggunakan layanan M-banking pada PT BSI KCP Kuala Batee sudah meningkat.
- b. Penggunaan M-banking dari ketertarikan nasabah merasa tertarik apabila layanan tersebut dapat diakses dengan mudah dan dengan fitur-fitur yang menarik.
- c. Penggunaan M-banking dilihat dari keyakinan, nasabah merasa yakin menggunakan layanan ini karena sudah terjamin keamanannya. Sebelumnya pihak bank terlebih dahulu menjelaskan penggunaannya agar nasabah paham tentang informasi yang didapatkan.

5.1.2 Tingkat efektivitas penerapan mobile banking dalam menarik minat nasabah BSI KCP Kuala Batee dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. Aspek pemahaman nasabah saat ini sudah relatif baik, hal ini dilihat dari nilai jawaban rata-rata 3,24 atau 67,8%, nilai ini berada pada angka 3 (skor untuk pilihan Biasa).
2. Aspek tepat sasaran saat ini baik, hal ini dilihat dari nilai rata-rata 10 atau 100%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat mudah).
3. Aspek tepat waktu saat ini baik, hal ini dilihat dari nilai rata-rata 10 atau 100%, nilai ini berada pada angka 5 (skor untuk pilihan sangat mudah).

## 5.2 Saran

Agar kajian ini dapat terealisasi, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Kepada pihak bank, agar terus meningkatkan upaya dalam melakukan promosi M-banking agar menarik minat nasabah tidak hanya melakukan pendaftaran akan tetapi nasabah lebih puas dengan menggunakan aplikasi tersebut.
2. Kepada nasabah agar lebih meningkatkan dalam menggunakan layanan M-banking. Karena dengan menggunakan layanan M-banking memudahkan nasabah dalam bertransaksi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. (2003). *Psikologi Umum*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Alhusain, Achmad Sani. (2021). *Bank Syariah Indonesia Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*. 13 (3), 1.
- Amirullah & Budiyan, Haris. (2004). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anoraga. (2010). *Ekonomi Islam Kajian Makro dan Mikro*,Yogyakarta: Dwi Chandra Wacana.
- Antonio, M.S. (2009). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya & Yumanita, Diana. (2005). *Bank Syariah Gambaran Umum*. Jakarta:Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK).
- Ascarya. (2008). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Djamarah & Syaiful, Bahri. (2008). *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fadlan, Abi & Dewantara, Rizki Yudhi. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*. 62 (1h). 83.
- Fitrah, M. & Luthfiah, (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Bandung: CV Jejak.
- Indrawijaya, A.I, (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.

- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler,P & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta:Erlangga.
- Lexy J. Moeleong. (2010). *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution Mustafa Edwin, dkk. (2006). *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasution, Novitasari Putri & Moeiono, Nadya Novandriani Karina. (2017). *Analisis Faktor faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*.10 (2), 141-142.
- Rahman, Abdul. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Rajagukguk, Jonson. (2012). *Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) Sebagai Peluang di Era Globalisasi Ekonomi*.
- Ramadhan, Muhammad Zulvan Jamalu. (2021). *Kualitas Layanan Mobile Banking BSI Syariah dan Bank Syariah Indonesia*. 01(3), 579.
- Sudarsono, Heri. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekenosla-FE.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati. (1994). *Analisis Pengaruh Bintang Idola Iklan (Celebrity Endoser) Terhadap Minat Beli Konsumen Sebuah Merek Multivitamin*. 10(01),3.
- Sumarwan, Ujang. (2017). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Tika, M.P, (2006). *Metodelogi Riset dan Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tika, Moh Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahab & Shaleh. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Wardhana. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*. 10 (02), 273-284.



## LAMPIRAN

### Lampiran I. Angket Penelitian

*Assalamualaikum wr.wb.*

Bapak/Ibu/Saudara/i yang saya hormati,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, yang berjudul “Analisis Efektifitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya) saya:

Nama : Alvi Hasanah

NIM : 180603035

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i masing-masing.

Kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kesediaan dan partisipasi dari bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wrb.*

Hormat Saya,

Alvi Hasanah

**Petunjuk Pengisian Angket:**

Mohon mengisi data diri Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang telah disediakan.

Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.

1. Nama : ..... (boleh tidak di isi)

2. Umur : [ ] < 25 tahun [ ] 26 - 30 tahun

[ ] 31-35 tahun [ ] > 36 tahun

3. Jenis Kelamin : [ ] Laki-laki [ ] Perempuan

4. Pekerjaan: [ ] جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

## I. Pernyataan

Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih.

Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:

Keterangan	Bobot
Sangat Efektif (SE)	5
Efektif (E)	4
Cukup Efektif (CE)	3
Tidak Efektif (TE)	2
Sangat Tidak Efektif (STE)	1

No	Pernyataan	SE	E	CE	TE	STE
Preferensi		1	2	3	4	5
<b>Aspek Pemahaman Nasabah</b>						
	Mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile					
	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone					
	Mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses menggunakan data internet					
	Mengetahui apa saja [elayanan bisa terlayani di BSI Mobile					
<b>Aspek Tepat Sasaran</b>						
	Pegawai PT Bank syareiah Indonesia, KCP Kuala Batee berhasil memberikan edukasi/pemahaman tentang penggunaan fasilitas layanan BSI Mobile					
	Pegawai PT Bank syareiah Indonesia, KCP Kuala Batee selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI Mobile					

**Aspek Tepat Waktu**

<p>BSI Mobile memberikan layanan pembukaan rekening tabungan dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening tabungan secara langsung datang ke bank</p>					
<p>BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan seperti (pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transfer uang) dengan cepat, tepat dan efisien</p>					
<p>BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan</p>					
<p>BSI Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi</p>					





## Lampiran II DOKUMENTASI PENELITIAN

**Nama: Zulkifli**  
**Umur: 35 Tahun**  
**Pekerjaan: Pedagang**



**Nama: Sri Wahyuni**  
**Umur: 33 Tahun**  
**Pekerjaan: pengusaha**



**Nama: Siti Husna**  
**Umur: 21 Tahun**  
**Pekerjaan: Mahasiswa**

**Nama: Nur Rusdi**  
**Umur: 32 Tahun**  
**Pekerjaan: Pedagang**



**Nama: Mutmainah**

**Umur: 48 Tahun**

**Pekerjaan:**

**Pengusaha**



**Nama: Ridwan Has**

**Umur: 46 Tahun**

**Pekerjaan: Pedagang**



## Kantor PT.BSI Kcp Kuala Batee, Aceh Barat Daya



## Lampiran III Surat Penelitian

### SURAT PENELITIAN Pihak Universitas UIN AR-RANIRY



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1697/Un.08/FEBLI/TL.00/06/2022  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Batee

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : ALVI HASANAH / 180603035  
Semester/Jurusan : VIII / Perbankan Syariah  
Alamat sekarang : Lamgugob, Lr Puskemas mories kost Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 28 Juni 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 15 Juli 2022

Dr. Hafas Furqani, M.Ec.

AR-RANIRY

## Surat Penelitian Pihak Bank Bsi KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya



PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Kuala Batee  
Jl. Nasional, Kuala Batee,  
Kab. Aceh Barat Daya

Nomor : 05/06.2022-BSI KCP.KB  
Lampiran : -

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh  
di-  
Banda Aceh

Perihal : Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian An. Alvi Hasanah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan Ibu beserta seluruh jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Merujuk surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian saudara  
No.1679/Un.08/FEBLI/TL.00/06/2022 tanggal 28 Juni 2022 di Bank Syariah Indonesia KCP  
Kuala Batee Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini saya sampaikan sebagai berikut :

Nama : Alvi Hasanah  
NIM : 180603035  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat  
Nasabah (BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP  
Kuala Bate. Selama pelaksanaan penelitian yang bersangkutan melaksanakannya dengan baik,  
sangat memperhatikan peraturan yang kami terapkan.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP KUALA BATEE

  
BSI BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Kuala Batee  
Henri Hasnandar  
Branch Manager