

**MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA  
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Kewajiban Sebagai Salah Satu Syarat Guna  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Islam Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Palopo

Diajukan oleh

**Annisa Fitri Iriani**

**NIM 15.0402.0057**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
2019**

**MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA  
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO**



**IAIN PALOPO**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

**Oleh:**

**ANNISA FITRI IRIANI  
NIM 15.0402.0057**

Dibimbing Oleh:

1. Iham, S.Ag., MA.
2. Hendra Safri, SE., MM.

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO**

**2019**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo**” yang ditulis oleh **Annisa Fitri Iriani** dengan NIM **15 0402 0057** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang *dimunaqasyahkan* pada hari Jum’at **13 September 2019 M** bertepatan dengan **13 Muharram 1441 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 21 Oktober 2019 M  
22 Safar 1441 H

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.	Ketua Sidang	(.....)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A.	Sekretaris Sidang	(.....)
3. Dr. Anita Marwing, M.HI.	Penguji I	(.....)
4. Zainuddin S, SE., M.Ak.	Penguji II	(.....)
5. Ilham, S. Ag, M.A.	Pembimbing I	(.....)
6. Hendra Safri, S.E., M.M.	Pembimbing II	(.....)

### Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
  
  
**Dr. Hj. Ramlah M, M.M.**  
NIP. 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah  
  
  
**Hendra Safri, S.E., M.M.**  
NIP. 1986102 0201503 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo, 20 Agustus 2019

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Palopo

*Assalamu 'Alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi, mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Annisa Fitri Iriani

NIM : 15.0402.0057

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum wr. wb.*

Pembimbing I

Ilham, S. Ag, M.A

NIP: 19731011 200312 1 003

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo, 20 Agustus 2019

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Palopo

*Assalamu 'Alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi, mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Annisa Fitri Iriani

NIM : 15.0402.0057

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“ Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo ”**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada Munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum wr. wb.*

Pembimbing II



**Hendra Safri. SE, MM**

NIP: 1986020 201503 1 001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul : *“Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”*

Yang ditulis oleh

Nama : Annisa Fitri Iriani

Nim : 15.0402.0057

Program Studi : Perbankan Syariah

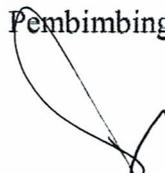
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 20 Agustus 2019

Pembimbing I



**Ilham, S. Ag, M.A**  
NIP: 19731011 200312 1 003

Pembimbing II



**Hendra Safri, SE, MM**  
NIP: 1986020 201503 1 001

## NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo, 20 Agustus 2019

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Palopo

*Assalamu 'Alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi, mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Annisa Fitri Iriani

NIM : 15.0402.0057

Prodi : Perbankan Syariah

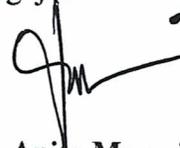
Judul Skripsi : ***“Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian Munaqasyah

Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum wr. wb.*

Penguji I



**Dr. Anita Marwing, M.HI**

NIP: 19820124 200901 2 006

## NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo, 20 Agustus 2019

Lamp :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Palopo

*Assalamu 'Alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi, mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Annisa Fitri Iriani

NIM : 15.0402.0057

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : ***“Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian Munaqasyah

Demikian untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'Alaikum wr. wb.*

Penguji II

**Zainuddin S, S.E., M.Ak.**

NIP: 19771018 200604 1 011

## PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi dengan judul : *“Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”*

Yang ditulis oleh

Nama : Annisa Fitri Iriani

Nim : 15.0402.0057

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 20 Agustus 2019

Penguji I



**Dr. Anita Marwing, M.HI.**  
NIP: 19820124 200901 2 006

Penguji II



**Zainuddin S, S.E., M.Ak.**  
NIP: 19771018 200604 1011

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Fitri Iriani  
Nim : 15 0402 0057  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi, adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari ternyata saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 11 September 2019

Pembuat Pernyataan,



ANNISA FITRI IRIANI  
NIM. 15 0402 0057

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ.

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى مُحَمَّدٍ عَبْدِكَ وَرَسُولِكَ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ؛

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah swt atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” dengan baik.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

Terkhusus untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muh. Aris (Almarhum) yang semasa hidupnya telah memberikan waktu dan tenaganya dalam membantu penulis, serta Ibunda Sitti Arifa yang selama ini telah meluangkan seluruh tenaganya dalam merawat dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, tak kenal putus asa hingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, dan tak lupa kepada Bapak ahmad yang juga selama ini membantu penulis, serta ucapan yang sama kepada kedua Adik-adikku tercinta; Andini Faradillah, Raisya Salsadila. Dan untuk semua keluarga serta teman-

teman yang memberikan bantuan berupa tenaga maupun dana dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. H Muammar Arafat, S.H, M.H., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar.,M.M., dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A., yang telah kerja keras dalam membina dan mengembangkan serta meningkatkan mutu kualitas mahasiswa.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M, Wakil dekan I, Muh. Ruslan Abdullah, S.El., MA, Wakil dekan II, Tadjuddin, S.E.,M.Si, Ak.CA. Wakil dekan III, Dr. Takdir, SH.,MH, Beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangsi berbagai disiplin ilmu khususnya dibidang pendidikan ekonomi syariah.
3. Ketua Program Studi Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Hendra Safri, SE., M.M, beserta seluruh Dosen yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan dalam rangkaian proses perkuliahan sampai ketahap penyelesaian studi.
4. Pembimbing I, Ilham, S.Ag., MA. dan Pembimbing II, Hendra Safri, SE., MM. yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

5. Penguji I, Dr. Anita Marwing, M.HI dan Penguji II, Zainuddin S, S.E., M.Ak., yang telah banyak meluangkan waktunya untuk menguji penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kepala Perpustakaan dan segenap pegawai perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangsih berupa pinjaman buku.
7. Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dan seluruh pegawai dan staf pada Bank Mandiri yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi Informan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini.
8. Teman seperjuangan dalam melakukan penulisan, penelitian, hingga selesai. Meliana, Sulkaidah, Rino dan seluruh teman-teman dari Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2015 yang selama ini membantu khususnya sahabat di kelas PBS E, serta teman-teman KKN posko Pao Macang Angkatan XXXIV.

Semoga Allah swt, memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis menyadari, bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis.

Palopo, 2019

Penulis

**ANNISAFITRI IRIANI**  
**NIM. 1504020057**

## DAFTAR ISI

Halaman:

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS PENGUJI</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional Variabel .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
B. Kajian Teori.....	11
1. Minat.....	11
2. Pengertian Nasabah .....	15
3. Email Banking .....	20
4. Bank Syariah.....	25
C. Kerangka Pikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Informan/Subjek Penelitian .....	42
D. Sumber Data .....	42

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvesional .....	29
--	----

## ABSTRAK

**MELIANA, 2019.** *Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Gula Merah Aren di Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Pembimbing I: Dr. Mahadin shaleh, M.Si. Pembimbing II: Dr. Fasiha, M.El.*

### **Kata kunci: Strategi pemasaran, UKM, Gula aren**

Penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran gula merah aren di Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran gula merah aren di kecamatan Malangke kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui strategi pemasaran gula merah aren di Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara.

Untuk memperoleh data, penulis menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu proses kegiatan usaha dengan mengungkapkan uraian, argumen serta keadaan tertentu. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pembuat atau penjual gula merah aren. Sumber data ini berasal dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara terhadap informan. Sedangkan data sekunder data yang memberikan keterangan tambahan tentang penelitian. Data sekunder dalam penelitian berupa dokumentasi yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: Strategi pemasaran gula merah aren di Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara yaitu: Segmentasi pasar, Target Pasar, Posisi Pasar, dan Pengembangan Pasar yang terdiri dari: Strategi Produk, Strategi Harga, Strategi Tempat/Distribusi, Dan Strategi Promosi.

Implikasi penelitian yaitu untuk menjadi pertimbangan bagi para pelaku usaha gula merah aren agar lebih memperhatikan strategi pemasaran yang di gunakan terutama dalam strategi distribusi agar usaha gula merah aren ini jangkauan pasarnya lebih luas, serta diharapkan pemerintah setempat mendata usaha ini agar lebih dikenal oleh masyarakat.

## ABSTRAK

**ANNISA FITRI IRIANI** 2019. *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Pembimbing I: Ilham, S.Ag, M.A Pembimbing II: Hendra Safri. SE, MM*

### **Kata kunci: Minat Nasabah Mobile Banking**

Penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, dan bagaimana keunggulan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya. Penelitian ini bertujuan: a. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, b. Untuk mengetahui bagaimana keunggulan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya.

Untuk memperoleh data, penulis menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian lapangan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Jl. Dr. Ratulangi No 62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari nasabah yang berada di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Sumber data ini berasal dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara terhadap informan. Sedangkan data sekunder data yang memberikan keterangan tambahan tentang penelitian. Data sekunder dalam penelitian berupa dokumentasi yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* yang berada di Bank Syariah Kota Mandiri Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antara bank, dan tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk waktu berjam-jam. 2. *Mobile banking* pada dasarnya di gunakan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### ***A. Latar Belakang***

Bank merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peranan penting di dalam peranan ekonomi suatu negara sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah.<sup>2</sup> Bank syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. Bank syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU No. 7 tahun 1992 dengan UU No. 10 tahun 1998 dan UU No. 23 tahun 1999.<sup>3</sup>

Untuk menjadi aspek penentu bagi kemajuan perbankan yang kompetitif, tidak hanya Orang-orang yang kebanyakan tinggal diperkotaan atau kota-kota besar yang sudah tidak asing mendengar kata Bank. Bahkan saat ini, beberapa orang pedesaan sudah terbiasa mendengar kata bank. Pengenalan bank dari beberapa komunitas ini hanya sebagian, dalam artian sempit.

Masyarakat tahu bahwa bank masih menjalin hubungan dengan tabungan atau kredit, sisanya banyak bank yang tidak tahu, tetapi ada begitu banyak layanan bank yang bisa dinikmati oleh masyarakat saat ini. Kemajuan teknologi tanpa

---

<sup>1</sup> Kamsir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2012), h.3

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).

mengabaikan nilai ilahi. Hal tersebut berbeda dengan ilmuwan barat yang kian mengagungkan rasionalitas, bahkan menggantungkan ilmu dan teknologi sebagai kekuatan hidup mereka beranggapan bahwa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menundukkan langit dan bumi.

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai peran pendukung, namun berkembang pesat pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.

Hal ini membuat keinginan perbankan selalu meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Sementara dari kualitas produk, banyak bank menawarkan kualitas produk yang hampir identik. Salah satu yang dapat membedakan bank dari satu sama lain adalah dengan meningkatkan kualitas layanan.

Dalam upaya untuk melakukan konsep teknologi informasi dasar dalam industri perbankan dan memfasilitasi akses dari pelanggan atau pelanggan, bank menggunakan dan selalu memperbarui teknologi komunikasi yang ada. Jadi untuk mencapai peningkatan prestasi, bank membutuhkan peran teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan adalah perusahaan yang mengadopsi teknologi informasi terbesar, penggunaannya sangat luas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan pelanggan . Teknologi informasi menjadi dukungan dan pengembangan layanan perbankan seperti Perbankan Elektronik.

Kini nasabah menginginkan layanan yang bersifat praktis dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan juga perlu mendapatkan perhatian. Secara tidak langsung nasabah akan berinteraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas penunjang yang diberikan oleh perbankan. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang menjawab keinginan akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan, teknologi mengubah aturan permainan bagi layanan dengan cara yang mendasar. Perbankan merubah memiliki kemampuan untuk menjadi bank *online* dan via aplikasi *mobile*. Beberapa nasabah sudah jarang terlihat di lobi bank atau berinteraksi dengan karyawan lagi.

Penggunaan *electronic banking* tumbuh diseluruh dunia. Sikap masyarakat terhadap *multi-channel* perbankan juga telah berkembang dengan konsumen menghargai kemudahan dan biaya rendah dari ATM, *internet banking* dan saluran perbankan elektronik lainnya yang tersedia. Dengan pertumbuhan orang-orang yang menyukai *internet banking* dan teknologi serupa, bank diseluruh dunia memperkenalkan "*Mobile Banking*" yang merupakan saluran perbankan terbaru. *Mobile Banking* telah diperkenalkan sebagai saluran untuk melakukan pembayaran *mobile* yang merupakan solusi untuk memfasilitasi dan membuat *micropayments* lebih mudah untuk nasabah dan pemegang rekening bank.

*Mobile banking* adalah penggunaan terminal *mobile* seperti ponsel dan Personal Digital Assistans (PDA) untuk mengakses jaringan melalui protokol aplikasi nirkabel (Zhou, Lu dan Wang, 2010, p. 760) dalam (Gumussoy, 20160).

Melalui *mobile banking*, konsumen mengakses informasi akun mereka, melakukan pembayaran dan melakukan banyak kegiatan yang berhubungan perbankan lainnya. Selain itu, kemudahan, kenyamanan dan aksesibilitas dan *mobile banking* dapat dianggap penting untuk menarik pelanggan.<sup>4</sup>

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Sebagaimana yang di tuliskan dalam Al-Qur'an Qs. Al-Insyirah: 5-6 Allah berfirman:

أَبشِرُوا أَنتَٰكُمُ الْيُسْرُ، لَن يَغْلِبَ عُسْرٌ يُسْرَيْنِ

Terjemahan:

“Kabarkanlah bahwa akan datang pada kalian kemudahan. Karena satu kesulitan tidak mungkin mengalahkan dua kemudahan.”<sup>5</sup>

Jika dilihat dari aktifitas financial yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bankan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi.

---

<sup>4</sup>Risma Afifah, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

<sup>5</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan, Departemen RI, h. 592.

Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>6</sup>

Minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut disertai dengan perasaan senang.

Suryabrata mengatakan minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangkan suatu objek. Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut.

Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya niat atau minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersebut akhirnya akan dilakukan. Sedangkan, Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.

Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki minat pada objek tersebut. Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian

---

<sup>6</sup>Rian Maulana dkk, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”, (Volume 2, Nomor 2, Oktober 2018).

seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan sebagai dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu.

*Mobile banking* sangat menguntungkan bagi nasabah bank, termasuk penghematan biaya, dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah bank. Maka peneliti tertarik mengangkat tema ini karena dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Namun permasalahannya meskipun *mobile banking* sangat menguntungkan bagi para nasabah tetapi pada kenyataannya masih banyak nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil sebuah judul **“Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di bank syariah mandiri Palopo ?
2. Bagaimana keunggulan *mobile banking* dibanding produk perbankan yang lain?

### ***C. Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Palopo.
2. Untuk mengetahui bagaimana keunggulan *mobile banking* dibanding produk perbankan yang lain

### ***D. Manfaat Penelitian***

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan keuntungan bagi para nasabah untuk tidak lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan dan akan mengeluarkan biaya lagi. Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui minat nasabah menggunakan layanan *Mobile banking* serta memberikan informasi dan manfaat-manfaat yang terdapat dalam layanan *Mobile banking*.
2. Untuk masyarakat, memberikan informasi dalam kegunaan dan kemudahan menarik nasabah lebih banyak lagi dengan menggunakan layanan *mobile banking*. Serta sebagai referensi menarik minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

### ***E. Definisi Operasional Variabel***

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dari definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam suatu penelitian.

1. Minat adalah dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu, minat bersifat pribadi (individual). Minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada motivasi yang ingin diketahui. Dengan demikian, minat adalah pendorong yang menyebabkan seseorang yang memberi perhatian terhadap orang, sesuatu, atau aktivitas-aktivitas tertentu.

2. Nasabah adalah pihak yang melakukan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank tertentu.

3. *Mobile banking* adalah sebuah layanan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Karna dapat digunakan kapan saja dan dimanapun kita berada.

4. Bank syariah adalah lembaga perbankan yang dijalankan dengan prinsip syariah. Dalam setiap aktivitas usahanya, bank syariah selalu menggunakan hukum-hukum islam yang tercantum dalam al-Quran dan hadist. Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, namun bank syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan syariah Islam, sehingga memiliki beberapa perbedaan didalam kegiatannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Berikut dipaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan yang berkaitan dengan penelitian, yaitu:

Muftafida Higya Aryani mengambil judul “Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model”. Penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman mengenai kegunaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Dan mengangkat studi kasus pada Nasabah Bank BCA di Surakarta. Memiliki sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu maupun bisnis untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi produk dan jasa bank.<sup>1</sup>

Akhmad Fakhrurozi, mengambil judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *Mobile Banking* pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* dengan modifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dikembangkan oleh Davis tahun 1986. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Surakarta. Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebar kuesioner. dan hasil penelitian yang dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman mengenai hasil dari minat nasabah menggunakan *mobile banking* yang dipengaruhi oleh

---

<sup>1</sup>Muftafida Higya Aryani, “*Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model*”, Skripsi, Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.

kegunaan, kemudahan, risiko dan kepercayaan. (mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta).<sup>2</sup>

Rini Dwi Nuryanti, (2016). mengangkat judul “Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* ( Studi Kasus pada Bank BUMN di Yokyakarta) tujuan penelitian ini ialah, menguji pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan sistem *mobile banking*, menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan sistem *mobile banking*, menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan sistem *mobile banking*, menguji pengaruh persepsi kenyamanan terhadap pengaruh minat penggunaan sistem *mobile banking*, menguji pengaruh persepsi resiko terhadap pengaruh minat penggunaan sistem *mobile banking*. Manfaat penelitian ini adalah mengetahui apa saja variabel-variabel dalam individu yang dapat diberikan pengaruh dalam perilaku internet, khususnya *email banking*. Serta memberikan informasi mengenai manfaat dalam pengungkapan faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *email banking*.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Akhmad Fakhrurozi, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

<sup>3</sup>Rini Dwi Nuryanti, “Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Bank BUMN di Yokyakarta)”, (Sripsi Universitas PGRI Yogyakarta: 2016).

## **B. Kajian Pustaka**

### 1. Minat

#### a. Pengertian Minat

Menurut kamus Kamus Besar Bahasa Indonesia, minat di artikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.<sup>4</sup>

Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari mampu membuktikan lebih lanjut.

Menurut Sumadi Suryabrata, minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.

Menurut Witherington, minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, suatu soal atau situasi tertentu yang mengandung sangkut paut dengan dirinya atau dipandang sesuatu yang sadar.<sup>5</sup>

Minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang atau keinginana dalam diri seseorang pada objek tertentu. Minat berkaitan dengan motivasi seseorang, sesuatu yang dipelajari, serta dapat berubah-ubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode yang sedang trend, bukan bawaan sejak lahir.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Ed.IV,Cet; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2008)., h. 916.

<sup>5</sup>Zaif, *Definisi Minat*, <http://Zaifbio.wordpress.com/tag/definisi-minat.html?m> diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.

<sup>6</sup>[www. Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m](http://www.Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m) diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat

*Crow and crow* berpendapat ada tiga factor yang menjadi timbulnya minat yaitu:<sup>7</sup>

1) Dorongan dari dalam diri individu

Misalnya dorongan untuk makan. Dorongan ingin makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain lain.

2) Motif sosial

Dapat menjadi factor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.

3) Faktor emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu, minat dapat timbul karena adanya factor eksternal dan factor internal.

c. Unsur-unsur minat

Minat mengandung beberapa unsur, antara lain:

1) Perasaan tertarik

Perasaan adalah pernyataan hati nurani yang di hayati secara suka ataupun tidak suka.<sup>8</sup> Tertarik berarti merasa senang (suka, ingin, dsb); terpicat (hatinya oleh); menaruh minat (perhatian).<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.*, (Jakarta: Prenada Media, 2004)., h. 264

## 2) Motif

Motif adalah alasan atau sebab seseorang melakukan sesuatu. Motif dalam kamus filsafat dan psikolog diartikan sebagai suatu kekuatan yang atau daya pendorong yang menyebabkan orang mulai bergerak atau mengambil suatu tindakan.<sup>10</sup> Motif juga diartikan sebagai kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat. Setiap pembentukan motif berkaitan erat dengan tujuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>11</sup>

## 3) Perasaan senang

Senang berarti puas dan legak, tanpa rasa susah dan kecewa, suka, gembira. Menurut W.S. Winkel, antara minat dengan senang terdapat hubungan timbal balik. Sehingga tidak mengherankan kalau seseorang yang tidak senang, maka hal ini akan berakibat pada berkurangnya minat. Perasaan senang merupakan aktivitas psikis yang di dalamnya sebagai subjek menghayati nilai-nilai dari suatu objek.

## 4) Perhatian

Menurut Wasty Soemanto, perhatian dapat diartikan menjadi dua macam yakni perhatian sebagai pemusatan tenaga/kekuatan jiwa tertuju pada suatu objek-objek dan perhatian sebagai pendayagunaan kesadaran untuk mengerti suatu

---

<sup>8</sup> Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Cet. I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993)., h. 192.

<sup>9</sup> Tim Redaksi, *Kamus Filsafat dan Psikologi*., h. 1.406.

<sup>10</sup> Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, h. 160.

<sup>11</sup> Taufik Tea, *Inspring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani. 2010)., h. 204.

aktivitas. Sedangkan menurut Agus Sujanto, perhatian adalah konsentrasi/aktivitas jiwa seseorang terhadap pengamatan, pengertian, dan sebagainya dengan mengesampingkan yang lain daripada itu.

#### d. Macam-Macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, yaitu:

1) Berdasarkan timbulnya minat, dibedakan menjadi minat:

- a) Minat primitif, minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh.
- b) Minat kultural atau minat sosial, adalah minat yang timbulnya karena proses belajar, minat ini secara tidak langsung berhubungan dengan diri kita.

2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi :

- a) Minat insriksik, minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri, ini merupakan minat yang lebih mendasar atau minat asli.
- b) Minat ekstrinsik, minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan tersebut hilang.

3) Berdasarkan cara mengungkapkan, minat nasabah dibedakan menjadi empat, yaitu:

- a) *Expressed Interest*: adalah minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk mrnyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik yang berupa tugas maupun bukan tugas yang disenangi dan paling tidak disenangi.
- b) *Manifest interest*: adalah minat yang diungkapkan dengan cara mengobservasi atau melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang dilakukan subyek atau dengan mengetahui hobinya.

- c) *Tested interest*: adalah minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan, nilai-nilai yang tinggi pada suatu objek atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.
- d) *Inventoried interest*: adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan, dimana biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada subjek, apakah ia senang atau tidak senang terhadap sejumlah aktivitas atau sesuatu objek yang di tanyakan.
- e. Hubungan Pengetahuan Masyarakat Dengan Minat Menjadi Nasabah

Secara umum pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan masyarakat mengenai Bank Syariah sangat mempengaruhi sikap tersebut terhadap produk-produk yang ditawarkan sehingga semakin baik pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah maka akan memacu minat menjadi nasabah. Sebaiknya jika pengetahuan masyarakat terbatas terhadap perbankan syariah mengakibatkan persepsi yang kurang baik terhadap perbankan tersebut bahkan perbankan syariah harus lebih agresif memasarkan atau mengenalkan produknya.<sup>12</sup>

## 2. Pengertian Nasabah

Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul

---

<sup>12</sup>Arifin Ainin, "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang Kendal : Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kota Kendal", Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014, h. 37.

dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

- a. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank yang dikutip dari Kamus Perbankan menyatakan bahwa Nasabah adalah orang badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.
- b. Komaruddin dalam Kamus Perbankan menyatakan bahwa Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

Dari pengertian diatas penulis memberikan kesimpulan bahwa Nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini diperinci pada angka berikutnya, sebagai berikut. Nasabah penyimpanan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang No 10 Tahun 1998).

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu

berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang No 10 Tahun 1998).

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah :

a. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working costumer*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya. Konsekuensi tersebut adalah tidak dipenuhi salah satu unsur sahnyanya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karna resiko bank yang sangat besar jika dalam pembelian kredit atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

#### b. Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat aturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.<sup>13</sup>

#### c. Perlindungan Nasabah Terhadap Likuiditas Bank

Kehadiran hukum dalam masyarakat diantaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, hukum harus mampu mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan sekecil-kecilnya. Apabila dikaitkan dengan hukum mengenai peran perbankan dalam melindungi nasabah ketika terjadi likuiditas bank maka mengacu pada Peraturan Perbankan Indonesia, yaitu bahwa hukum memberi perlindungan terhadap nasabah dengan cara :

1) Perlindungan dengan cara implicit (*implisit deposit protection*), yaitu: perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif,

---

<sup>13</sup>Perpus Kampus, <https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/> tgl 24.

yang dapat menghindari terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang diperoleh melalui :

- a) Peraturan perundang-undangan dibidang perbankan,
- b) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia,
- c) Upaya menjaga kelanjutan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya,
- d) Memelihara tingkat kesehatan bank,
- e) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian,
- f) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan
- g) Menyediakan informasi resiko pada nasabah.

2) Perlindungan eksplisit (*Eksplisit deposit protection*), yaitu : perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang jaminan terhadap kewajiban Bank Umum.

Bahwa hakikat dari perlindungan Hukum tersebut adalah melindungi kepentingan nasabah penyimpanan dan simpanannya yang disimpan disuatu bank tertentu terhadap suatu resiko kerugian. Perlindungan ini merupakan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya nasabah,

maka sudah seharusnya atau sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum itu.

Berbicara tentang perlindungan Hukum menurut KUH Perdata, bagi nasabah pada dasarnya perlindungan Hukum diperlakukan oleh nasabah, baik nasabah penyimpanan dana atau nasabah kreditor, juga nasabah penerimaan kredit atau disebut nasabah debitur serta penggunaan jasa perbankan. Apabila diaitkan dengan UU RI No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang memasukkan nasabah bank sebagai konsumen, maka dasar hubungan Hukum kedua belah pihak adalah berakar dari sebuah perjanjian. Hal ini tampak dari Pasal 2 angka 5 UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Disebutkan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan uang dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

### 3. *Mobile Banking*

#### a. Pengertian Penggunaan *Mobile Banking*

Secara sederhana, *Mobile Banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang mengijinkan nasabah untuk mengakses akun bank mereka dalam fitur *mobile*. Banyak sekali fitur yang ditawarkan oleh email banking ini, salah satu yang paling banyak digunakan adalah layanan cek saldo, rekening dan layanan transfer dana. Mudah dan sangat sederhana, itulah kelebihan dari *Mobile Banking*. Untuk dapat menggunakan layanan ini, biasanya

kita dapat mengikuti persyaratan tertentu tergantung dari layanan Bank yang akan dipakai.

Penggunaan sistem menurut Davis dalam Tirtana dan Sari (2014), adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk akun pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata pengguna.

*Mobile banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunanya. Oleh karena itu, penggunaan *mobile banking* adalah kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah bank.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handpone GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misalnya XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya.

Indikator penggunaan *mobile banking* Davis dalam Tirtana Sari (2014), adalah:

1. Aplikasi mudah digunakan
2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
3. Murah
4. Aman

#### 5. Dapat diandalkan (reliable)

Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dalam melakukan transaksi secara *online* terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Selain itu, keunggulan dari *mobile banking* adalah keamanan *user-id* yang tidak setiap orang bisa mengetahuinya kecuali pemiliknya. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* tersebut, pihak perbankan yakin dapat menarik minat nasabah dengan memberikan layanan dan sejenisnya.

Menurut Budiardjo dan Aprillovi secara umum kriteria teknologi informasi yang mendukung *Mobile Banking System* adalah sebagai berikut:

1. Multi platform: system dapat dijalankan pada berbagai *platform hardware/software* yang tersedia di pasaran.
2. *Custumize*: sistem di design secara spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.
3. *Web based application*: kemudahan akses dari berbagai tempat dibelahan dunia.
4. *Easy to use*: kemudahan bagi end user dalam menggunakan sistem.
5. *Low total cost of ownership*: menyediakan system yang membutuhkan minimal support IT staff dan mampu bekerja dengan *eksisting client communication infrastructure*.
6. *Support the evolution of business*: mampu mengantisipasi perkembangan bisnis yang menuntut kemudahan mengaplikasikan kebutuhan bisnis tersebut kedalam sistem (*eksisting system*).

#### b. Faktor-faktor Penggunaan *Mobile Banking*

Davis merumuskan 2 variabel utama dalam TAM, yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan Tirtana dan Sari. Jadi persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan dapat menjelaskan perilaku para pengguna untuk menggunakan suatu sistem termasuk *mobile banking*. Jadi dapat dikatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah manfaat dan kemudahan penggunaan *mobile banking*.

Bank menyediakan layanan mobile banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, diluar menu tersebut tidak dapat dilakukan.

Sikap dari seorang nasabah terhadap penggunaan suatu sistem informasi baru akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu sistem tersebut. Apabila nasabah tidak mau menggunakan suatu sistem baru, maka system tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi pihak bank. Begitupun sebaliknya, apabila nasabah mau menggunakan suatu sistem baru maka nasabah pun akan tersedia melakukan berbagai perubahan dalam praktik dan juga menggunakan waktu serta usahanya untuk memulai menggunakan suatu sistem informasi tersebut.

c. Transaksi *Mobile Banking*

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan melalui *mobile banking* antara lain:

1. Transaksi dana atau Pemindahan dana
  - a. Dana rekening di bank yang sama.
  - b. Rekening di bank yang berbeda, misalnya rekening di bank A ke rekening di bank B.
  - c. Dan lain-lain.
2. Informasi yang dapat dilakukan *mobile banking* yaitu:
  - a. Saldo.
  - b. Transaksi.
  - c. Dan lain-lain.
3. Pembayaran melalui *mobile banking* yaitu:
  - a. Listrik
  - b. Handpone berbagai operator
  - c. Iuran TV kabel
  - d. PBB
  - e. Kartu kredit
  - f. Dan lain-lain
4. Pembelian yang dilakukan *mobile banking* anatar lain:
  - a. Pulsa telepon berbagai operator
  - b. Pulsa PLN Prabanyar (kemungkinan dapat dilaksanakan)
  - c. Pulsa E'TOL (kemungkinan dapat dilaksanakan)

d. Dan lain-lain.<sup>14</sup>

#### 4. Bank Syariah

##### a. Pengertian Bank Syariah

Bank secara bahasa diambil dari bahasa itali, yakni *banco* yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini di sebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang akan datang di laksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan *mashrof* yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil atau pun menyimpan atau selain untuk melaksanakan muamalah.<sup>15</sup>

Menurut Kamaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Sala satu unsur dijauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).<sup>16</sup>

Menurut UU No.21 Tahun 2008 menyebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Sya-

---

<sup>14</sup>Dian Lusya Nofitasari, Analisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam”, Skripsi Iain Negeri Surakarta, h. 11-15.

<sup>15</sup>A.Djazulli dan Yadi Yanuari, *Lembaga-lembaga perekonomian Umat (sebuah pengenalan)*, ( Jakarta: Rajawali Press, 2016), hal .53.

<sup>16</sup>Muhammad Firdaus NH, DKK, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2016), h.18

riah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>17</sup>

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha yang memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, usaha Bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan dagangan utamanya.

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan Bank Islam atau disebut Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Alqur'an dan Hadis Nabi SAW. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasinya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip Syariah Islam.<sup>18</sup> Pertama, Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam. Kedua, Bank yang tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alqur'an dan Hadis.

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan jasa pengiriman uang. Secara sederhana Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang dalam kegiatan

---

<sup>17</sup>Muhammad Syafi'I, Antonio, *Bank Syari'ah dari teori ke praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2015), h.10

<sup>18</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta:UUP AMPYKPN,2015),h. 13-14

usahanya adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya.

Sementara Bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah Bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

Untuk menghindari pengoperasian Bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsi-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, Bank Syariah lahir sebagai salah satu solusial ternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba, dengan demikian kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya Bank islam.<sup>19</sup>

#### ***b. Produk Perbankan Syariah***

Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk konsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani.<sup>20</sup>

Pada sistem operasi Bank Syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha) dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

---

<sup>19</sup>Mustofa, Imam, "*Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.20

<sup>20</sup><https://forum.teropong.id/pengertian-produk-perbankan-syariah> :diakses 24/04/2019

Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang di investasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan Bank syariah mirip dengan *investment banking*, dimana secara garis besar produk adalah *mudharabah (trust financing)* dan *musyarakah (partnership financing)*, sedangkan yang bersifat investasi di implementasikan dalam bentuk *murabahah (jual beli)*.<sup>21</sup> Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah dapat dibagikan menjadi tiga bagian besar, yaitu Produk penghimpun dana (*funding*), Produk penyaluran dana (*lending*), Produk jasa (*service*).<sup>22</sup>

### c. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Perbedaan pokok antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang diaturnya.

**Tabel 2.1**

#### **Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional**

<b>Karakter</b>	<b>Bank Syariah</b>	<b>Bank Konvensional</b>
Eksistensi dan legalitas	Hukum islam dan hukum positif	Hukum positif
Dasar hukum produk dan akad	Hukum islam dan hukum positif	Hukum positif
Fungsi	Ekonomi dan sosial (Keagamaan)	Ekonomi
Orientasi Usaha	<i>Profit dan falah oriented</i>	<i>Profit oriented</i>
Prinsip operasional	Berdasarkan atas prinsip syariah (bagi hasil, jual beli, sewa-menyewa, pinjam meminjam)	Berdasarkan asas prinsip konvensional berdasarkan bunga
Investasi	Halal	Halal dan Haram

<sup>21</sup>Amir Machmud, Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, Dan Studi di Indonesia*, (Jakarta:Gelora Aksara Pratama, 2017), h. 28

<sup>22</sup>Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:Ekonosia, 2017), h. 35

Hubungan bank dengan nasabah	Kemitraan dan sejajar	Debitur dan Kreditor
Penentuan keuntungan (imblan)	Kesepakatan bersama	Sepihak oleh bank
Penggunaan dana	Rill ( <i>users of real funds</i> )	<i>Creator of money supply</i>
Pengawasan	Bank Indonesia, dewan syariah nasional dan dewan pengawasan syariah	Bank Indonesia

#### ***d. Sejarah Bank Syariah***

Berbicara mengenai sejarah bank syariah, bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia ialah Bank Muamalat Indonesia. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan pada tahun 1992 hingga 1999. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti tersebut merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, yang kemudian dikonversi jadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua Indonesia.

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. Bila Bank Syariah Mandiri berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila Bank Syariah Mandiri gagal maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang didirikan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata Bank Syariah Mandiri dengan cepat mengalami

perkembangan. Dengan pendirian Bank Syariah Mandiri ini kemudian diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.

#### ***e. Prinsip Bank Syariah***

Pada dasarnya prinsip bank syariah menghendaki semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati.

- 1) *Shiddiq*, memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan nilai ini pengelolaan diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (subhat) terlebih lagi yang bersifat dilarang (haram).
- 2) *Tabligh*, secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.
- 3) *Amanah*, menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (shahibul maal) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).
- 4) *Fathanah*, memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat resiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk di dalamnya

adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*).

#### ***f. Tujuan Bank Syariah***

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Suatu hal yang sangat menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom Muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun model teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan. Tujuan perbankan syariah didirikan dikarenakan pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan (QS. Al-Baqarah 2 : 275). Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga (Zaenul Arifin, 2002: 39-40).

#### ***g. Fungsi Bank Syariah***

Berbicara mengenai fungsi bank syariah, Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

### 1. Fungsi Bank Syariah Untuk Menghimpun Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*.

*Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam. *Al-mudharabah* merupakan akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang mana dapat memanfaatkan dana yang investasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariat Islam.

### 2. Fungsi Bank Syariah Sebagai Penyalur Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah.

Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja

sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

### 3. Fungsi Bank Syariah Memberikan Pelayanan Jasa Bank

Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.

Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup>Rajil Munir, <https://forum.teropong.id/2017/pengertian-bank-syariah-prinsip-tujuan-serta-fungsi-dan-falsafah--operasional-bank-syariah/> tgl 25

#### ***h. Keistimewaan Bank Syariah***

Bank syariah sebagai alternatif bagi bank-bank konvensional yang dianggap kurang berhasil di dalam mengembangkan misi utamanya, memiliki keistimewaan yang juga merupakan perbedaan jika dibandingkan dengan bank konvensional. Keistimewaan bank syariah yaitu sebagai berikut ;

1. Adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya. Kuatnya ikatan emosional keagamaan ini akan menimbulkan akibat-akibat kebersamaan dalam menghadapi resiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.
2. Dalam bank syariah tersedia fasilitas kredit kebaikan (al- Qardhul Hasan) yang diberikan secara cuma-cuma. Nasabah hanya berkewajiban menanggung biaya materai, biaya notaris, dan biaya studi kelayakan.
3. Keistimewaan lain bank syariah adalah dengan penerapan sistem bagi hasil berarti tidak membebani biaya diluar kemampuan nasabah dan akan terjamin adanya “keterbukaan”.
4. Adanya kenyataan bahwa dalam kehidupan ekonomi masyarakat modern cenderung menimbulkan pengeksploitasian kelompok kuat (kuat ekonomi plus politik) terhadap kelompok lemah.

#### ***i. Ciri-ciri Bank Syariah***

Bank syariah sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah menurut ketentuan al-Qur'an dan Al-Hadis memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan bank konvensional, yaitu sebagai berikut :

1. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu awal akad diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku (tidak rigid) dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar-menawar dalam batas wajar.
2. Penggunaan persentase dalam hal pembayaran selalu dihindarkan, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
3. Dalam kontrak pembiayaan proyek bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti (*fixed return*) yang diterapkan dimuka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai hanyalah Allah semata.
4. Bank syariah tidak menerapkan jual beli atau sewa-menyewa dari mata uang yang sama, misalnya rupiah dengan rupiah atau dollar dengan dollar, yang dari transaksi itu dapat menghasilkan keuntungan.
5. Adanya pos pendapatan berupa “Rekening Pedapatan Non Halal” sebagai hasil transaksi bank konvensional yang tentunya menerapkan sistem bunga.
6. Bank syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditugaskan mengawasi setiap operasional bank dari sudut syariahnya. Selain itu manajer dan pimpinan bank syariah yang diangkat harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam.
7. Produk bank syariah selalu menggunakan sebutan yang berasal dari bahasa Arab, misalnya *al-murabahah*, *al-ba’iu bithaman ajil*, *al-ijarah*, *al-ba’iutahjiri*, *al-qardhul hasan* dan sebagainya.

## ***h. Akad Bank Syariah***

### 1. Akad Pola Titipan

Akad berpola titipan (*wadi'ah*) ada dua macam, yaitu *wadi'ah yad amanah* dan *wadi'ah yad dhamanah*. Pada awalnya, *wadi'ah* dalam bentuk *yad al-amanah* “tangan amanah”, kemudian dalam perkembangannya memunculkan *yad dhamanah* “tangan penanggung”, *akad wadi'ah dhamanah* ini akhirnya banyak digunakan dalam aplikasi perbankan syariah dalam produk pembiayaan.

- a. ***Wadi'ah Yad Amanah*** adalah titipan murni dari pihak penitip yang memiliki barang atau aset kepada pihak penyimpan yang diberi amanah atau kepercayaan, baik individu maupun badan hukum, tempat barang yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan, kerugian, dan keutuhannya, serta dikembalikan kapan saja penyimpan menghendaki.
- b. ***Wadi'ah Dhamanah*** yang berarti bahwa pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang titipan. Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau *custodian* adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘pinjaman’ keamanan barang/aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu.

### 2. Akad Pola Pinjaman

Satu-satunya akad berbentuk pinjaman yang diterapkan dalam perbankan syariah adalah *Qardh* dan turunnya *Qhardhul Hasan*. Karena bunga dilarang dalam Islam, maka pinjaman *Qardh* maupun *Qhardhul Hasan* merupakan

pinjaman tanpa bunga. Lebih khusus lagi, pinjaman Qardhul Hasan merupakan pinjaman kebajikan yang tidak bersifat komersional, tetapi bersifat sosial.

#### a) Pinjaman *Qadrh*

*Qardh* merupakan pinjaman kebijakan /lunak tanpa imbalan, biasanya untuk pembelian barang-barang fungible (yaitu barang yang dapat diperkirakan dan diganti sesuai berat, ukuran, dan jumlahnya).

### 3. Akad Pola Jual Beli

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang. Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktu penyerahan barang. Macam-macam akad jual beli dalam bank syariah yaitu :

- a. ***Bai'al-Murabahah*** adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah. Dalam *murabahah*, penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu.
- b. ***Bai'as-Salam*** ialah akad pesanan barang yang disebutkan sifat-sifatnya, yang dalam majelis itu pemesan barang menyerahkan uang seharga barang pesanan yang barang tersebut menjadi tanggungan penerima pesanan.
- c. ***Bai'al-Istishna*** menurut *jumbur* ulama fuqaha *istishna* merupakan suatu jenis khusus dari *bai'as-salam*. Dengan demikian, ketentuan akad *istishna* mengikuti ketentuan dan aturan dari akad *salam*. Produk *istishna* menyerupai produk

salam, namun dalam istishna pembayarannya dapat dilakaukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran.

#### 4. Akad Sewa-Menyewah (*Ijarah*)

Transaksi non bagi hasil selain yang berpola jual beli adalah transaksi yang berpola sewa atau *ijarah*. *Ijarah* biasanya juga disebut sewa, jasa, atau imbalan, adalah akad yang dilakukan atas dasar suatu manfaat dengan imbalan jasa. *Ijarah* adalah istilah dalam Fikih Islam dan berarti memberikan sesuatu untuk disewakan. Adapaun macam-macam *ijarah* yaitu sebagai berikut :

- a) ***Ijarah*** dapat dipakai sebagai bentuk pembiayaan, pada mulanya bukan merupakan bentuk pembiayaan, tetapi merupakan aktivitas usaha seperti jual beli. Individu yang membutuhkan pembiayaan untuk membeli aset dapat mendatangi pemilik dana (dalam hal ini bank) untuk membiayai pembelian aset produktif. Pemilik dana kemudian membeli barang yang dimaksud kemudian menyewakannya kepada yang membutuhkan aset tersebut.
- b) ***Ijarah Muntahiya Bittamlik*** adalah transaksi sewa dengan perjanjian untuk menjual atau mengibahkan objek sewa di akhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan alih kepemilikan objek sewa.

#### 5. Akad Pola Bagi Hasil

Produk pembiayaan bank syariah yang didasarkan atas dasar prinsip bagi hasil terdiri dari *al-musyarakah* dan *al-mudharabah*.

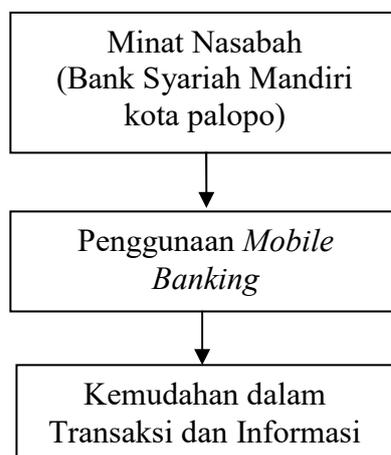
- a) ***Al-Musyarakah*** adalah kerja sama antara kedua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberi kontribusi dana dengan keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

b) *Al-Mudharabah* adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian dari pengelola.<sup>24</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>25</sup>

Adapun kerangka pikir dari hasil penelitian kali ini yang dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



**Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pikir**

<sup>24</sup>Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking”, Skripsi , Universitas Islam Raden Intan.

<sup>25</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet IV; Bandung, Alfabeta 2015), h.93

Penelitian ini mengacu pada kerangka piker mengenai Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Guna untuk memudahkan dalam hal bertransaksi di dunia perbankan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Pendekatan dan Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu jenis penelitian *deskriptif kualitatif*. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau Natural Setting, Sehingga Penelitian Ini Sering Disebut *Naturalistic Methode*. Melakukan penelitian dengan jenis kualitatif, harus berbekal teori dan wawasan yang luas, baik wawancara teoritis maupun wawasan yang terkait dengan konteks sosial yang diteliti sehingga mampu menjadi *human instrumen* yang baik.

Penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.<sup>1</sup> Secara herostik , dan dengan cara deskripsi dalam bentukkata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian menggambarkan **Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.**

#### ***B. Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi penelitian yang akan dilakukan untuk memperoleh data berpusat pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Lokasi ini dilakukan karena sesuai dengan objek yang ingin di kaji dalam penelitian.

---

<sup>1</sup>Djama'an Satori Dan Aan Komariah, "*Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet. II; Bandung: Alfabeta, 2010), h. 22.

### **C. Informan/Subjek Penelitian**

Informan atau subjek penelitian adalah pihak yang dijadikan sebagai sumber perolehan data dalam suatu penelitian guna mengetahui data yang akan diteliti dalam minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Kemudian dalam penelitian ini yang menjadi informasi serta subjek penelitian adalah nasabah yang terdapat di bank syariah mandiri kota Palopo dan karyawan-karyawan yang terdapat didalam bank tersebut. Peran subjek penelitian memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti.

### **D. Sumber Data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Data Primer, suatu data yang diperoleh langsung dari minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di lakukan pada nasabah bank syariah mandiri Palopo mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- 2) Data Sekunder, suatu data yang berupa dokumentasi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di bank syariah mandiri palopo.

### **E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa tehnik sebagai berikut :

- 1) Observasi (pengamatan), yaitu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara

sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sebagai sasaran.<sup>2</sup> Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu: pengamatan secara langsung dan pengamatan tidak langsung, adapun pengamatan secara langsung adalah pengamatan yang dilakukan terhadap gejala atau proses yang terjadi dalam situasi yang sebenarnya dan langsung diamati oleh observer, sedangkan pengamatan tidak langsung yaitu pengamatan terhadap suatu objek melalui perantara suatu alat.<sup>3</sup> Teknik observasi ini digunakan untuk melihat bagaimana kondisi dan keadaan nasabah bank syariah mandiri Palopo.

- 2) *Interview* (wawancara), dilakukan dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan, menggunakan wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.<sup>4</sup> Adapun pihak yang menjadi narasumber pada penelitian ini yaitu nasabah bank syariah mandiri palopo dan bagian operator yang terdapat di didalam bank syariah mandiri itu sendiri.
- 3) Dokumentasi, yaitu suatu pengumpulan data untuk memperoleh data sebagai bukti yang akurat atau sebagai bukti pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil gambar yang berhubungan dengan penelitian sesuai kebutuhan.

---

<sup>2</sup>Anas Sudijono, “*Pengantar Evaluasi Pendidikan*”, (Cet. V; Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995), h. 76.

<sup>3</sup>Nana Sudjana Dan Ibrahim, “*Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*”, (Cet. I; Bandung: Sinar Baru, 1989), h. 12.

<sup>4</sup>Anas Sudijono, “*Pengantar Evaluasi Pendidikan*”,(Cet. V; Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995), h. 82.

## ***F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Dalam Penelitian ini teknik pengelolaan data dan analisis data yang digunakan adalah:

### *1. Data Reduction (Reduksi data)*

Reduksi data diawali dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil pengamatan. Dalam proses reduksi, ada data yang terpilih dan ada data yang terbuang.

### *2. Data Display (Penyajian data)*

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data yaitu menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

### *3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)*

Tahap akhir setelah mendisplay data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata yang terkumpul dalam bentuk pernyataan kalimat yang tepat yang memiliki data yang jelas. Setelah itu, kesimpulan verifikasi untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang lebih jelas.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Hasil Penelitian***

##### ***1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri Syariah***

Krisis multi-dimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Disaat bank-bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Disisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (merger) 4 bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo mejadi satu bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah,

yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta Notaris: Sujipto, SH., No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi dimulai pada hari senin tanggal 1 November 1999 (25 Rajab 1430 H). PT Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri (BSM) berkembang sebagai bank yang mampu memadukan keduanya yaitu antara harmonisasi idealism dengan nilai spiritual yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Tonggak sejarah PT Bank Syariah Mandiri :

- a. Pada tahun 1955 pendirian PT Bank Industri Nasional (PT BINA)
- b. Pada tahun 1967 PT BINA berubah nama menjadi PT Bank Maritim Indonesia
- c. Pada tahun 1973 PT Bank Maritim Indonesia berubah nama menjadi PT Bank Susila Bakti
- d. Pada tahun 1999 PT Bank Susila Bakti dikonversi dan berubah nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

## **2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Palopo didirikan pada tanggal 26 Desember 2009 terletak di jl. Andi Djemma dengan 5 orang karyawan yang terdiri dari teller, *pauwing officer*, marketing, gadai dan pimpinan. Bank syariah mandiri cabang pembantu Palopo didirikan atas dasar Islam dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam. Dengan didasari keinginan syariah mandiri untuk mengembangkan cabang di wilayah palopo sekaligus bisnis secara syariah untuk memasyarakatkan ekonomi syariah. Pada bulan februari 2017, kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Palopo dipindahkan pada Jl. Dr. Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembangnya bank syariah mandiri dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sebagaimana Bank Syariah Mandiri pusat, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Palopo tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Prinsip yang diikuti oleh bank Islam adalah :

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi
- b. Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah
- c. Memberikan zakat.

Di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah, BSM menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (Sahibul Mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun nasabah dana dalam BSM Kota Palopo diperlakukan dengan investor dan penitip dana. Dana tersebut disalurkan oleh perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja maupun konsumtif).

### **3. *Visi dan Misi***

Visi Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah terdepan dan modern. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka BSM menetapkan 6 (enam) misi yang harus dilaksanakan yaitu :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industry yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

#### **4. Budaya Perusahaan**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai di maksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus)*, yaitu :

- a. *Excellence* yaitu bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.
- b. *Teamwork* yaitu aktif, bersinergi untuk sukses bersama
- c. *Humanity* yaitu peduli, ikhlas, member maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.
- d. *Integrity* yaitu jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.
- e. *Customer focus* yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

#### **5. Struktur Organisasi**

Kantor cabang Syariah Mandiri Kota Palopo merupakan wujud dari Mandiri dalam hal Unit Usaha Syariah (UUS) dalam usahanya mengembangkan pelayanannya kepada nasabah. Sebagaimana motto Mandiri sendiri yaitu menjadi Bank Komersial terkemuka dengan mementingkan kepuasan nasabah.

Berikut tugas dan tanggung jawab setiap bagian dalam struktur organisasi Bank Syariah Mandiri cabang Palopo:

### 1. *Branch Manajer*

- a. Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawa kordinasinya meliputi pendanaan, pembiayaan, *feebased*, dan laba bersih secara kuantitatif dan kualitatif.
- b. Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas cabang
- c. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya antara lain pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi dilingkungan cabang dan cabang pembantu.

### 2. *Mikro Banking Manajer*(MBM)

- a. Memastikan tercapainya target bisnis.
- b. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*.
- c. Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah.
- d. Memastikan kelengkapan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi.

### 3. *Branch Operasional Service Manajer*(BOSM)

- a. Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar.
- b. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan.
- c. Memastikan ketersediaan likuiditas.
- d. Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan efisien dan efektif,
- e. Mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Melakukan *approval* dan *complaint manajemen system*.

- g. Melakukan permintaan kartu ATM instan dan reguler.

#### 4. *Consumer Banking Relationship Manajer (CBRM)*

- a. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan pembiayaan dan *fee based* pada segmen consumer
- b. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar
- c. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
- d. Membuat rencana kerja dan pengembangan *bussines network* dengan *branch manajer*.
- e. Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio dana pembiayaan dan produk keagenan

#### 5. *Pauwing officer (PO)*

- a. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai
- b. Memastikan kualitas (kadar barang yang dijaminkan)
- c. Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan
- d. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai
- e. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai dengan ketentuan
- f. Memenuhi segala standar layanan gadai

#### 6. *Mikro finance analist (MFA)*

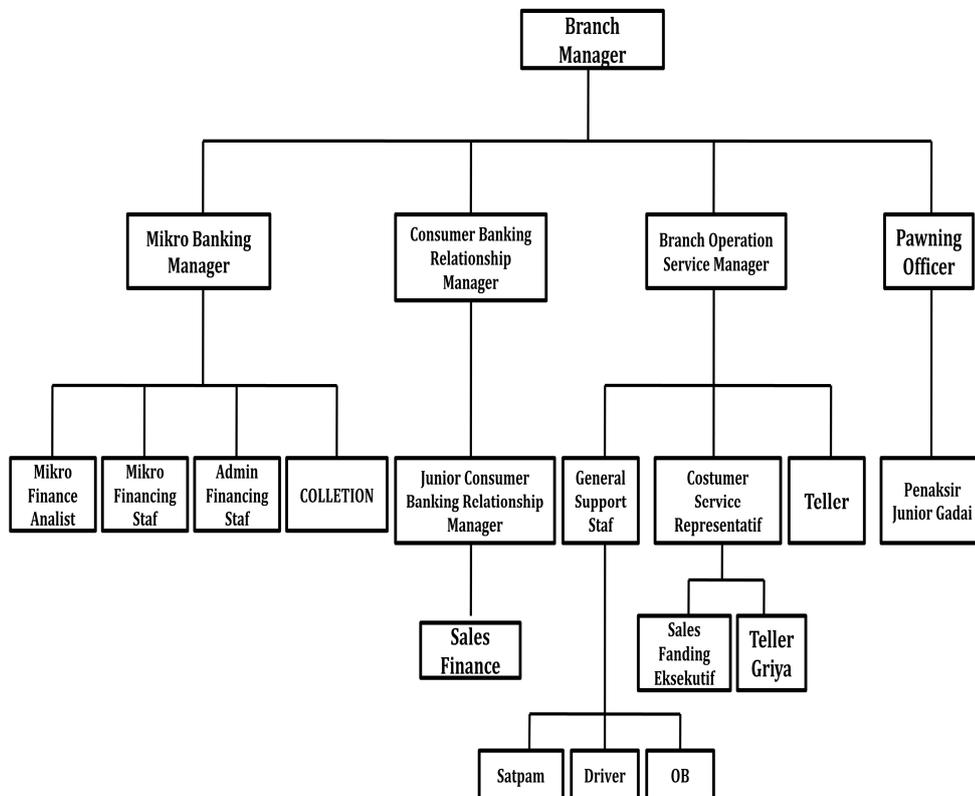
- a. Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan
- b. Melakukan kunjungan ke lokasi usaha dan agunan.
- c. Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Melakukan penginputan pada sistem aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e. Membuat NAF melalui system FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan
- f. Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk
- g. Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai yang dikelola

*7. Customer Service Representatif (CSR)*

- a. Memberikan informasi produk dari jasa BSM pada nasabah
- b. Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito
- c. Mengelola kartu ATM dan surat berharga
- d. Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.

Gambar 4.1



### Struktur Organisasi Syariah Mandiri Cabang Pembantu Palopo

#### B. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :

*Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan *mobile banking* langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank Mandiri Syariah kota Palopo. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka. Melalui hasil wawancara menyebutkan bahwa jumlah penggunaan

mengalami peningkatan. Dengan adanya *mobile banking* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Meskipun layanan *mobile banking* memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu mengenai notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau terlambat. Meski notifikasi tidak terkirim atau terlambat hal tersebut tetap mengurangi biaya pulsa pengguna. Notifikasi transaksi merupakan suatu bentuk konfirmasi untuk melanjutkan transaksi dan berupa SMS yang Masuk ke Handphone pengguna.

Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada bank syariah mandiri Palopo sudah lama digunakan hampir sebagian nasabah. Dengan asumsi ketika mereka menggunakan layanan *mobile banking* tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan. Hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah yang menggunakan *mobile banking* seperti yang :

Didapatkan oleh Dewi Sartika sebagai nasabah bahwa: “Dengan penggunaan layanan *mobile banking* kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan saya sangat meminati layanan *mobile banking*”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Dewi Sartika, CSE (*Customer Sales Executive*), pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, *Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019.

Dari hasil wawancara diatas Dewi Sartika sudah sangat puas dengan menggunakan layanan *mobile banking* ini, karna tdk perlu lagi mengantri di bank.

Bapak Herdis M. alasannya menggunakan *mobile banking* ialah: “karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan email banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan *handphone* saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim”.<sup>2</sup>

Dari hasil wawancara diatas bapak Herdis M. memikmati dengan adanya layanan *mobile banking* karna kualitas layanannya bagus dan sangat mempermudah nasabah untuk mengirimkan uang kepada nasabah lainnya dengan cepat.

Ibu Erni salah satu nasabah penggunaan *mobile banking*, alasan menggunakan *mobile banking* karna sama dengan alasan-alasan nasabah yang ada diatas sangat memudahkan dalam transaksi apapun apalagi bank mandiri syariah ini gratis dalam proses transaksi tidak seperti pada bank lainnya.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Erni sebagai pengguna *mobile banking* mengatakan sangat memudahkan dalam transaksi.

Menurut ibu Sunaisah salah satu nasabah yang menggunakan *SMS banking*, alasannya menggunakan *Mobile banking* karena: “bisa dengan mudah mengetahui berapa sisa saldo yang ada di tabungan tersebut. Dan mudah transfer antara bank karena tidak perlu lagi mengingat kode bank saat akan melakukan transfer uang ke bank lainnya”.<sup>4</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sunaisah mengatakan *mobile banking* dapat dengan mudah digunakan dalam mencek saldo yang ada di dalam rekening.

---

<sup>2</sup> Herdis M, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>3</sup> Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>4</sup> Sunaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

Menurut ibu Samsiah alasannya menggunakan *mobile banking* karena: “cukup aman walaupun *handphone* hilang kita tidak perlu khawatir orang lain akan mengakses *mobile banking* ini karena untuk bisa melakukan transaksi finansial harus memasukkan pin *mobile banking*, jadi jika tidak tahu kode pinnya orang tersebut tidak bisa melakukan apa-apa. Dan bisa transaksi dari HP kapan saja dan dimana saja kecuali mengambil uang tunai tentunya hanya bisa dilakukan di atm atau kantor cabang tempat anda menabung”.<sup>5</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Samsiah puas dengan layanan *mobile banking* karena cukup aman.

Ibu Sulkaidah mengatakan bahwa alasannya menggunakan *mobile banking* yaitu: “memudahkan nasabah bertransaksi baik itu mentransfer oleh pihak lain kepada saya. Dan pelayanan *mobile banking* membuat saya puas, karna kan ditaumi mudahki bertransaksi disitu *mobile banking* tanpa haruski pergi lagi ke bank”.<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sulkaidah mengatakan bahwa pelayanan *mobile banking* sangat memuaskan.

Meliana mengatakan alasannya menggunakan *mobile banking* yaitu: “sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan, dan kita dapat informasi dimanapun kita berada”.<sup>7</sup>

Dari hasil wawancara diatas Meliana mengatakan *mobile banking* sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan.

Menurut bapak Rahmat Hidayat alasannya menggunakan *mobile banking* karena: “sangat baik, dapat mempermudah dalam melakukan transaksi, cukup puas dalam pelayanan *mobile banking*, dan banyak hal yang sudah saya ketahui selama menggunakan layanan *mobile banking*. Salah satunya termasuk jumlah ke untungan yang di dapatkan dari simpanan tabungan maupun pinjaman terhadap nasabah”.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>6</sup> Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>7</sup> Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>8</sup> Rahmat Hidayat, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

Dari pemaparan diatas dapat digambarkan bahwa layanan *mobile banking* mendapatkan apresiasi dari nasabah dengan pelayanan yang memuaskan.

Oleh sebab itu pada penelitian ini digambarkan bahwa minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* bisa dikatakan sangat baik. Hal ini dikarenakan nasabah diberikan kemudahan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun mereka berada. Meskipun tidak menutup kemungkinan ada juga nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Hal ini dikarenakan :

2. Keunggulan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya.

*Mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan *mobile banking*.

Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*. Hal ini sebagai mana di paparkan oleh :

Dewi sartaika nasabah yang menggunakan *mobile banking*, keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya adalah: “nasabah dapat menikmati layanan *mobile banking* ini melalui *handpone* pribadi, setelah nomor *handpone* yang digunakan sms diregistrasikan terlebih dahulu. Keunggulan *mobile banking* paling pertama bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus cari atm atau datang ke kantor cabang bank. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja 24 jam dan

dimana saja asal wilayah tersebut mempunyai sinyal yang bisa dilakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa”.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara diatas Dewi Sartika mengatakan dapat dengan mudah menggunakan layanan *mobile banking* dengan menggunakan handpone.

Menurut bapak Herdis M. keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya ialah: “mempermudah dalam melakukan transfer ke keluarga, mempermudah untuk hal-hal transfer uang dan sangat mempermudah sekali”.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara diatas bapak Herdis M. mengatakan mudah dalam melakukan transfer ke keluarga.

Menurut ibu Sunaisah dari hasil wawancara yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya ialah: “bisa dijalankan dengan HP tipe apa saja. Tidak harus *i-phone* yang mahal ataupun android keluaran terbaru, *handphone* jadul juga tidak masalah. Karena yang hanya dibutuhkan hanya fitur SMS, jasa selama *handphone* bisa untuk mengetik SMS dan memiliki pulsa tidak jadi masalah”.<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sunaisah mengatakan bisa digunakan dengan *hendpone* apa saja.

Menurut ibu Erni dari wawancara nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya ialah: “sama seperti nasabah yanglainnya dapat dilakukan melalui ponsel pribadi, kapan saja, dan dimana pun selama 24 jam tidak perlu repot-repot ke atm atau datang ke lokasi cabang bank”.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Erni mengatakan dapat dilakukan 24 jam tanpa harus repot-repot ke atm atau cabang bank.

---

<sup>9</sup>Dewi Sartika, CSE(Customer Sales Executive), pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, *Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019.

<sup>10</sup> Herdis M, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>11</sup> Sunaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>12</sup> Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

Menurut ibu Samsiah keunggulan yang di dapatkan selama menggunakan sms banking yaitu: “kita bisa bersantai dalam menerima transaksi dari *mobile banking*, walaupun kita sangat sibuk transaksi yang masuk melalui *mobile banking* bisa dilihat kapan saja”.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Samsiah mengatakan bisa dengan mudah bersantai menerima transaksi dari *mobile banking*.

Ibu Sulkaidah mengatakan keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu: “tidak terlalu banyak buang-buang waktu bisaki saja duduk-duduk sambil ada di kerja bisa bertransaksi melalui *mobile banking*, pokoknya memudahkanki’ bertransaksilah”.<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sulkaidah mengatakan tidak terlalu banyak buang-buang dalam waktu bertransaksi melalui *mobile banking* cukup duduk-duduk saja.

Meliana mengatakan keunggulan yang didapatkan yaitu: “memudahkan kita dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank atau ATM”.<sup>15</sup>

Dalam hasil wawancara ibu Meliana mengatakan memudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Menurut bapak Rahmat Hidayat keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu: “proses pembayaran jauh lebih cepat tanpa harus mengeluarkan biaya yang banyak”.<sup>16</sup>

Dari pemaparan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah yang menggunakan *mobile banking* sangat puas dengan adanya layanan *mobile banking* ini. Bisa dengan mudah bertransaksi ke bank-bank lain, dapat dengan mudah mencek saldo menggunakan hp manapun tanpa harus jauh-jauh

---

<sup>13</sup> Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>14</sup> Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>15</sup> Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>16</sup> Rahmat Hidayat, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

lagi ke bank atau ke cabang bank untuk mengantri apabila ingin mengetahui informasinya.

*Mobile banking* bisa diakses melalui satu tahap yaitu:

1. Pertama, melalui *SMS Toolkit*. Nasabah bisa menggunakan *mobile banking* melalui menu dari *SIM Card*, tergantung dari provider yang nasabah gunakan. Setiap provider mempunyai menu *mobile banking* yang berbeda. Untuk bisa menggunakan *mobile Banking*, nasabah harus mendaftar ke bank untuk mendapatkan password agar bisa mengakses layanan ini.

Sama dengan layanan Bank lainnya, pada dasarnya, *mobile banking* juga memiliki sejumlah keunggulan dan kekurangannya. Berikut kekurangan dan kelemahan *mobile banking*:

1. Kelebihan penggunaan *mobile banking*

Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun nasabah tersebut berada. Jika dari sisi keamanan, transaksi keuangan menggunakan *mobile banking* lebih terjaga dikarenakan data-data bisa dengan mudah dapat dihapus.

2. Kekurangan penggunaan *mobile banking*

Kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus. Relatif lebih mahal saat pemakaian *mobile banking* karena terkadang terjadi penambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu.

Kekurangan lainnya dalam penggunaan *mobile banking* yaitu dimana ketika nasabah harus menghafalkan setiap kode yang dibutuhkan untuk melakukan

masing-masing transaksi. Dimana setiap transaksi yang dilakukan menggunakan kode yang berbeda-beda, oleh sebab itu jika nasabah lupa dengan nomor kode yang dibutuhkan, maka nasabah tidak akan bisa melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dari pendapat nasabah diketahui bahwa ada alasan yang lain dari kekurangan penggunaan *mobile banking* yaitu dimana setiap transaksi yang terjadi maka selalu ada pemotongan biaya administrasi sebesar 500 rupiah hal inilah yang menjadi alasan kenapa tidak semua nasabah menggunakan atau meminati layanan *mobile banking*.

Adapun manfaat yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu :

- a. *Mobile banking* atau mandiri sms adalah layanan perbankan yang dapat anda gunakan untuk bertransaksi perbankan melalui sms di ponsel anda.
- b. Transaksi perbankan, kapan saja mudah dan fleksibel, lebih efisien biaya transaksi sebesar biaya SMS untuk notifikasi sms sebesar Rp.500.
- c. Memakai semua jenis *SIM card*. Adapun jenis *SIM card* yang dimiliki, transaksi perbankan dapat lakukan. Transaksi dengan cara memilih menu ini dapat dinikmati oleh pengguna Telkomsel, XL, Mentari dan Indosat.
- d. Jenis transaksi, transfer dana. Transfer antara rekening bank mandiri dan transfer antara bank.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dalam hal ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :

Berdasarkan Wawancara Nasabah di dapatkan kesimpulan mengenai *mobile banking* adalah Dengan penggunaan layanan *mobile banking* kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan saya sangat meminati layanan *mobile banking*. karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan *mobile banking* ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan *handphone* saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim.

2. Keunggulan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya.

Berdasarkan Wawancara Nasabah *mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo,

membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan *mobile banking*.

#### **B. Saran**

1. Mengutamakan kepuasan nasabah agar jumlah nasabah yang meminati sms banking semakin bertambah. Dan dapat menarik nasabah lain sehingga jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* semakin meningkat.
2. Pelayanan dan kenyamanan nasabah harus berkualitas serta lebih diutamakan. Sehingga nasabah yang menggunakan *mobile banking* ini tidak akan melakukan *complain* atau berkomentar yang tidak memuaskan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* ini.
3. Sebaiknya Bank Mandiri Syariah melakukan promosi, agar informasi tentang minat nasabah dalam menggunakan sms banking ini lebih banyak yang meminati. Dan nasabah lebih puas lagi untuk bertransaksi melalui *mobile banking* yang disiapkan di Bank Mandiri Syariah atau di bank-bank lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan, *Departemen RI*, h. 592
- Aryani, Muftafida Higya “*Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan modified Technology Acceptance Model*”, Skripsi, Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.
- Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.*, (Jakarta: Prenada Media, 2004)., h. 264
- Arifin Ainin, “*Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang Kendal : Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kota Kendal*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014, h. 37.
- Afifah Risma, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- A.Djazulli dan Yadi Yanuari, *Lembaga-lembaga perekonomian Umat (sebuah pengenalan)*, ( jakarta: Rajawali Press, 2016), hal .53
- AmirMachmud,Rukmana,*BankSyariahTeori,Kebijakan,DanStudiIndonesia*, (Jakarta:GeloraAksaraPratama,2017),h. 28
- Baridwan, Zaki “*Minat individu Terhadap penggunaan Internet Banking: pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*” Skripsi, Universitas Brawijaya, JL, MT, Haryono 165, malang.
- Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Fakhrurozi, Akhmad “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking*”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, Rahmat Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- HeriSudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2017), h. 35
- Imam Mustofa, “*Fiqih Mu’amalah Kontemporer*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.20
- Kamsir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2012), h.3

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.
- Sartika, Dewi CSE (*Customer Sales Executive*), pada *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, *Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet IV; Bandung, Alfabeta 2015), h.93
- Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Cet, I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993). h. 192.
- Ledesman, Mario “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018).
- Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- M, Herdis Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Maulana Rian dkk, “*Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Tecnology Acceptance Model*”, (Volume 2, Nomor 2, Oktober 2018).
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Muhammad Firdaus NH, DKK, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2016), h.18.
- Muhammad Syafi’I, Antonio, *Bank Syari’ah dari teori ke praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2015), h.10.
- Muhammad, *ManajemenBankSyariah*,(Yogyakarta:UUP AMPYKPN,2015),h. 13-14
- Nuryanti, Rini Dwi. “*Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*“, Skripsi, Universitas PGRI Yogyakarta 2016.
- Nofitasari Dian Lusia, “*Analisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*”, Skripsi Iain Negeri Surakarta,h. 11-15

- Satori, Djama'an, Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sudijono, Anas *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995.
- Sudijono, Anas *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995.
- Sudjana Nana, Ibrahim, "*Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*", (Cet. I; Bandung: Sinar Baru, 1989), h. 12.
- Sulistiyono, "*Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta*" (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).
- Sartika, Dewi CSE (Customer Sales Executive), *pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019.
- Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, h. 160.
- Sunaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- Taufik Tea, *Inspring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani. 2010)., h. 204.
- Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Ed.IV,Cet; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2008)., h. 916.
- Tim Redaksi, *Kamus Filsafat dan Psikologi.*, h. 1.406.
- Zaif, *Definisi Minat*, <http://Zaifbio.wordpress.com/tag/definisi-minat.html?m> diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.
- Sumber Lain :
- Artikelddk.com/makalah-hukum-perbankan-perlindungan-hukum-nasabah-terhadap-likuiditas-bank/ di akses 25 Desember
- Epriuts.ums.ac.id /40624/5/04/.%20 BAB % 201. Pdf.
- <https://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/> di akses 24 Desember 2018.

<https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/> di akses 24 Desember 2018.

<https://forum.teropong.id/2017/pengertian-bank-syariah-prinsip-tujuan-serta-fungsi-dan-falsafah--operasional-bank-syariah/> di akses 25 Desember 2018

<https://www.cermati.com/artikel/sms-banking-kelebihan-dan-kekurangannya> di akses 25 Desember 2018.

<Keldaniaz.blogspot.com/2012/11/sms-banking-pengertian-dan-manfaatnya.html> di akses 25 Desember 2018.

<www.sarjanaku.com/2012/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html> di akses 21 Desember 2018.

[www. Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m](www.Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m) diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.

***L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N***

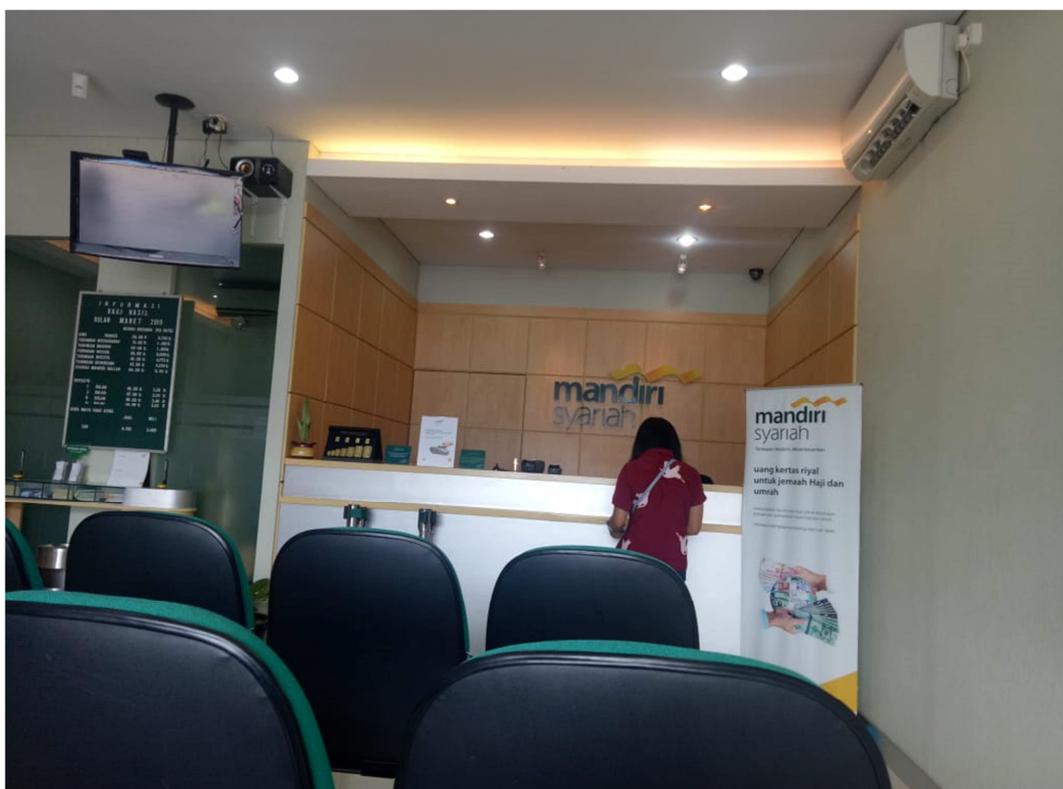
## DOKUMENTASI

### 1. BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO

Kantor Bank Syariah Mandiri Kota Palopo



### 2. Ruangan Dalam Bank Syariah Mandiri Kota Palopo



### 3. WAWANCARA

**Ibu Dewi Sartika selaku CSE,** Wawancara mengenai minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah mandiri kota palopo.



**Bapak Herdis M selaku nasabah,** Wawancara mengenai minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah mandiri kota palopo.



**Ibu Erni selaku nasabah.**



**Ibu Sunaisah selaku nasabah.**



## **PEDOMAN OBSERVASI**

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah dengan mengamati bagaimana minat nasabah dalam penggunaan email banking pada nasabah bank syariah mandiri kota palopo, yang meliputi:

### **A. Tujuan**

Untuk mengetahui minatnya nasabah dalam menggunakan mobile banking yang berada di bank syariah mandiri kota palopo.

### **B. Aspek yang diamati:**

1. Alamat/lokasi
2. Siapa saja yang berminat dalam penggunaan mobile banking yang ada di bank syariah mandiri kota palopo.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO**

**NAMA : ANNISA FITRI IRIANI**

**NIM : 15 0402 0057**

1. Bagaimana respon anda dalam penggunaan mobile banking yang ada di bank syariah mandiri palopo?
2. Selama menggunakan pelayanan mobile banking keunggulan apakah yang anda dapatkan?
3. Apakah anda puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh mobile banking ini?
4. Menurut anda apa bedanya layanan mobile banking di banding produk perbankan yang lainnya?
5. Apakah selama adanya pelayanan mobile banking ini sudah bisa memudahkan anda untuk melakukan transaksi perbankan?
6. Apa sajakah yang anda ketahui selama menggukan mobile banking tersebut?
7. Sejarah bank mandiri syariah?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI PALOPO**

**NAMA : ANNISA FITRI IRIANI**

**NIM : 15 0402 0057**

1. Bagaimana respon anda dalam penggunaan mobile banking yang ada di bank syariah mandiri palopo?
2. Selama menggunakan pelayanan mobile banking keunggulan apakah yang anda dapatkan?
3. Apakah anda puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh mobile banking ini?
4. Menurut anda apa bedanya layanan mobile banking di banding produk perbankan yang lainnya?
5. Apakah selama adanya pelayanan mobile banking ini sudah bisa memudahkan anda untuk melakukan transaksi perbankan?
6. Apa sajakah yang anda ketahui selama menggunakan mobile banking tersebut?
7. Sejarah bank mandiri syariah?

## RIWAYAT HIDUP



**Annisa Fitri Iriani**, lahir di Biak, Pada tanggal 12 Februari 1997. Anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Ayahanda Muh. Aris dan Ibunda Sitti Arifa. Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal di SDN Negeri 037 Rambu Belue dan tamat pada tahun 2009.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di tingkat sekolah menengah pertama di SMP Negeri 03 Barbunta, dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat sekolah menengah atas di SMA Negeri 17 Luwu Utara, dan tamat pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis mendaftarkan diri di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sebelum menyelesaikan akhir studi, penulis menyusun skripsi dengan judul “*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).