

**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT
KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

HASNIAR

17 0402 0213

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT
KCP PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

M. Ikhsan Purnama, SE.Sy., M.E

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan menyatakan 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 ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 22 April 2022

Yang membuat pernyataan



HASNIAR

NIM. 17 0402 0213

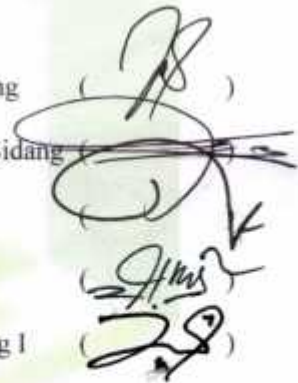
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Palopo ditulis oleh Hasniar, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1704020213, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, 24 November 2022 Miladiyah bertepatan dengan 29 Rabiul Akhir 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S. E)

Palopo, 28 November 2022

TIM PENGUJI

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A | Sekretaris Sidang |
| 3. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek | Penguji I |
| 4. Akbar Sabani, S.EI., M.E | Penguji II |
| 5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E | Pembimbing I |



Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ (أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan para pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi perbankan syari’ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Syarifuddin Ali dan Ibunda tercinta Hisma, yang tiada pernah hentinya selama ini memberikan semangat, doa, dan dorongan, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga penulis selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depan. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moral maupun materi. Penulis sadar

tidak mampu membalas semua itu, hanya doa yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah SWT.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof.Dr.Abdul Pirol,M. Ag.,beserta Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, MA. IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Wakil Dekan I Dr. Muh. Ruslan Abdullah S.EI., MA.Wakil Dekan II Tadjuddin, S.E., M.Si., AK. Dan Wakil Dekan III Ilham, S.Ag., M.A, yang telah banyak memberikan motivasi dan serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Hendra Safri, SE. M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen Pembimbing M. Ikhsan Purnama SE.Sy., M.E yang telah memberikan masukan serta arahan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Adzan Noor Bakri S.E.Sy.,M.AEK. Selaku Penguji I yang telah memberikan kritikan dan saran dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Akbar Sabani, M.EI. Selaku Penguji 2 yang telah memberikan kritikan dan saran dalam rangka penyelesaian skripsi.

7. Yuyun Ruqiyat said, S.Pd.,M.pd. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi untuk terus giat dan sabar dalam menuntut ilmu.
8. Bapak Ibu Dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Madehang,.S.Ag.,M.Pd. selaku pimpinan perpustakaan IAIN Palopo beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo,yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
10. Hadi Santoso selaku Relationship Manager dan Customer Service di Bank Muamalat KCP Palopo serta Nasabah Bank Muamalat yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian skripsi ini.
11. Kepada Semua teman seperjuangan, Tenri Abeng, Allegra, Indar Sari, Sinta Sampe, Anugra Ilahi, Fadilah Halifah Putri, Aliamsah, Budi dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo Angkatan 2017 (khususnya kelas f), yang selama ini memberikan dukungan dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all these hard work, for having no days off, for never quitting, for always being giver and trying to give more than i receive, for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all the time.*

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapatkan Ridho-Nya aamiin.

Akhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan bersama dan semoga usaha penulis, bernilai ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah disisi-Nya Aamiin.

Palopo, 22 April 2022



HASNIAR

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf Bahasa arab dan transliternya ke dalam huruf latin dapat di lihat pada table berikut ini:

1. Konsonan

HurufArab	Nama	HurufLatin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es dengan titik diatas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik diatas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	Ain	”	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	”	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawalkataa mengikuti vokalnya tanpa diberi tandaapa pun.jika ia terletak di tengah atau di akhir maka ditulis dengan tanda (^).

2. Vokal

Vokal Bahasa arab,seperti vocal Bahasa Indonesia , terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fat ah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
اِيْ	<i>Fat ahdany ' </i>	Ai	a dan i
اُوْ	<i>Fat ahdanwau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
 هَوَّلَ : *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupah harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat danHuruf	Nama	Huruf danTan da	Nama
اَ... اِ...	<i>fat ah dan alif atau y ' </i>		A dan garis di atas
اِيْ	<i>Kasrah dan y "</i>	Ī	I dan garis di atas

نُو	<i>ammah</i> dan <i>wau</i>	ū	U dan garis di atas
-----	-----------------------------	---	---------------------

Contoh:

مَاتَ	: <i>m ta</i>
رَمَى	: <i>ram</i>
قَتَلَ	: <i>q la</i>
يَمُوتُ	: <i>yam tu</i>

4. *T marb tah*

Transliterasi untuk *t marb tah* ada dua, yaitu *t marb tah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t 'marbūtah* yang mati atau mendapatkan harakat sukun, transliterasi adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t 'marb tah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t 'marb tah* itu ditransliterasikan dengan *ha* [h].

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>rau ah al-a f 'l</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-ma nah al-fa ' ilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al- ikmah</i>

5. *Syaddah (Tasyd d)*

Syaddah atau *tasyd d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *tasyd d* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbān</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjain</i>
الْحَقَّ	: <i>al-haqq</i>

نُجْمٌ : *nu'ima*
 عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*taysdid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjai *ī*.

Contoh:

ع ل : *Al* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

ع ر س : *Arab* (bukan *A rabiyy* atau *Araby*)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ل* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang diteransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungi dengan garis mendatar (-).

Contoh

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsuh*)
 الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*az-zalzalāh*)
 الفَلْسَافَةُ : *al-falsafah*
 البِلَادُ : *al-bil du*

7. Hamsah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'mur na*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : syai'un
أَمْرٌ : umirtu

8. Penulisan Kata Arab yan Lazim Digunaka dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang diteransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), Alhamdulillah, munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syah al-Arba n al-Naw w
Ris lah fi yah al-Maslahah

9. Lafz al-Jal lah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mud filaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : d null
بِاللَّهِ : bill h

Adapun *t marb tah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jal lah* diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُفِيرَ حَمَةَ اللَّهِ : *hum f ra matill h*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf capital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf capital, misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf capital tetapi huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf capital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR). Contoh:

wa m Muammadun ill ras l

Inna awwala baitin wudi a linn si lallaz Bakkata mub rakan

Syahru Ramad n al-laz unzila fih al-Qur n

Nas r al-D n al-T s

Nasr H mid Ab Zayd

Al-T f

Al-Maslahah fi al-Isl m

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua

nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

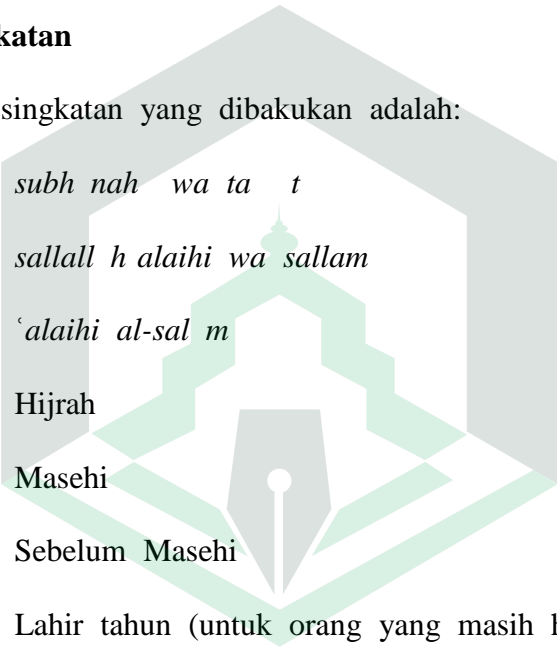
Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyud, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥamīd Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



swt	=	<i>subh nah wa ta t</i>
saw	=	<i>sallall h alaihi wa sallam</i>
as	=	<i>'alaihi al-sal m</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
I	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	=	Wafat tahun
QS./.:4	=	QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān/3;4
HR	=	Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
B. Deskripsi Teori.....	8
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian	29
C. Definisi Istilah.....	30
D. Desain Penelitian.....	30
E. Data dan Sumber Data	31
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	33
I. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	36
B. Pembahasan.....	49

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan 1 Q.S Al-Baqarah/2: 275.....	25
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur organisasi Bank Muamalat KCP Palopo	26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Keputusan Penguji
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing dan Penguji
- Lampiran 5 Persetujuan Pembimbing dan Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Verifikasi
- Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8 Izin Penelitian dari PTSP Palopo
- Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 10 Tes MBTA
- Lampiran 11 Sertifikat Mahad
- Lampiran 12 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 13 Sertifikat PBAK
- Lampiran 14 Transkrip Nilai
- Lampiran 15 Keterangan Bebas Mata Kuliah
- Lampiran 16 Keterangan Lunas SPP
- Lampiran 17 Dokumentasi
- Lampiran 18 Riwayat Hidup

DAFTAR ISTILAH

LPS : Lembaga Penjamin Simpanan

GPRS : *General Packet Radio Service*

KCP : Kantor Cabang Pembantu

Muamalat DIN : *Digital Islamic Network*

RBB : Rencana Bisnis Bank

BO : *Back Office*

OB : *Office Boy*

LOA : *Letter Of Authorization*

LOI : *Letter Of Indemnity*



ABSTRAK

Hasniar, 2022. *"Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo"*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama.

Skripsi ini membahas tentang Minat Nasabah Dalam iMenggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking ; Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deksriptif. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berasal dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data berupa profil dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis saat melakukan penelitian. Teknik pengolahan data dan analisis data dengan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Berdasarkan hasil penelitian minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Muamalat KCP Palopo dilihat dari indikator minat sebagai berikut; a) Perhatian, Dilihat dari perhatian nasabah mengenai layanan mobile banking, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan mobile banking karena merasa tidak membutuhkan layanan mobile banking. b) Ketertarikan, Dilihat dari ketertarikan nasabah menggunakan layanan mobile banking, mereka yang tertarik menggunakan layanan mobile banking adalah nasabah yang memiliki usaha seperti online shop atau masyarakat yang bekerja dan membutuhkan transaksi perbankan. c) Keinginan, dilihat dari keinginan, nasabah yang memiliki keinginan adalah nasabah yang telah memperhatikan dan mengetahui tentang layanan mobile banking sehingga mereka tertarik menggunakan layanan tersebut. 2. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Mumalat KCP Palopo sebagai berikut: Dalam faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (kemudahan, keamanan, sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kemampuan mengakses).

Kata Kunci : Minat Nasabah, *Mobile Banking*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau peraturan yang ada dalam syariat islam. Bank syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. Bank syariah diatur secara formal sejak diamanemennya UU No. 7 tahun 1992 dengan UU No. 10 tahun 1998 dan UU No. 23 tahun 1999.¹

Bank syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi (*intermediatery institution*) yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk fasilitas pembiayaan². Selain itu, bank syariah biasa disebut dengan *Islamic Banking* atau *interest free banking*, yaitu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maysir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan.³

Bagi para pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media peredaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memudahkan kegiatan usaha nasabah dan mempermudah bertransaksi di bank tersebut. Hal ini

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.

²Sry Rahmadhani Sitompul “*Pengaruh Aplikasi Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Penyabungan*” (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, Padangsidimpuan, 2019), 1.

³ Adimarwan A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).h. 32.

tidak terlepas dari kemampuan bank dalam menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang dilengkapi dengan sistem teknologi informasi. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan perkembangan zaman.

Teknologi informasi adalah suatu prosedur atau sistem yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan pesan atau informasi seiring dengan perkembangan komputer dan peralatan komunikasi modern. Kemampuan teknologi memiliki *multiplier effect* yang artinya kemajuan teknologi membawa kemajuan di bidang lain, salah satunya sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi khususnya internet dan telepon genggam sangat mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran.

Menyadari semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dunia bisnis, maka kualitas layanan perbankan semakin meningkat dan persaingan dalam layanan perbankan semakin kompleks setelah diterbitkannya penjamin terbatas (dana nasabah) yang dilakukan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sedangkan dari segi produk, banyak bank yang menawarkan produk yang hampir mirip, salah satu hal yang dapat membedakan bank satu dengan yang lain adalah peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan menjadi faktor utama yang dapat menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, termasuk menarik minat nasabah.

Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikologi manusia yang dapat mendorong mereka untuk mencapai tujuannya. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung memberikan perhatian atau kesenangan yang lebih besar terhadap objek tersebut. Namun jika objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki ketertarikan terhadap objek tersebut. Minat dapat diartikan sebagai keinginan yang timbul dari perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan sebagai daya pendorong untuk mau melakukan kegiatan tertentu.

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini membuat bisnis dan transaksi juga berkembang. Melihat fenomena minat masyarakat yang begitu antusias dalam menggunakan layanan internet. Hal ini mengidentifikasi bahwa teknologi adalah bagian inti dari pengembangan strategi bisnis. Oleh karena itu, saat ini industri perbankan semakin gencar dalam menciptakan sistem yang menghubungkan teknologi informasi dengan keuangan, salah satunya adalah layanan mobile banking.

Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. Melalui *mobile banking*, nasabah mengakses informasi rekening mereka, melakukan pembayaran dan melakukan banyak kegiatan terkait perbankan lainnya. *Mobile banking* merupakan fasilitas layanan dalam memberikan kemudahan akses

dan kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi keuangan secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui handphone yang memiliki GPRS⁴.

Keuntungan menggunakan *mobile banking* adalah nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu, mudah diakses kapan saja dan dimana saja, jangkauan koneksi yang lebih luas karena dukungan internet, dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang aman, sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah. Manfaat yang diterima nasabah antara lain menghemat waktu karena melalui smartphone nasabah dapat melakukan transaksi perbankan setiap saat seperti dana, cek saldo, isi ulang pulsa, bayar tagihan dan lain-lain sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi. Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, hanya melalui smartphone.⁵

Kemudahan yang diberikan oleh pihak bank perbankan dalam hal layanan *mobile banking* belum sepenuhnya digunakan oleh para pengguna jasa bank. Hal ini dikarenakan beberapa faktor, seperti masih banyak nasabah yang belum mengetahui keberadaan layanan *mobile banking*, hal ini terkait kurangnya sosialisasi akan *mobile banking* itu sendiri, selain itu pemahaman sebagian nasabah yang masih minim didalam

⁴ Annisa Fitri Iriani “*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*” (Skripsi, IAIN Palopo, 2019),4.

⁵Muhammad Vadly Azhar Lubis “*Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat*” (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2021).

penggunaan layanan berbasis digital, sehingga mempengaruhi minat nasabah didalam penggunaan layanan suatu *mobile banking*.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil sebuah judul “**Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Kcp Palopo**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Muamalat Kcp Palopo?
- b. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Palopo?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka peneliti membatasi pada minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.
- b. Untuk Mengetahuiapa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.

C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan minat nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan baik berupa masukan ataupun pengetahuan mengenai dengan minat nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.

b. Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai dengan minat nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Kcp Kota Palopo.

c. Bagi akademisi

Dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan memperluas wawasan bagi para pembaca dan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Annisa Fitri Ariani (2019) yang berjudul “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa 1) minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* yang berada di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antar bank, dan tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk waktu yang berjam-jam. 2) *mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM.⁶

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian ini meneliti pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, sedangkan pada penelitian penulis meneliti di Bank Muamalat KCP Palopo.

2. Dwitya Pratiwi Wulandari (2018) yang berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif, jenis data yang digunakan adalah dengan melakukan penelitian kepustakaan (*library research*), wawancara (*interview*) kepada

⁶ Annisa Fitri Ariani “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”.(Skripsi, 2019, IAIN Palopo).

para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Berdasarkan penelitiannya menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*.⁷ Perbedaannya pada penelitian ini, fokus pada bagaimana pemanfaatan *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo, dan bagaimana minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.

3. Rizka Ayu Permatasari (2019) yang berjudul “Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro”. Dalam penelitiannya menggunakan penelitian teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitiannya menjelaskan bahwa minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro terbagi menjadi dua, yaitu minat personal dan situasional. Minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.⁸

B. Deskripsi Teori

1. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat Nasabah

Minat menjadi nasabah dalam hal ini diasumsikan sebagai minat beli, minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap

⁷ Dwi Pratiwi Wulandari “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”. (Skripsi, 2018, UIN Sumatera Utara).

⁸ Rizka Ayu Permatasari “*Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro*”. (Skripsi, 2019, IAIN Metro).

mengkonsumsi. Menurut Kinear dan Taylor, minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan pembelian tersebut benar-benar dilaksanakan⁹. Menurut Kotler & Keller (2009:166), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Suatu produk dapat dikatakan telah dikonsumsi oleh konsumen apabila produk tersebut telah diputuskan untuk dibeli atau digunakan. Keputusan untuk membeli dipengaruhi oleh nilai produk yang dievaluasi. Bila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan untuk mendapatkannya, maka dorongan untuk membelinya semakin tinggi. Sebaliknya bila manfaatnya lebih kecil dibandingkan pengorbanannya maka biasanya pembeli akan menolak untuk membeli dan pada umumnya beralih mengevaluasi produk lain yang sejenis. Pada kebanyakan orang, perilaku pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungannya. Rangsangan tersebut kemudian diproses dalam diri sesuai dengan karakteristik pribadinya, sebelum akhirnya diambil keputusan pembelian. Karakteristik pribadi konsumen yang digunakan untuk memproses rangsangan tersebut sangat kompleks dan salah satunya adalah motivasi untuk membeli. Minat beli konsumen adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk yang dilihatnya, dari

⁹ Umar Husein, *Managemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pusaka).45.

sanatimbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut sampai akhirnya timbul keinginan untuk membeli agar dapat memilikinya.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000), perilaku konsumen adalah proses yang dilalui seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.¹⁰Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek. Hal ini seperti dikemukakan oleh Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh¹¹. Minat pada dasarnya adalah penerimaan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungannya,, semakin besar minatnya.

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*), yaitu perorangan atau perusahaan yang memperoleh manfaat atau produk dan jasa dari suatu perusahaan perbankan, termasuk kegiatan pembelian, sewa guna usaha dan pelayanan. Nasabah adalah orang atau kelompok yang melakukan kegiatan transaksi pada suatu lembaga keuangan atau jasa dari sekelompok orang atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan¹². Arti nasabah pada lembaga perbankan sangatlah penting karena sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank.

Menurut Komaruddin, minat nasabah adalah rasa preferensi dan ketertarikan terhadap suatu proses pengambilan keputusan yang

¹⁰ RistiyantiPrasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : ANDI).9.

¹¹ Slameto, *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta :PT Rineka Cipta, 2010), 180.

¹²Dwi Suyikso, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam* (Jakarta: ISBN, 2009) .184.

dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen¹³.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa minat nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan untuk menggunakan atau membeli produk atau jasa pada perbankan.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi sebab timbulnya minat terhadap sesuatu keputusan nasabah untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa secara garis besar yang berasal dari dalam individu (internal) dan berasal dari luar lingkungan (eksternal).

Faktor internal yang mempengaruhi minat yang bersumber dari dalam individu yang bersangkutan. Dalam faktor internal terdiri atas:

1) Persepsi

Persepsi adalah proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasi, mengolah, dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh individu yang berbeda persepsi individu tentang informasi tergantung pada pengetahuan, pengalaman, pendidikan, minat, perhatian, dan sebagainya.

¹³ Komaruddin, *Kamus perbankan*, (Jakarta : Grafindo, 1994). 94.

2) Keluarga

Keluarga adalah kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi dan tempat tinggal.

3) Motivasi dan Keterlibatan

Motivasi merupakan adanya suatu kebutuhan dan kebutuhan sendiri biasanya muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan antara yang dirasakan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhannya.

4) Pengetahuan

Secara umum, pengetahuan dapat didefinisikan sebagai informasi yang disimpan didalam ingatan seseorang. Pengetahuan konsumen dibagi dalam tiga bidang umum, yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian.

5) Sikap

Sikap merupakan kecenderungan pada diri seseorang yang biasanya dipengaruhi oleh kejadian dan pengalaman yang tidak terduga sebelumnya dan ditunjukkan terhadap suatu objek, bisa personal atau nonpersonal. Sikap dan keyakinan merupakan daya yang kuat dan langsung memengaruhi persepsi serta perilaku konsumen. Sikap dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk atau merek dapat diubah melalui komunikasi, persuasive, dan pemberian informasi yang efektif kepada konsumen.

6) Pembelajaran

Pembelajaran merupakan proses yang dilakukan secara sadar yang berdampak terhadap adanya perubahan kognitif, afektif, dan psikomotor secara konsisten dan relative permanen. Pembelajaran terjadi ketika nasabah (konsumen) berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Mereka akan terus berusaha/mencoba membeli berbagai macam pilihan produk sampai benar-benar puas.

7) Kelompok Usia

Usia mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan dengan cepat, cenderung tidak terlalu banyak pertimbangan.

8) Gaya Hidup

Gaya hidup adalah pla hidup seseorang dimana mereka akan menjalankan hidup, melanjutkan uang dan memanfaatkan waktunya. Karena dalam suatu aktivitas yang dilakukan seseorang maka akan berpengaruh terhadap pembelian suatu produk.

Faktor eksternal merupakan faktor dari luar individu yang bersangkutan dengan:

1) Budaya

Budaya merupakan variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen (nasabah) yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan.

2) Kelas Sosial

Kelompok sosial merupakan pengelompokan seseorang melalui pemilihan atau pengetahuan dalam perilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka. Kelas

sosial ditentukan dalam banyak faktor antara lain pekerjaan, prestasi pribadi, interaksi, pemilikan, orientasi nilai.

3) Keanggotaan dalam suatu kelompok

Keanggotaan dalam suatu kelompok merupakan sebuah kelompok tertentu. Dengan setiap orang akan bergabung alasan bergabungnya individu dengan satu kelompok bisa bermacam-macam, misalnya karena suatu hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, agama, karena suatu kelompok akan mempengaruhi perilaku anggotanya termasuk konsumen (nasabah) dalam pembelian suatu produk.¹⁴

c. Indikator Minat Nasabah

1) Perhatian (*Attention*)

Attention yaitu perhatian calon konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dimana calon konsumen menilai suatu produk atas jasa sesuai dengan kebutuhannya, selain itu calon konsumen juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan.

2) Tertarik (*Interest*)

Ketertarikan calon konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dimana calon konsumen mulai tertarik untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapat informasi yang lebih terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

¹⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Jakarta : CV ANDI OFFSET, 2013).

3) Hasrat (*Desire*)

Keinginan calon konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Calon konsumen mulai memikirkan serta berdiskusi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, karena hasrat dan keinginan untuk membeli mulai timbul. Dalam tahap ini calon konsumen sudah mulai berminat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Tahap ini ditandai dengan munculnya minat yang kuat dari calon konsumen untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan.

c. Macam-macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, yaitu:¹⁵

- 1) Berdasarkan timbulnya minat, dibedakan menjadi minat:
 - a) Minat primif, minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh.
 - b) Minat cultural atau minat sosial, adalah minat yang timbul karena belajar, minat ini secara tidak langsung berhubungan dengan diri kita.
- 2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi:
 - a) Minat insristik, minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri, ini merupakan minat yang lebih mendasar atau minat asli.

¹⁵Annisa Fitri Ariani “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”.(Skripsi, 2019, IAIN Palopo). 14

- 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 menyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik yang berupa tugas maupun bukan tugas yang disenangi dan 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 ditanyakan.

d. Cara Mengukur Minat

Menurut Wood dan Marquis (Susilowati, 2010:33) mengemukakan bahwa seseorang yang menemukan suatu objek dan dapat berhubungan maka ia tertarik pada objek tersebut. Jadi minat dapat timbul kemampuan atau pengalaman yang berhubungan dengan objek tersebut, misalnya individu tertarik membaca buku karena ada tugas untuk mereview buku. Sehingga mengharuskan dia untuk membaca buku, setelah membaca buku dan mempelajarinya maka dia akan tertarik untuk membaca buku tersebut.

e. Cara Pembentukan Minat Nasabah

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungannya dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a) Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik kelebihan maupun kekurangan yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud.
- b) Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa barang atau sanjungan yang dilakukan oleh individu yang berhubungan dengan benda.
- c) Mendekatkan individu dengan objek, dengan cara membawa individu pada objek atau sebaliknya.
- d) Belajar dari pengalaman.

2. *Layanan Mobile Banking*

a. *Definisi Mobile Banking*

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*).

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan aplikasi layanan *mobile banking* syariah dari Bank Muamalat Indonesia yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Sejak diluncurkan pada tahun 2019, Muamalat DIN terus memberikan inovasi melalui fitur-fiturnya. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

1. Fitur Informasi, Fitur Finansial, yang memungkinkan nasabah bertransaksi financial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur Non Finansial, yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
3. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New look* (tampilan lebih *fresh*), *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat),

smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 7.0.¹⁶

Melalui layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mengunjungi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus datang ke bank hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, untuk menghemat waktu, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik modern dan juga dapat lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk bisnis dan transaksi.¹⁷

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

¹⁶<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>. Di akses pada 21 Januari 2022.

¹⁷Muhammad Vadly Azhar Lubis “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat” (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2021). 18.

5) Dapat diandalkan (reliable)¹⁸.

Penting bagi nasabah untuk memiliki akses informasi keuangan yang mudah dalam melakukan transaksi online, terutama bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas tinggi.

Menurut Budiarjo dan Afrillovi 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*: system 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 system.
- 5) *Low total cost of ownership*: menyediakan system yang membutuhkan minimal support IT staff dan mampu bekerja dengan *ekisting client communication inftasturcture*.
- 6) *Support the evaluation of business*: mampu mengantisipasi perkembangan bisnis yang menuntut kemudahan mengaplikasikan kebutuhan bisnis tersebut kedalam system (*ekisting system*).

¹⁸Annisa Fitri Ariani “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”. (Skripsi, 2019, IAIN Palopo).21

b. Fitur Mobile Banking Muamalat DIN

1. Transfer antar Muamalat, transfer online antar bank, SKN dan RTGS.
2. Pembayaran dan *Top up*:
 - a) PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
 - b) Telkom (Telkom pay dan Internet Telkom)
 - c) Ponsel pascabayar dan pulsa ponsel
 - d) Paket data (XL, Telkomsel dan Indoosat)
 - e) Uang elektronik (OVO, Gopay dan Link aja dan Link aja Syariah).
 - f) TV berlangganan
 - g) Tiket (Garuda Air Line).
 - h) Zakat (BMM, Baznas, Rumah zakat dan Dompot Dhuafa)
 - i) Virtual Account
 - j) DPLK Syariah Muamalat.
3. Pembukaan rekening online :
 - a) Tabungan IB hijrah
 - b) Tabungan Haji
 - c) Deposito
4. Transaksi pembayaran QRIS (scan atau upload QR)
5. Cek saldo instan (tanpa harus login)

6. Pembukaan rekening untuk nasabah baru melalui fitur Smart Account Opening (SAO).¹⁹

c. Faktor yang Mempengaruhi Sikap Konsumen pada Pengguna *Mobile Banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada pengguna *mobile banking*. Enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking* yaitu:²⁰

1. Keamanan sistem *mobile banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online menjadi faktor utama yang menjadi prioritas nasabah dalam melakukan layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut penyedia layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui fasilitas *mobile banking*.

2. Kemudahan suatu website untuk diakses

Kemudahan dalam mengakses sistem layanan online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen mengakses situs atau website perusahaan jasa online banking maka sikap terhadap pelayanan perusahaan akan meningkat dan pelayanan perusahaan akan mendukung sikap konsumen.

3. Privasi pengguna

¹⁹<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.

Diakses 21 Januari 2022

²⁰Nia Kurnia “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang”. (Skripsi, 2020, IAIN Purwokerto).25

Dalam sistem layanan perbankan atau transaksi keuangan mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Pelanggan tidak ingin datanya diketahui atau sengaja disebarluaskan oleh perusahaan. Oleh karena itu, privasi pengguna menjadi salah satu faktor penentu bagi nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking.

4. Keandalan layanan 24 jam

Transaksi keuangan menggunakan mobile banking memiliki keunggulan waktu yang tidak terbatas. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan semakin diminati pelanggan.

5. Kecepatan koneksi jaringan

Konsumen atau nasabah dewasa memiliki tuntutan yang lebih kompleks terhadap penyedia layanan mobile banking. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi pada sistem mobile banking. Walaupun error ini tidak bisa di sistem perbankan tetapi provider yang digunakan oleh nasabah. Penyedia jaringan bergantung pada sinyal yang ada di jaringan, kesalahan koneksi sering terjadi di tempat yang jauh dari jangkauan.

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank merupakan lembaga yang menjalankan kegiatan operasional berupa penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau yang lainnya dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat atau dapat dikatakan sebagai

lembaga intermediasi dalam bidang keuangan²¹. Berdasarkan pada Undang-undang Perbankan Syariah Indonesia No.21 Tahun 2008, dikatakan bahwa Bank terdiri dari dua jenis, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. bank konvensional terdiri dari Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Adapun Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²²

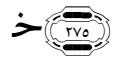
b. Landasan Bank Syariah

Perbankan syariah sebagai sebuah lembaga yang dalam menjalankan aktivitas usahanya tentunya harus sesuai dengan prinsip atau syariat Islam. Di samping itu, kita juga mengetahui bahwa karena permasalahan ekonomi terkhusus perbankan ini termasuk kedalam bab muamalah, sehingga Nabi Muhammad SAW, tentunya tidak memberikan aturan-aturan yang rinci mengenai masalah ini. Hal tersebut dikarenakan perkembangan zaman yang semakin pesat, juga menciptakan aktivitas muamalah yang semakin beragam, dalam suatu hadits, nabi Muhammad SAW mengatakan bahwa "*antum a'lamu bi umuri al-dunyaikum*" yang artinya kalian lebih mengetahui urusan dunia kalian. Oleh sebab itu, dalam Al-Qur'an dan as-Sunnah terdapat prinsip-prinsip dan filosofi dasar, serta larangan-larangan yang harus dihindari. Salah satunya ialah yang terdapat dalam Q.S Al-Baqarah/2: 275 sebagai berikut:

²¹ Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Qiara Media), 23-24.

²² Rizal Yaya, Ahim Abdurahim, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 20.

يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَايَا كُفُونِ الَّذِينَ
 لِلَّهِ وَأَحْلُ الرِّبَايَا مِثْلُ الْبَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا يَا نَهْمُ ذَلِكَ الْمَسِّ مِنَ الشَّيْطَانِ
 سَلَفَ مَا فَلَهُ فَإِنَّ تَهَى رَبِّهِ مِنْ مَوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ الرِّبَايَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ
 لِدُونَ فِيهَا هُمُ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادُوا مِنَ اللَّهِ إِلَى وَأَمْرُهُ



Terjemahnya: “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti (dari mengambil riba), maka apa yang telah di-perolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”²³

Pada ayat diatas, kita dapat mengetahui salah satu kandungan yaitu bahwa dalam Islam terdapat larangan dalam melakukan suatu aktivitas yang mengandung riba. Sedangkan aktivitas jual beli diperbolehkan selama tidak mengandung hal yang di larang dalam syariat Islam. Dengan demikian, maka perlu dilakukan identifikasi atau mempelajari hal-hal tersebut, sehingga dapat diketahui mana yang dilarang oleh syariat Islam. Serta yang hal-hal yang diperbolehkan dan kita dapat melakukan inovasi dan kreativitas sebanyak mungkin.²⁴

²³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Ponegoro, 2015), 47.

²⁴ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 15.

c. Tujuan Bank Syariah

Tujuan didirikannya bank syariah ialah sebagai lembaga yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menghubungkan dengan pembangunan ekonomi dan sosial yang dimiliki oleh masyarakat dan juga menjadi penyelamat umat dari lembaga-lembaga usaha yang melakukan kegiatan ataupun aktivitas yang mengandung unsur riba ataupun sesuatu yang melanggar syariat.²⁵ Sedangkan untuk tujuan dari bank syariah yang dijelaskan oleh kasmir (2015) yang menjelaskan beberapa tujuan yang dimiliki oleh lembaga tersebut, diantaranya:²⁶

- 1) Menghindari kegiatan atau aktivitas yang mengandung segala unsur-unsur yang dilarang dalam syariat Islam. khususnya mengenai kegiatan muamalat dalam dunia perbankan syariah.
- 2) Menciptakan keadilan agar tidak terjadi kesenjangan berupa pemerataan pendapatan yang dilakukan melalui kegiatan investasi bagi para investor dan debitur.
- 3) Menyediakan layanan bagi masyarakat terutama kelompok miskin untuk meningkatkan kualitas hidup berupa arahan pada kegiatan usaha yang bersifat produktif, dengan tujuan terciptanya sifat mandiri dalam menjalankan suatu usaha.
- 4) Memberikan program pembinaan dengan mengutamakan sifat kebersamaan pada siklus usaha lengkap kepada para nasabah sehingga

²⁵ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2002), 78.

²⁶ Sri Astuti, *Analisis Perbandingan Kinerja Perbankan Syariah Indonesia Dan Malaysia Dengan Pendekatan Indeks Maqashid Syaria Dan Profitabilitas Bank Syariah*, Tesis Ekonomi dan Bisnis, (30 Agustus, 2018): 24-25, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/45344>.

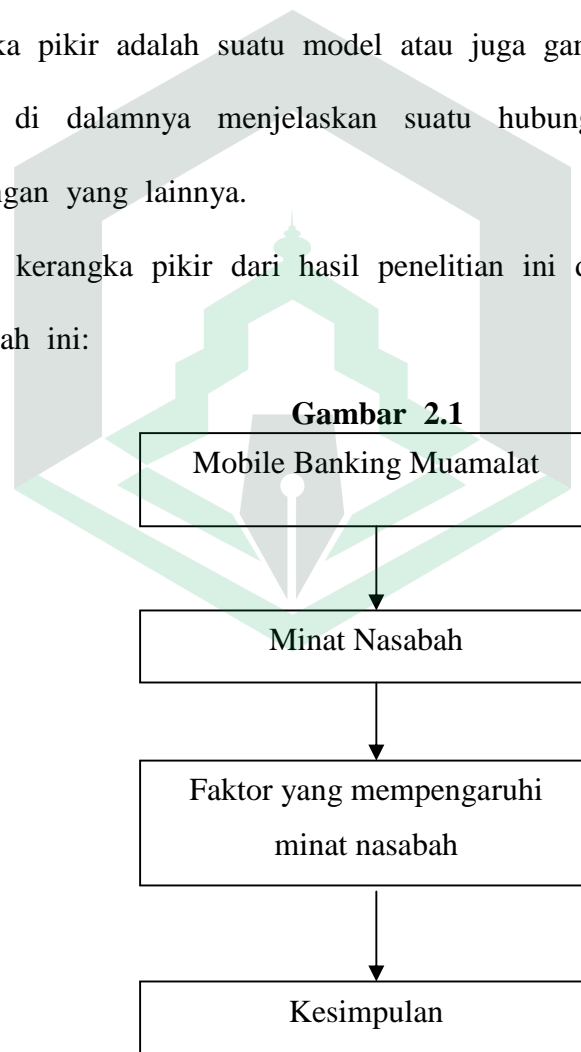
dapat mengatasi problema kemiskinan yang menjadi fokus program untuk negara-negara yang berkembang.

- 5) Hadirnya perbankan syariah dilingkungan suatu negara diharapkan mampu menjadi pencegah dari pemanasan ekonomi karena adanya inflasi. Dan juga menciptakan persaingan yang sehat antar lembaga keuangan agar terjaganya stabilitas ekonomi dan moneter.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu model atau juga gambaran berupa suatu konsep yang di dalamnya menjelaskan suatu hubungan antara variabel yang satu dengan yang lainnya.

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



Penelitian ini mengacu pada kerangka pikir mengenai minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Guna untuk memudahkan dalam bertransaksi serta dalam penggunaan *Mobile Banking*, kemudian dari alur tersebut akan ditarik kesimpulan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif, metode penelitian ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi postpositivisme, digunakan untuk mengkaji kondisi objek alam, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, triangulasi (gabungan) teknik pengumpulan data, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²⁷

Penelitian kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berguna untuk pembatasan objek penelitian yang diangkat. Manfaat lainnya adalah peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana minat nasabah untuk menggunakan layanan

²⁷ Sugiyono, *Metoden Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2010), 9.

mobile banking. Kegiatan ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Palopo yang berlokasi di Jl. Andi Djemma No. 53 Kota Palopo.

C. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati dari hal-hal yang didefinisikan. Secara tidak langsung, definisi istilah mengacu pada alat pengambilan data yang sesuai digunakan atau mengacu pada cara mengukur suatu variabel.²⁸

1. Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (smartphone).

2. Minat Nasabah

Minat nasabah adalah bentuk keinginan yang dimiliki oleh seseorang terhadap sesuatu yang menarik perhatiannya atau bahkan sesuatu yang memberikan kelebihan yang menurut seseorang tersebut sangat menguntungkan baginya.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam merencanakan dan melaksanakan penelitian. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mencari fakta dan menginterpretasikan “minat

²⁸Sukirman, *Cara Kreatif Menulis Karya Ilmiah*, 1 eds. (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015), 237.

nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Muamalat KCP Palopo”.

E. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer dalam suatu penelitian yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara mengukur, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain.²⁹ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari Bank Muamalat Kcp Palopo.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain. Data sekunder adalah data yang telah diolah terlebih dahulu dan telah diperoleh oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder berupa buku, jurnal, profil, perpustakaan atau sumber lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen atau penelitiannya adalah peneliti itu sendiri. Dimana peneliti memberikan wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan kesimpulan dari kasus-kasus yang ditemukan dalam penelitian ini. Ada juga alat penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu handphone, alat pencatat, catatan tanya jawab, novel, diary dan referensi lainnya.

²⁹ Hardani,dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

G. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, antara lain:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah desain sistematis dari apa yang diamati, kapan dan di mana. Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki cara tertentu dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan angket. Wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan manusia, sedangkan observasi tidak terbatas pada manusia tetapi juga objek alam lainnya. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mengamati nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Kota Palopo.

b. Wawancara (*Interview*)

Salah satu metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan cara menyampaikan pertanyaan kepada responden. Wawancara berarti berhadapan langsung antara pewawancara dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dengan menggunakan pertanyaan tertulis sebagai pedoman dalam melakukan wawancara, atau hanya berupa garis-garis besar masalah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu pengumpulan data untuk memperoleh data sebagai bukti yang akurat atau sebagai bukti pelaksanaan suatu

penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian sesuai kebutuhan.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan informasi yang terkumpul, penulis menggunakan triangulasi metode. Triangulasi adalah suatu metode pemeriksaan keabsahan suatu informasi yang menggunakan sesuatu selain informasi tersebut untuk keperluan kita atau sebagai pembeda terhadap informasi tersebut. Dalam riset ini periset memeriksa balik seluruh data atau catatan-catatan yang didapat dengan metode membandingkannya dengan bermacam pangkal. Semacam menyamakan hasil observasi dengan hasil tanya jawab dan memeriksa informasi yang telah didapat dengan bermacam pangkal informasi.

I. Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam pola, kategori, dan unit dasar deskripsi sehingga tema dapat ditemukan, dan tema serta hipotesis kerja dirumuskan seperti yang disarankan oleh data. Prinsip utama dalam menganalisis data adalah bagaimana menyajikan data atau informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk deskripsi dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga informasi tersebut memiliki makna ilmiah atau teoretis.³⁰

Analisa data penelitian bersifat kualitatif, dekriptif, dan interpretatif. Seluruh data diperoleh dari berbagai sumber baik studi

³⁰Cholid Narbuko dan Abu Achmad. *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 280.

dokumentasi, ditranskripsikan dalam bentuk tulisan dan pendeskripsian ini bersifat interpretatif. Data perolehan hasil penelitian selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan interpretative yaitu dengan melalui beberapa proses seperti :

Dalam penelitian ini teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah :

1. Mereduksi data

Reduksidatadimulai dengan merangkai atau menyatukan, menentukan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada apa yang dibutuhkan, sehingga data yang telah dirangkum dapat memberikan informasi yang lebih jelas tentang hasil yang telah diamati. Dalam proses reduksi, ada data yang dipilih dan ada data yang terbuang.

2. Menyajikan data

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan menampilkan data. Proses menampilkan data adalah menampilkan data secara sederhana berupa kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah terkumpul dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir setelah mendisplay data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata yang dikumpulkan berupa pernyataan kalimat yang tepat yang memiliki data yang jelas. Setelah itu, kesimpulan diverifikasi

untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang jelas.³¹

- a. Deduktif adalah bentuk menganalisis data yang bersifat umum dan kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Induktif adalah bentuk menganalisis data yang bersifat khusus dan kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.



³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 62.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat PT Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya, sedangkan pendiriannya berawal dari gagasan Majelis Ulama Indonesia dengan tujuan menghapuskan bunga bank pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Berawal dari amanat musyawarah nasional VI Majelis Ulama Indonesia dan dimulainya langkah pendirian bank syariah. PT Bank Muamalat didirikan pada tanggal 1 November 1991 berdasarkan akta notaris Yudo Paripurno. PT Bank Muamalat beroperasi pada tahun 1992. Meski perkembangannya agak terlambat jika dibandingkan dengan negara lain, perbankan muamalat di Indonesia akan terus berkembang. Dan pada tahun 1992-1998 hanya ada satu unit PT Bank Muamalat di Indonesia, sehingga pada tahun 1999 jumlahnya meningkat menjadi tiga unit. Pada tahun 2000, baik Bank Muamalat maupun Bank Konvensional yang membuka unit usaha syariah meningkat menjadi 6 unit.

Sementara itu, jumlah BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) telah mencapai 86 unit dan akan terus bertambah. Di tahun-tahun mendatang, jumlah PT Bank Muamalat akan terus bertambah seiring dengan masuknya pemain-pemain baru hingga saat ini. Pendirian PT Bank Muamalat di Kota Palopo pada tanggal 25 Oktober 2005, dengan dukungan masyarakat dan

pemerintah setempat. Hingga saat ini, Bank Muamalat di Kota Palopo beroperasi dengan kurang lebih 13.000 nasabah tabungan yang terus bertambah dari hari ke hari. Pendirian PT Bank Muamalat di Kota Palopo merupakan bagian dari upaya pengembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia yang digagas oleh Majelis Ulama Indonesia. Kota Palopo merupakan salah satu Kota Besar di Sulawesi Selatan sekaligus menjadi pusat Kota Palopo. Mayoritas penduduknya beragama Islam, serta memiliki potensi ekonomi yang cukup besar, hal inilah yang mendasari berdirinya Bank Muamalat di Kota Palopo.

2. Visi Misi PT Bank Muamalat Indonesia

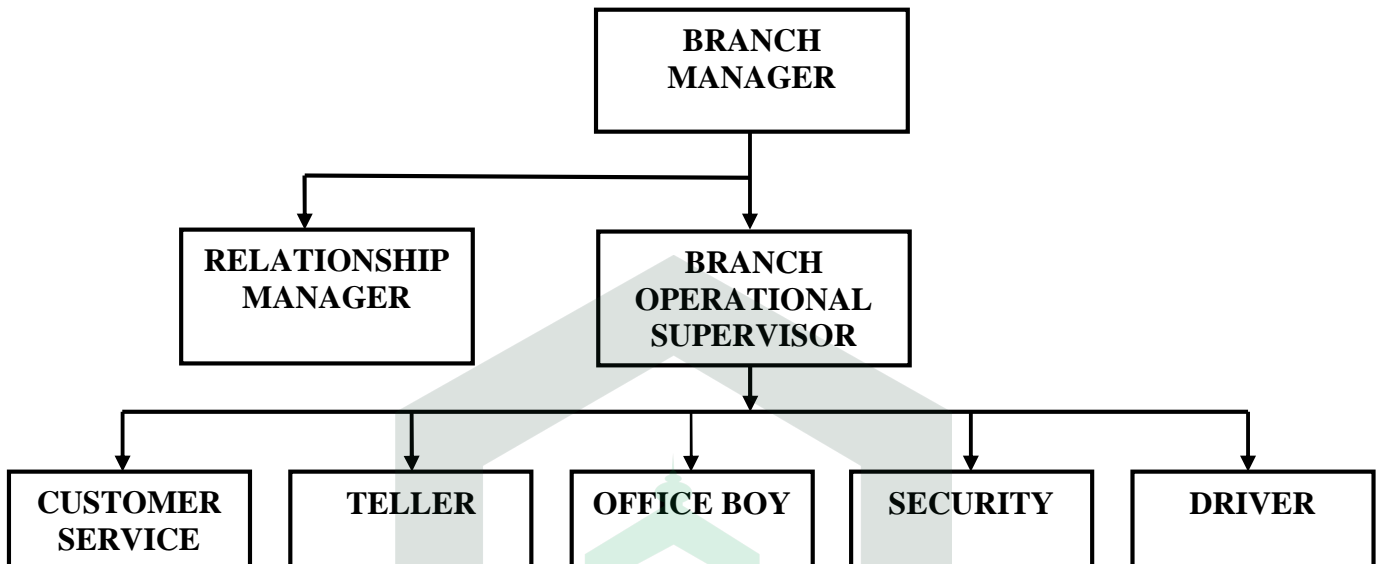
Visi, menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar rasional. Misi, menjadi lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi orang-orang yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan (*stakeholder*).

3. Alamat Bank Muamalat KCP Palopo

Kantor KCP Bank Muamalat di daerah Kota Palopo, provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu kantor KCP Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit kepemilikan rumah atau KPR bank Muamalat, hingga mobile online banking. Lokasi Kantor

KCP Bank Muamalat KCP Palopo terletak di Jl. Andi Djemma No. 53, Ammasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo
Sumber: PT. Bank Muamalat KCP Palopo

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing:

a. Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan kantor KCP yang bertanggungjawab atas pencapaian dan kinerja KCP dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan.

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh Branch manager

diantaranya adalah:

- 1) Bertindak sebagai pimpinan KCP dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional KCP .
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan, monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka *Branch manager* bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff- staffnya di kantor KCP. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atukah tidak.
- 4) Observasi atas kinerja karyawan. *Branch manager* bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.
- 5) Memberikan solusi terhadap semua masalah. *Branch manager* bukan hanya memerintah bawahannya saja,

namun manager KCP juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.

- 6) Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan. Manager KCP bank berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

b. Supervisor Branch Operation

- 1) Membina teller dan customer service agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall, dan area kerja *Teller, Customer Service*, dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.
- 3) Mengelola operasional teller dan customer service Kanca.
- 4) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional front office Kantor KCP .
- 5) Melakukan sosialisasi kepada Teller dan Customer Service serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office di Kantor KCP .
- 6) Membentuk *Teamwork* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional front office Kanca serta Pengembangan karier dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan front office di

Kantor KCP .

c. Customer service

- 1) Menjelaskan produk dan jasa kepada calon nasabah yang datang atau berkonsultasi melalui telepon.
- 2) Melayani pembukaan, penutupan, maupun perubahan rekening dan memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan standar perusahaan.
- 3) Menawarkan kepada nasabah produk atau jasa lain yang ada pada bank Muamalat Indonesia Capem Salaiga (*cross selling*).
- 4) Memonitor dan menyimpan warkat, buku tabungan dan kartu ATM ke dalam khasanah.
- 5) Melakukan koordinasi dengan bagian lain.
- 6) Mengerjakan instruksi yang diminta atasan yang berkaitan dengan pekerjaannya.

d. Teller

- 1) Melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan uang.
- 2) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah.
- 3) Melayani penyeteroran pindah buku dan transfer. Melayani penyeteroran warkat kliring.
- 4) Melayani penarikan uang secara tunai.
- 5) Melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan pekerjaan.

e. BO (beck office)

- 1) Melakukan instruksi pencairan deposito.
 - 2) Memeriksa setoran kliring.
 - 3) Membuat kredit nota atau instruksi yang diterima.
 - 4) Laporan pemakaian materi terapan.
 - 5) Menginput transaksi harian.
 - 6) Pencadangan biaya- biaya.
 - 7) Mendebet rekening nasabah.
- f. Security
- 1) Membukakan pintu apabila ada nasabah yang datang.
 - 2) Menjaga keamanan dan tata tertib kantor.
 - 3) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan dan pembekalan kantor.
 - 4) Membantu dan melayani nasabah.
- g. OB (office boy)
- 1) Bertanggungjawab atas kebersihan kantor.
 - 2) Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang ada di kantor.
 - 3) Pembantu umum.
 - 4) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan atau pembekalan kantor.
- h. Driver
- 1) Mengantar jemput para karyawan dalam melaksanakan tugas
 - 2) Menjaga agar kondisi kendaraan dinas kantor selalu

dalam keadaan siaga.

Daftar nama Karyawan di Bank Muamala KCP Palopo sebagai berikut

:

- a. BM : Muhamad Kemal Faried
- b. SBOS : Andi Miftahul Khair Idris
- c. RM : Hadi Santoso
- d. CS : Marlia
- e. Teller : Eko Wahyudi
- f. Security : Nurdin
- g. OB : Zul Kahfi
- h. Driver : Ruslan

5. Produk dan Layanan Bank Muamalat

Bank Muamalat memiliki berbagai macam produk serta layanan yaitu:

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Ib Hijrah

Tabungan Ib Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening

2) TabunganKu

Adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening:

3) Giro Ib Hijrah

Giro Ib Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Letter of Authorization (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan di Bank. Produk giro berbasis akad wadi'ah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing (IDR, USD, SDG) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*). Pada Giro Attijary, bank akan bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitip dana.

4) Tabungan iB Hijrah

Haji Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan yang memfasilitasi bagi yang ingin pergi ke tanah suci untuk menyepurnakan ibadahnya dengan memberikan kenyamanan nyaman, serta berkomitmen memfasilitasi untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik lagi.

5) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas merupakan tabungan yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam,

khususnya yang melibatkan mata uang US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD).

6) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan untuk perencanaan keuangan yang lebih tepat untuk mewujudkan impian masa depan yang lebih baik berdasarkan prinsip syariah. Adapun keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkurban saat idul adha, persiapan pension/hari tua dan sebagainya.

7) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan untuk bertransaksi bisnis sekaligus investasi yang aman dan menguntungkan. Tabungan ini terdapat fasilitas Shar-E Devit Gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa selain itu juga fasilitas bebas biaya airport longue untuk kebutuhan perjalanan.

8) Tabungan iB Sempel

Tabungan iB Sempel merupakan tabungan untuk siswa dengan syarat yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong dan mengajarkan siswa menabung sejak dini.

9) Deposito iB Hijrah

Muamalat Deposito Mudharabah adalah simpanan berjangka syariah dari Bank Muamalat yang keuntungannya berupa bagi hasil atau nisbah dengan tenor 1, 3, 6, hingga 12 bulan. Dalam deposito

syariah, simpanan nasabah berupa investasi tersebut hanya bisa ditarik di waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah pemilik dana (*shahibul maal*) dan pihak bank (*mudharib*) beserta juga nisbah atau bagi hasil yang sudah disepakati besarnya di awal. Deposito Muamalat tepat bagi nasabah yang ingin menerapkan prinsip syariah dalam berinvestasi dengan hasil yang optimal. Syarat dan ketentuan sebagai berikut :

a) Perorangan

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening
- 2) Melampirkan fotokopi identitas diri:
 - WNI: KTP / SIM
 - WNA: KITAS / KITAP, paspor dan surat referensi
- 3) Lampirkan NPWP / surat pernyataan terkait (WNI) atau tax registration (WNA)

b) Non Perorangan

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening
- 2) Melampirkan berkas seperti:
 - a) NPWP
 - b) Akta pendirian perusahaan
 - c) Izin usaha yaitu TDP dan SIUP bagi badan usaha
 - d) Surat kuasa penunjukan pengelolaan rekening
 - e) Bukti identitas penerima dan pemberi kuasa

b. Produk Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa). Syarat dan ketentuannya yaitu:

- a) Nasabah Perorangan
- b) Usia minimal 21 tahun saat pengajuan pembiayaan
- c) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan bagi pegawai 55 tahun / belum pension dan 60 tahun untuk wiraswasta
- d) Tidak termasuk dalam daftar pembiayaan bermasalah
- e) Status karyawan:
 - 1) Karyawan tetap (minimal telah bekerja 1 tahun)
 - 2) Karyawan kontrak (minimal telah bekerja 2 tahun)
 - 3) Wiraswasta/Profesional
- f) Pembiayaan discover dengan asuransi jiwa.
- g) Fasilitas angsuran secara autodebet dari tabungan muamalat.
- h) Melengkapi persyaratan administrative pengajuan:
 - (1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
 - (2) Fotocopy KTP, KK, Surat Nikah (bila sudah menikah)
 - (3) Fotocopy NPWP

- (4) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan)
- (5) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 3 bulan terakhir
- (6) Laporan keuangan atau laporan usaha (untuk wiraswasta)
- (7) Fotocopy sertifikat, IMB dan PBB

2) Pembiayaan Modal Kerja

Unsur-unsur modal kerja terdiri dari komponen-komponen alat likuid (*cash*), piutang dagang (*receivable*), dan persediaan (*inventory*) yang umumnya terdiri dari persediaan bahan baku (*raw material*), persediaan barang dalam proses (*work in process*), dan persediaan barang jadi (*finished goods*). Oleh karena itu, pembiayaan modal kerja merupakan salah satu atau kombinasi dari pembiayaan likuiditas (*cash financing*), pembiayaan piutang (*receivable financing*), dan pembiayaan persediaan (*inventory financing*).

3) IB Muamalat Back to Back

iB Muamalat Back to Back merupakan produk pembiayaan dengan jaminan deposito nasabah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal dana untuk waktu yang singkat dengan proses yang cepat, dan penggunaannya tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Pada produk pembiayaan ini deposito merupakan produk yang ditahan sebagai jaminan yang akan diberikan. Namun produk pembiayaan ini masih kurang diminati masyarakat karena kurangnya

pengetahuan masyarakat tentang deposito, sehingga jumlah nasabah pada pembiayaan ini masih sedikit.

c. Layanan Digital Muamalat

a) Internet Banking Muamalat

Internet Banking Muamalat merupakan layanan perbankan elektronik 24 jam sehari dan 7 hari sepekan melalui akses internet yang mudah dan aman.

b) Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Muamalat DIN adalah layanan mobile banking bank muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah.

c) Muamalat QRIS (*Syariah Payment*)

Muamalat QRIS (*Syariah Payment*) merupakan Layanan Bank Muamalat untuk nasabah yang memiliki usaha, baik perorangan maupun badan usaha.

d) ATM Muamalat

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan, menawarkan begitu banyak layanan dan kemudahan bagi nasabahnya. Salah satunya dengan menawarkan layanan *Mobile Banking* yang membantu nasabah bertransaksi dengan mudah, aman, nyaman, dan

cepat tanpa harus mengantri lebih lama di bank. Setiap bank memiliki cara tersendiri dalam memasarkan produk dan jasa yang dimilikinya. Seperti halnya Bank Muamalat KCP Palopo memiliki kebijakan tersendiri untuk memasarkan produk dan layanannya. Salah satu layanannya adalah *Mobile banking*. Layanan *mobile banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna memperoleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Produk *mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone.

Minat nasabah tumbuh karena suatu motif berdasarkan atribut-atribut sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya dalam menggunakan suatu pelayanan jasa, berdasarkan hal tersebut maka analisa mengenai bagaimana proses minat dari dalam diri konsumen sangat penting dilakukan. Perilaku minat nasabah adalah hasil dari evaluasi terhadap merek atau jasa. Tahapan terakhir dari proses tersebut adalah pengambilan keputusan secara kompleks termasuk menggunakan merek atau jasa yang diinginkan, mengevaluasi merek atau jasa tersebut pada saat digunakan dan menyimpan informasi digunakan pada masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari nasabah, minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo adalah sebagai berikut :

A. Minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dilihat dari perhatian

Pada dasarnya *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM, sebagaimana di jelaskan oleh ibu Ariani:

“layanan *mobile banking* ini sangat efektif karena nasabah tidak perlu lagi ke Bank ataupun ATM hanya untuk sekedar bertransaksi”.³² Walaupun *mobile banking* dikatakan sangat efektif digunakan tetapi tidak semua orang mau menggunakan layanan *mobile banking*, seperti yang disampaikan oleh ibu Marliana selaku Teller Bank Muamalat yaitu:

“mobile banking memang sangat efektif, tetapi tidak semua nasabah mau menggunakan layanan ini, biasanya nasabah yang tidak mau menggunakan layanan ini adalah lansia karena mereka sangat jarang bertransaksi, sedangkan kalau orang dewasa alasannya tidak mau menggunakan mobile banking agar tidak boros dalam artian mereka tidak ingin diberi kemudahan bertransaksi agar lebih hemat, kerna menurut mereka jika memiliki akses kemudahan maka mereka akan mudah dan sering melakukan transaksi”.³³

Pada tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain calon pelanggan juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan. Dilihat dari perhatian nasabah mengenai layanan mobile banking, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan mobile banking karena merasa tidak membutuhkan layanan mobile banking. Biasanya mereka yang acuh kebanyakan dari lansia, karena mereka merasa jika menggunakan layanan mobile banking dirasa tidak terlalu dibutuhkan.

³²Ariani, Salah satu pengguna *mobile banking*, Hasil wawancara 21 Maret 2022

³³Marliana, Selaku Teller Bank Muamalat KCP Palopo, Hasil wawancara 21 Maret 2022

B. Minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dilihat dari ketertarikan

Pada dasarnya nasabah akan tertarik menggunakan layanan *mobile banking* ketika mereka sering melakukan kegiatan transaksi dan lainnya sehingga membutuhkan akses yang mudah untuk bertransaksi, seperti yang disampaikan oleh Ibu Susalmi:

“saya sangat tertarik menggunakan layanan *mobile banking* Karena mempermudah dalam melakukan transaksi, dan kebanyakan nasabah juga tertarik menggunakan layanan *mobile banking* adalah nasabah yang memiliki aktifitas bertransaksi, contohnya nasabah yang memiliki usaha *online shop* karena jika melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* lebih simpel”.³⁴ Selanjutnya Ibu Fitri juga menambahkan :

“Saya menggunakan *mobile banking* karena mempermudah saya dalam melakukan kegiatan bertransaksi, selain itu dapat menghemat waktu dan biaya”.³⁵

Adanya minat dengan indikator ketertarikan (*interest*) yang menunjukkan pemusatan perhatian dan perasaan senang. Pada penelitian yang dilakukan peneliti nasabah, mereka yang tertarik menggunakan layanan *mobile banking* adalah nasabah yang memiliki usaha seperti *online shop* atau masyarakat yang bekerja dan membutuhkan transaksi perbankan.

C. Minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dilihat dari hasrat (keinginan)

Keinginan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo sudah mengalami peningkatan, dilihat dari perhatian dan ketertarikan nasabah dalam menanggapi penyampaian layanan *mobile banking*. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Marlina selaku teller Bank Muamalat yaitu:

³⁴ Susalmi, Pengguna *mobile banking* muamalat, Hasil Wawancara 22 Maret 2022

³⁵ Fitri, Pengguna *mobile banking*, Hasil Wawancara 22 Maret 2022

“nasabah yang ingin menggunakan mobile banking sudah mengalami peningkatan, dilihat dari perhatian dan ketertarikan mereka saat mendengarkan penawaran tentang layanan mobile banking mereka akan antusias mendengarkan dan bertanya mengenai layanan mobile banking.”³⁶ Selanjutnya Ibu Indri selaku nasabah juga menambahkan bahwa:

“terkadang nasabah memiliki keinginan untuk menggunakan layanan mobile banking, tetapi terkadang mereka mengatakan Hp mereka tidak bisa untuk mendownload aplikasi layanan mobile banking sehingga mereka tidak bisa menggunakannya”.³⁷

Dilihat dari keinginan nasabah menggunakan layanan mobile banking, sebenarnya tidak sedikit yang ingin menggunakan tetapi terkadang terkendala handphone yang kurang mensupport untuk aplikasi mobile banking sehingga mereka tidak bisa menggunakan layanan mobile banking.

Indikator yang ada dalam perhatian, ketertarikan dan hasrat pada minat nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking yaitu fitur di mobile banking yang menarik membuat nasabah ingin mengetahui tentang produk mobile banking yang mana dengan fitur yang menarik dan membuat lebih efisien waktu. Jadi, nasabah akan tertarik menggunakan layanan mobile banking, sehingga nasabah akan memiliki keinginan untuk menggunakan layanan mobile banking. Lalu muncul tindakan yang dilakukan oleh nasabah ada dua yaitu, bagi nasabah yang menggunakan mobile banking merupakan layanan yang tepat untuk mereka gunakan. Dan bagi para nasabah yang tidak menggunakan layanan tersebut berarti mereka merasa kurang atau tidak membutuhkan layanan tersebut. Sesuai dengan pengertian minat nasabah dalam perilaku konsumen dimana minat nasabah adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk atau jasa yang dilihatnya, dari sana timbul ketertarikan untuk mencoba produk tersebut sampai

³⁶ Marliana, Teller Bank Muamalat, Hasil Wawancara 21 Maret 2022

³⁷ Indri, Pengguna mobile banking muamalat, Hasil Wawancara 21 Maret 2022

akhirnya timbul keinginan untuk membeli atau menggunakannya agar dapat dimiliki.

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat nasabah di Bank Muamalat KCP Kota Palopo dalam penggunaan layanan mobile banking masih kurang maksimal. Hal itu bisa terjadi karena kurangnya sosialisasi eksternal yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan mobile banking.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo

Dalam penggunaan layanan *mobile banking* tentunya terdapat faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah didapatkan hasil tanggapan nasabah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara kebanyakan dari nasabah ingin menggunakan layanan *mobile banking* dengan alasan yang sama. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yaitu :

1. Penggunaan *mobile banking* mempermudah transaksi

Perserpsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit penggunaannya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor kemudahan ini yang mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Para nasabah *mobile banking* mengatakan bahwa layanan *mobile banking* yang diberikan oleh pihak

bank sangat mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan bertransaksi keuangan, misalnya untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan (listrik, air, dll), transaksi transfer uang hingga layanan lainnya dalam satu sentuhan layar di handphone tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM atau ke Bank terdekat. Selain mempermudah transaksi keuangan, cara pengoperasiannya pun begitu mudah sehingga semua orang bisa menggunakannya. Seperti wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Ella mengatakan bahwa :

“menurut saya menggunakan layanan *mobile banking* ini sangat memberikan kemudahan bagi nasabah karena dapat menghemat waktu dan hemat biaya cukup buka ponsel lalu memilih fitur apa yang ingin kita buka seperti mengecek saldo dll”³⁸.

2. Penggunaan *Mobile banking* memberikan keamanan bagi penggunanya

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan para nasabahnya saat menggunakan layanan *mobile banking*. Sekarang nasabah tidak perlu lagi merasa cemas dan khawatir dalam menggunakan *mobile banking* karena layanan *mobile banking* telah dilengkapi dengan sistem pengamanan yang dirancang untuk lebih menjaga privasi pengguna *mobile banking*. Dalam hal ini *mobile banking* Muamalat memiliki fitur unggulan seperti sistem keamanan di antaranya : (*device binding, password, TIN, dan autentikasi biometric*). Setiap nasabah *mobile banking* hanya dapat terhubung pada 1 perangkat yang didaftarkan pada sistem. Sebagaimana

³⁸ Ella, Pengguna *mobile banking* Muamalat, Hasil Wawancara, 23 Maret 2022

yang telah di paparkan oleh Bapak Hadi Santoso selaku pegawai Bank Muamalat mengatakan bahwa :

“Salah satu keamanan menggunakan *mobile banking* Muamalat dimana setiap transaksi akan diminta verifikasi kode TIN, jadi tingkat keamanan *mobile banking* Muamalat lebih aman dan tinggi”.³⁹

3. Mobile banking sesuai dengan kebutuhan nasabah

Para pengguna *mobile banking* mengaku bahwa layanan *mobile banking* merupakan layanan yang dibutuhkan oleh para nasabah karena para pengguna *mobile banking* merasa bahwa layanan ini memberikan kemudahan dan sangat menghemat waktu mereka. Misalnya nasabah yang memiliki pekerjaan yang sangat padat, apabila diwaktu pekerjaannya yang padat ia harus melakukan transaksi transfer ia tidak perlu lagi bersusah payah untuk pergi ke Bank maupun ATM untuk mentransferkan uangnya. Ia cukup melakukan kegiatan transaksi melalui layanan *mobile banking*.

4. Penggunaan *mobile banking* membuat nasabah memegang kendali dalam bertransaksi

Para nasabah Bank Muamalat KCP Palopo mengatakan bahwa *mobile banking* menjadikan mereka begitu leluasa dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi. Kendali yang penuh dalam bertransaksi juga menjadikan nasabah senang menggunakan layanan *mobile banking*, karena nasabah bebas untuk melakukan transaksi keuangan ditelepon selulernya tanpa harus repot-repot menghabiskan waktu dan tenaga untuk pergi ke Bank atau ATM dan mengantri lama untuk sekedar membayar tagihan atau bertransaksi lainnya. Kecuali jika

³⁹ Hadi Santoso, pegawai Bank Muamalat, Hasil Wawancara, 23 Maret 2022.

nasabah ingin melakukan tarik tunai, maka nasabah harus datang ke Bank atau ATM terdekat.

5. Kemampuan Mengakses

Yang dimaksud kemampuan mengakses yaitu dimana ketika ketika nasabah ingin bertransaksi menggunakan *mobile banking* aksesnya tidak lemot dan mudah. Inilah alasan mengapa sebagian nasabah mau menggunakan layanan *mobile banking*. Dari hasil wawancara beberapa nasabah yang menggunakan *mobile banking* dengan alasan kemampuan aksesnya antara lain, Ibu Dewi mengatakan bahwa :

“saya menggunakan *mobile banking* karena layanan yang efektif, dan mudah dipahami dan juga dapat diakses dimanapun dan kapanpun”⁴⁰.

Sebagaimana dijelaskan juga oleh Ibu Anti :

“saya menggunakan layanan *mobile banking* karena mudah di pahami dan lebih mudah jika ingin bertransaksi dimana pun da kapanpun tanpa harus datang ke Bank atau ATM, dan juga cukup menghemat waktu dan biaya”.

Berdasarkan hasil penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* diatas, dapat disimpulkan bahwa para nasabah begitu senang menggunakan layanan tersebut karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*.

⁴⁰Anti, pengguna *mobile banking* Muamalat, Hasil Wawancara, 23 Maret 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Muamalat KCP Palopo :
 - a) Perhatian, Dilihat dari perhatian nasabah mengenai layanan mobile banking, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan mobile banking karena merasa tidak membutuhkan layanan mobile banking. Biasanya mereka yang acuh kebanyakan dari lansia, karena mereka merasa jika menggunakan layanan mobile banking dirasa tidak terlalu dibutuhkan.
 - b) Ketertarikan, Dilihat dari ketertarikan nasabah menggunakan layanan mobile banking, mereka yang tertarik menggunakan layanan mobile banking adalah nasabah yang memiliki usaha seperti online shop atau masyarakat yang bekerja dan membutuhkan transaksi perbankan.
 - c) Keinginan, dilihat dari keinginan, nasabah yang memiliki keinginan adalah nasabah yang telah memperhatikan dan mengetahui tentang layanan mobile banking sehingga mereka tertarik menggunakan layanan tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Palopo.

Berdasarkan hasil penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah dapat menghemat waktu serta biaya untuk antri di Bank atau ATM untuk melakukan transaksinya.

B. Saran

Pelayanan dan kenyamanan nasabah harus berkualitas serta lebih diutamakan, sehingga nasabah yang menggunakan *mobile banking* ini tidak melakukan complain atau berkomentar yang tidak memuaskan nasabah untuk menggunakan layanan ini. Mengutamakan kepuasan nasabah agar jumlah nasabah yang meminati *mobile banking* semakin bertambah, dan dapat menarik minat nasabah yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Achmad, Abu dan Cholid Narbuko. *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997).
- Hardani,dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Irfan Syauqi Beik dan Laily Dwi Arsyianti. *Ekonomi Pembangunan Syariah Edisi Rrevisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Ponegoro, 2015.
- Karim, Adimarwan A, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana,2004.
- Komaruddin, *Kamus perbankan*, Jakarta: Grafindo, 1994.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Slameto, *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Sudarsono. "*Kamus Filsafat dan Psikologi*".
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penlitan pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung:Alfabeta, 2010.
- Sukirman, *Cara Kreatif Menulis Karya Ilmiah*, 1 eds. Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2015.
- Suyikso Dwi, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*. Jakarta: ISBN, 2009.
- Taufik Tea, *Inspring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*, Cet. I; Jakarta: Gema Insani. 2010.
- Tim Redaksi, *Kamus Filsafat dan Psikologi*.

Umar Husein, *Managemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pusaka.

Yusmad, Arafat Muammar *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish,2018.

B. Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.

C. Skripsi

Annisa Fitri Iriani, 2019. "*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*". Skripsi, IAIN Palopo.

Dwi Pratiwi Wulandari, 2018. "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*". Skripsi, UIN Sumatera Utara..

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

Rizka Ayu Permatasari, 2019. "*Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN Metro*". Skripsi, IAIN Metro.

Sri Rahmadhani Sitompul, 2019 "*Pengaruh Aplikasi Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Penyabungan*". Skripsi, IAIN Padangsidempuan.

D. Wawancara

Ibu Ariani, Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Wawancara, 21 Maret 2022.

Ibu Susalmi, Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Wawancara, 21 Maret 2022.

Ibu Ella Burhanuddin, Nasabah Bank Muamalt KCP Palopo. Wawancara, 23 Maret 2022.

Bapak Hadi Santoso, Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo. Wawancara, 23 Maret 2022.

Ibu Dewi, Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Wawancara, 23 Maret 2022.

Ibu Indri, Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Wawancara, 21 Maret 2022.

E. Sumber Lain

<https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.



L

A

M

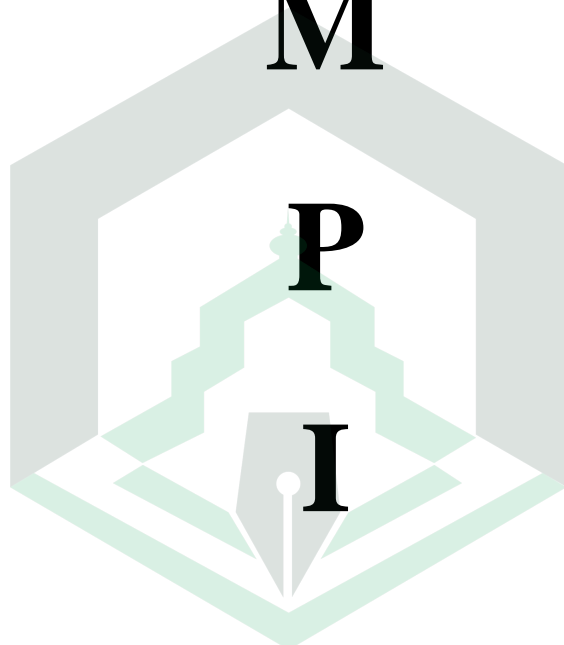
P

I

R

A

N



- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Keputusan Penguji
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing dan Penguji
- Lampiran 5 Persetujuan Pembimbing dan Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Verifikasi
- Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8 Izin Penelitian dari PTSP Palopo
- Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 10 Tes MBTA
- Lampiran 11 Sertifikat Mahad
- Lampiran 12 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 13 Sertifikat PBAK
- Lampiran 14 Transkrip Nilai
- Lampiran 15 Keterangan Bebas Mata Kuliah
- Lampiran 16 Keterangan Lunas SPP
- Lampiran 17 Dokumentasi
- Lampiran 18 Riwayat Hidup



PEDOMAN WAWANCARA

MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP KOTA PALOPO

NAMA : HASNIAR

NIM : 17 0402 0213

Daftar pertanyaan wawancara nasabah Bank Muamalat KCP Kota Palopo

1. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan mobile banking muamalat?
2. Apakah dengan menggunakan mobile banking dapat menghemat waktu dan biaya?
3. Apakah menggunakan mobile banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi?
4. Apakah anda puas terhadap layanan mobile banking muamalat?
5. Apakah menggunakan mobile banking memberikan manfaat?
6. Selama anda menggunakan layanan mobile banking muamalat, apakah ada kendala dalam menggunakan layanan ini?
7. Apakah menggunakan mobile banking membuat anda merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi?
8. Apakah mobile banking muamalat mudah di pelajari dan di pahami?
9. Apakah anda pernah melakukan pembelian pulsa atau listrik menggunakan layanan mobile banking?
10. Untuk transaksi apa saja yang dilakukan dengan menggunakan layanan mobile banking ini?

Daftar pertanyaan wawancara pegawai Bank Muamalat KCP Kota Palopo

1. Menurut Bapak, apakah tujuan adanya mobile banking khususnya di Bank Muamalat Kota Palopo?
2. Setelah adanya mobile banking, apakah bank muamalat kota palopo mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun?
4. Bagaimana cara bank memasarkan layanan mobile banking muamalat?
5. Apa sajakah fitur-fitur unggulan mobile banking muamalat?



SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 122 / TAHUN 2021
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang :
- a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi
 - b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - 4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
 - 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Mempertahatkan :
- 1. Penunjukan Pembimbing Dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- 1. KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama :
- 1. Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua :
- 1. Tugas Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga :
- 1. Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat :
- 1. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal diterapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima :
- 1. Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo

Pada Tanggal : 15 Juni 2021

u.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

#Bismillah

- Tembusan :
- 1. Kahiro AUAK,
 - 2. Mahasiswa yang bersangkutan,
 - 3. Pertanggung.

LAMPIRAN - SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO. 122 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Pengaruh Risiko Pembiayaan Musyarakah terhadap Profitabilitas Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat)
- III Pembimbing Utama : Ikhsan Purnama, SE, Sy., ME, Sy

Palopo, 15 Juni 2021

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,

Ramliyah M.P

SURAT KEPUTUSAN PENGUJI



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 314 TAHUN 2022
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2022.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 25 April 2022



- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NOMOR : 314 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Hasniar
NIM : 17.0402.0213
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- | | |
|-----------------------|---|
| Ketua Sidang | : Dr. Hj. Ramlah M, M.M. |
| Sekretaris | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. |
| Penguji Utama (I) | : Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA. Ek. |
| Pembantu Penguji (II) | : Akbar Sabani, M.EI. |

Palopo, 25 April 2022

Rektor
IAIN Palopo dan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



NOTA DINAS PEMBIMBING DAN PENGUJI

M. Ikhsan Purnama, SE.Sy., M.E

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : ;

Hal : Skripsi an. Hasniar

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di

Palopo

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan baik dari segi isi, bahasa mau pun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

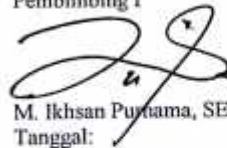
Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
JudulSkripsi : Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak di ajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*

Demikian di sampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



M. Ikhsan Purnama, SE.Sy., M.E
Tanggal:

Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek
Akbar Sabani, S.H., M.E

NOTA DINAS PENGUJI

Palopo, Oktober 2022

Lamp : _____

Hal : Skripsi an, Hasniar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di

Palopo

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak di ajukan untuk diajukan pada ujian *Munaqasyah*

Demikian di sampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

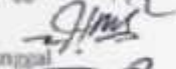
1. Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek

Penguji I

()
tanggal

2. Akbar Sabani, S.H., M.E

Penguji II

()
tanggal

3. M. Ihsan Purnama, S.E.Sy., M.E

Pembimbing Penguji

()
tanggal

PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul "Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo" yang ditulis oleh Hammar NIM 17.0402.0213, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diajukan dalam seminar hasil penelitian pada hari Jumat tanggal 24 Juni 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *monyayuh*.

1. Dr. Takdir, S.H., M.H.
Ketua Sidang
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Sekretaris Sidang
3. Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek
Penguji I
4. Akbar Sahani, S.EI., M.E
Penguji II
5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E
Pembimbing

()
tanggal

()
tanggal

()
tanggal

()
tanggal

()
tanggal

NOTA DINAS VERIFIKASI

TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (satu) Skripsi
Hal : Skripsi An. Hasniar

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr.wb

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Palopo.

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi sebagai berikut:

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulis Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia

Demikian di sampaikan untuk proses selanjutnya

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Tim Verifikasi

1. Hendra Safri, S.E., M.M. ()
Tanggal
2. Purnama Sari, S.E. ()
Tanggal

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

PT. Bank Muamalat KCP Palopo, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT. Bank Muamalat KCP Palopo dengan judul skripsi "Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Palopo".

Demikian surat keterangan yang dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 03 November 2022

PT. Bank Muamalat KCP Palopo



IZIN PENELITIAN DARI PTSP PALOPO

  
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 1 9 7

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. S.H.M. Hoesni No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpin : (0471) 320048

ASLI
DASAR HUKUM

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 197/PP/DP/MPTSP/III/2022

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo.
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : HASNIAR
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Tetewaka Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0213

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING DI BANK MUAMALAT KCP PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO
Lamanya Penelitian : 09 Maret 2022 s.d. 09 Mei 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksiud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 10 Maret 2022
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP : 19780611-199612 1 001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kepegawaian Prov. Sulsel
2. Kepala Dinas PTSP
3. Kepala Dinas Pendidikan
4. Kepala Dinas Kesehatan
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kepegawaian Kota Palopo
7. Sebagai dokumentasi pelaksanaan penelitian

HASIL CEK TURNITIN

SKRIPSI HASNIAR

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	5%
2	ummaspul.e-journal.id Internet Source	1%
3	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
5	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
9	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%

TES MBTA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Bitti Telp (0471) 22076 Balandi - Kota Palopo
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <http://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/ lancar.

Nama : Hasniar
NIM : 17 0402 0213
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah


Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Ketua Prodi/Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M.

Palopo, 20 April 2022

Dosen Penguji


Yuyun Rupiyyat Said, S.Pd., M.Pd.

**coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa*

SERTIFIKAT MAHAD





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

TRANSKRIP NILAI
MAHASISWA PROGRAM MA'HAD AL-JAMI'AH

NAMA : HASNIAR
NIM : 17 0201 0213
FAK/PRODI : PBS F

NO	MATA KULIAH	SEMESTER	NILAI	
			ANGKA	HURUF
1	FIQH IBADAH	I	67	C+
2	AQIDAH AKHLAK	I	75	B
3	PENGAMALAN SUNNAH	II	90	A
4	MEMBACA TULIS DAN AL-QUR'AN	II	85	A-
5	TEORI DAN PRAKTIK IBADAH	II	95	A+
JUMLAH			412	
RATA-RATA			82,40	

Predikat Kelulusan : ~~Amat Baik~~ / Baik / Cukup / Kurang

Palopo, 2 Juli 2018

Kepala Unit

Ma'had Al-Jami'ah IAIN Palopo



Dr. Mardiyanto, M.H

NIP. 196805031998031005

SERTIFIKAT TOEFL



SERTIFIKAT PBAK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
PANITIA PELAKSANA PENGENALAN BUDAYA AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Jln. Agasie Kesatrian, Balerantai Kota Palopo, Telp. 0471-22076 Fax. 0471-325166

Sertifikat

Nomor: 634/SC/PBAK/IAIN/PLP/08/2017

Diberikan Kepada:



HASNIAR

Sebagai Peserta pada kegiatan Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK) Institut Agama Islam Negeri Palopo tahun akademik 2017/2018 yang dilaksanakan pada tanggal 26 s.d 28 Agustus 2017 dan dinyatakan Lulus.

Ketua Panitia

[Signature]
Dr. Helmi Kamal, M.HI.

Mengetahui;
Rektor
[Signature]
Dr. Abdul Piroi, M.Ag.

Palopo, 29 Agustus 2017
Presiden Badan Eksekutif Mahasiswa
[Signature]
Fikriyah Kasim



MATERI PENGENALAN BUDAYA AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (PBAK)

- Membangun Mahasiswa yang Religius, Unggul, dan Patriotik-

26 - 28 Agustus 2017

No.	Narasumber	Materi	Volume
1	Dr. Abdul Piral, M.Ag.	Profil IAIN Palopo	2 JPL
2	Kaplores Palopo	Membangun Generasi Muda yang Berintegritas dan Cinta Tanah Air	2 JPL
3	Prof. Dr. H. M. Said Mahmud, Lc., M.A.	Ma'had al-Jami'ah dan Pembinaan Akhlak al-Karimah Mahasiswa	2 JPL
4	Dr. Abbas Langaji, M.Ag.	Profil Mahasiswa Unggulan, Inovasi, dan Sekilas tentang PPS IAIN Palopo	2 JPL
5	Fikram Kasim	Materi Kemahasiswaan: Peran Mahasiswa dalam Kehidupan Sosial dan Kebangsaan	2 JPL
Jumlah			10 JPL

Koordinator Steering Committee,



Dr. Muhaemin, M.A.

Koordinator Lapangan,



Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I.

TRANSKIP NILAI



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
TRANSKRIP PRESTASI AKADEMIK
DIBERIKAN KEPADA

NAMA : HASNIAR
NIM : 17 0402 0213

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : Perbankan syariah

No	Nama Mata Kuliah	Nilai (N)	Kredit (K)	N x K	Ket
1	TAUHID	4,00	2	8,00	A+
2	BAHASA ARAB	3,00	2	6,00	B
3	BAHASA INDONESIA	3,00	2	6,00	B
4	BAHASA INGGRIS	4,00	2	8,00	A+
5	PENDIDIKAN KEWARGAAN	4,00	2	8,00	A+
6	METODE BACA TULIS AL-QURAN	3,75	2	7,50	A
7	TEKNIK PENULISAN KARYA ILMIAH	3,25	2	6,50	B+
8	STUDI ISLAM DAN KEARIFAN LOKAL	3,50	2	7,00	A-
9	TEORI DAN PRAKTEK DAKWAH	3,50	2	7,00	A-
10	PENGANTAR FILSAFAT	3,75	2	7,50	A
11	EKONOMI WILAYAH DAN KEARIFAN LOKAL	3,50	2	7,00	A-
12	PENGANTAR FIQHI DAN USHUL FIQHI	3,75	2	7,50	A
13	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	3,25	3	9,75	B+
14	PENGANTAR AKUNTANSI SYARIAH	3,00	3	9,00	B
15	TAFSIR AYAT DAN HADIS EKONOMI	3,50	3	10,50	A-
16	ULUMUL HADIS	3,00	2	6,00	B
17	ULUMUL QURAN	3,50	2	7,00	A-
18	PENGANTAR BANK SYARIAH	3,25	3	8,75	B+
19	PENGANTAR MANAJEMEN	3,75	3	11,25	A
20	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	3,75	3	11,25	A
21	FIQHI MUAMALAT	3,75	2	7,50	A
22	AKUNTANSI SYARIAH	3,00	2	6,00	B
23	ETIKA BISNIS ISLAM	3,50	3	10,50	A-
24	MATEMATIKA KEUANGAN	2,50	3	7,50	C+
25	TEORI EKONOMI MIKRO ISLAM	3,50	3	10,50	A-
26	ASPEK HUKUM PERBANKAN SYARIAH	4,00	2	8,00	A+
27	ENGLISH FOR BANKING & FINANCE	3,75	2	7,50	A
28	LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	2,75	2	5,50	B-
29	PENGANTAR PERPAJAKAN	3,75	2	7,50	A
30	KEWIRUSAHAAN	4,00	3	12,00	A+
31	FIQHI MUAMALAT KONTEMPORER	3,25	3	9,75	B+
32	MAGANG 1	3,75	2	7,50	A
33	TEORI EKONOMI MAKRO ISLAM	4,00	3	12,00	A+
34	MANAJEMEN KEUANGAN	3,25	3	9,75	B+
35	MANAJEMEN INVESTASI BANK SYARIAH	3,75	3	11,25	A
36	APLIKASI KOMPUTER PERBANKAN SYARIAH	3,75	3	11,25	A
37	ISU-ISU PERBANKAN DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3,50	2	7,00	A-
38	PEREKONOMIAN INDONESIA	4,00	3	12,00	A+
39	EKONOMI ZAKAT DAN WAKAF	4,00	2	8,00	A+

40	UANG DAN BANK	3,25	2	6,50	B+
41	AKUNTANSI PERBANKAN SYARIAH	3,50	3	10,50	A-
42	MANAJEMEN RESIKO BANK SYARIAH	3,50	3	10,50	A-
43	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	3,00	3	9,00	B
44	STATISTIK BISNIS	3,50	3	10,50	A-
45	AKUNTANSI MANAGERIAL	3,00	3	9,00	B
46	METODE PENELITIAN EKONOMI	3,25	3	9,75	B+
47	STUDI KELAYAKAN BISNIS	3,25	3	9,75	B+
48	MANAJEMEN PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH	3,75	2	7,50	A
49	MANAJEMEN TREASURY BANK SYARIAH	3,75	2	7,50	A
50	SISTEM INFORMASI PERBANKAN SYARIAH	3,75	3	11,25	A
51	PERILAKU ORGANISASI	3,75	2	7,50	A
52	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BANK SYARIAH	3,75	3	11,25	A
53	EKONOMETRIKA	3,50	3	10,50	A-
54	MANAJEMEN STRATEGIK	4,00	3	12,00	A+
55	MAGANG 2	3,50	2	7,00	A-
56	KULIAH KERJA NYATA	4,00	4	16,00	A+
57	KOMPREHENSIF	3,50	2	7,00	A-
58	SKRIPSI			0,00	0
			143	504,50	

Indeks Prestasi Kumulatif : 3,53
 Jumlah Kredit : 143

Palopo, 22 Juni 2022

Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.

NIP. 19861020 201503 1 001

KETERANGAN BEBAS MATA KULIAH



IAIN PALOPO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771

Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

NOMOR: B 107 /In.19/FEBI.04/KS.02/PBS/02/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Hasniar

NIM : 17 0402 0213

Program Studi : Perbankan Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi perbankan syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2017/2018 s.d semester VII tahun akademik 2020/2021 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 07 Februari 2022

Ketua Prodi Perbankan Syariah:


Hendra Safri, S.E., M.M.

KETERANGAN LUNAS SPP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon/HP 085243175771
Email: febi@iainpalopo.ac.id, Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

SURATKETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Saepul, S.Ag., M. Pd.I
NIP : 19720715 200604 1 001
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : FEBI IAIPalopo


menerangkan bahwa:

Nama : HASNIAR
NIM : 170402 0213
Semester/Prodi : XI / pgs
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang bersangkutan benar telah melunasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) semester I s.d XI.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 SEPTEMBER 2022
an. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha


Saepul, S.Ag., M. Pd.I
NIP19720715 200604 1001

DOKUMENTASI

3. Kantor Bank Muamalat KCP Palopo



4. Ruangan Dalam Bank Muamalat KCP Palopo





5. Wawancara

Bapak Hadi Santoso selaku RM (Relationship Manager), Wawancara mengenai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.



Ibu Susalmi selaku nasabah, Wawancara mengenai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.



Ibu Ariani selaku nasabah, Wawancara mengenai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.



Ibu Dewi selaku nasabah, Wawancara mengenai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat KCP Palopo.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hasniar, lahir di Ponrang pada tanggal 22 September 1999.

Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Buah cinta dari Ayahanda Syarifuddin Ali dan Ibunda Hisma. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kel. Sampoddo, Kec. Wara

Selatan, Kota Palopo. Penulis menempuh pendidikan di SDN 68 Purangi dan pada tingkat sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Palopo, di tingkat sekolah menengah atas di SMA Negeri 3 Palopo. Pada tahun 2017 penulis mendaftar menjadi salah satu mahasiswa IAIN Palopo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Progra Studi Perbankan Syariah dan Alhamdulillah mampu menyelesaikan ke tahap penelitian. Dalam rangka menyelesaikan studi strata I penulis menulis judul **“Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat KCP Kota Palopo”**.

Contact person penulis: hasniar658@gmail.com