

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
PALOPO TERHADAP MAHASISWA PERBANKAN
SYARIAH**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
Untuk Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian
Studi Jenjang Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh:

MIRANDA SYAM

20 0402 0024

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
PALOPO TERHADAP MAHASISWA PERBANKAN
SYARIAH**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
Untuk Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian
Studi Jenjang Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh:

MIRANDA SYAM

20 0402 0024

Pembimbing:

Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Miranda Syam
Nim : 20 0402 0024
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat 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 dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



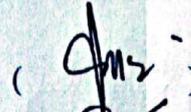
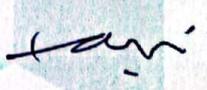
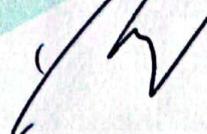
Miranda Syam
NIM: 2004020024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah, yang ditulis oleh Miranda Syam Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020024, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat tanggal 9 Agustus 2024 bertepatan dengan 4 Safar 1446 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 13 Agustus 2024

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Umar, S.E., M.SE. | Penguji II | () |
| 5. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah




Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ
أَجْمَعِينَ. (لَمَّا بَعْدُ)

Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo Terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat islam dan semoga menjadi pengikutnya yang senantiasa mengamalkan ajaran dan meneladani akhlaknya hingga akhir hayat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai doa serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan walaupun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak terkhusus dan teristimewa kepada orang tuaku yang tercinta Ayahanda Syamsuddin dan Ibunda Husnia yang telah

mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sedari kecil hingga sekarang dan selalu mendukung dan mendoakan setiap waktu, yang menjadi motivasi penulis dalam menjalani kehidupan serta yang telah banyak berkorban demi pendidikan penulis baik itu secara materi maupun non materi.

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Dr. Murni Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, M.El., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A., yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo dan selaku pembimbing beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Umar, S.E., M.SE selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Abu Bakar, S.PD.I., M.Pd., selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020 (kelas A) utamanya pada teman seperjuangan saya Anisa Jasman, Amrita Sari, Rahmawati, dan Nurhikma yang selama ini membantu dan selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Saya ucapkan terima kasih kepada teman-teman saya Hidayani, Wiwi, dan Alga, terima kasih telah menemani penulis dari dulu hingga sekarang semoga tetap selalu bersama dan sukses bersama.
10. Terakhir, terima kasih pada diri sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bekerja keras dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Marabuana, 02 Juni 2024

Miranda Syam

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	<i>sa</i>	<i>s</i>	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	<i>ha</i>	<i>h</i>	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	<i>zal</i>	<i>z</i>	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	<i>sad</i>	<i>s</i>	es (dengan titik di atas)
ض	<i>dad</i>	<i>d</i>	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>ta</i>	<i>t</i>	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>za</i>	<i>z</i>	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
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 di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka di tulis dengan tanda (').

2. Vokal

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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْف : *kaifa*

حَوْل : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا... آ...	<i>fathah dan alif atau</i>	ā	a dan garis di atas
ي-	<i>kasrah dan Ya</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau yang mendapat harakat *fathah, kasrah, dan ḍammah* transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضة أطفال : *raudah al-atfāl*

المدينة المنورة : *al-madinah al-fādilah*

الحكمة : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجِّنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعِمُّ : *nu‘ima*

عُدُّو : *‘aduwwun*

Jika huruf *و* ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ي) maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata *sandang* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh (az-zalzalāh)*

الفَلَسْفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

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'muruna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia*

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

Contoh:

Syarḥ al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-maṣlahah

9. *Lafẓ al-jalālah* (الله)

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

Contoh:

دين الله *dinullāh*

بِالله *billāh*

Adapun *tā marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَتِ اللهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. *Huruf kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, 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 kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awaldari 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 mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīhi al-Qur’ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Al-Ṭūfi

Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī’ al-Islāmī

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 Muḥammad ibn Rusyd, 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 Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta’ālā*

saw. = *ṣallallāhū ‘alaihi wa sallam*

as = *‘alaihi al-salām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat Tahun
QS	= Quran Surah
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR HADIS	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Kajian Teori	12
1. Efektivitas.....	12
2. Layanan	16

3. Mobile Banking	21
4. Bank Syariah	30
5. Teori Adopsi Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i>)	37
6. Kepuasan Nasabah.....	39
7. Kerangka Fikir.....	43
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
D. Subjek Penelitian.....	46
E. Sumber Data.....	47
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Uji Keabsahan Data.....	49
I. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
3. Efektivitas Layanan Mobile Banking BSI	56
B. Pembahasan.....	61
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
Lampiran	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat QS Al-Maidah / 5:2	18
Kutipan ayat QS. Al-Baqarah / 2:267	42

DAFTAR HADIS

Hadis 1 tentang tolong-menolong18

Hadis 2 tentang keserakahan.....43

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Standar Ukuran Efektivitas sesuai Acuan Litbang Depdagr.....	16
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	46
Tabel 4. 1 Persentase hasil wawancara indikator pemahaman program	57
Tabel 4. 2 Persentase hasil wawancara indikator tepat sasaran	58
Tabel 4. 3 Persentase hasil wawancara indikator tepat waktu	59
Tabel 4. 4 Persentase hasil wawancara indikator pencapaian tujuan.....	60
Tabel 4. 5 Persentase hasil wawancara indikator perubahan nyata	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Digital channel</i> spesifik BSI <i>Mobile</i>	3
Gambar 2. 1 Kerangka Fikir	44
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Dokumentasi

DAFTAR ISTILAH

- E-channel* : Produk layanan berbasis media elektronik
- Merchant* : Pedagang (orang/badan usaha) yang menandatangani perjanjian kerjasama dan siap melayani pembayaran menggunakan kartu
- Letter of Credit (L/C)* : Dokumen jaminan pembayaran dalam transaksi internasional

ABSTRAK

Miranda Syam, 2024. “Efektivitas Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indoensia Cabang Palopo Terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas mengenai Efektivitas Penggunaan Layanan *Mobile Banking* BSI Terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui kemudahan yang diberikan serta manfaat dari *mobile banking* BSI. Untuk mengetahui seberapa efektifnya layanan *mobile banking* BSI ini dalam membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara dan data pendukung berupa buku, artikel, dll. Teknik pengumpulan data digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan kajian pustaka. Setelah itu data yang telah diperoleh dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan selanjutnya penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas mulai dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan nyata menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* BSI sangat efektif digunakan oleh mahasiswa perbankan syariah, manfaat yang diberikan kepada mahasiswa dalam melakukan transaksi serta kemudahan dalam mengakses, dan fitur yang mudah dipahami serta sesuai dengan kebutuhan dan biaya yang dikenakan sudah sangat efektif bagi mahasiswa sehingga mahasiswa sangat puas menggunakan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* BSI sangat efektif digunakan bagi kalangan mahasiswa yang membutuhkan layanan yang cepat dan aman.

Kata Kunci: Efektivitas, *Mobile Banking*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era seperti sekarang ini, teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Tujuan hadirnya teknologi informasi ialah untuk memberi kemudahan pada kehidupan manusia sehari-hari. Keberadaan teknologi informasi dapat membantu lajunya segala macam bentuk transaksi dengan lebih efektif dan efisien. Pengaksesan teknologi memberi kemudahan dengan menawarkan beberapa layanan yang murah serta mudah digunakan, sehingga seorang individu ataupun instansi perusahaan memakai teknologi untuk menggapai tujuannya.

Di dalam dunia bisnis seperti pada sector perbankan, teknologi informasi dianggap sebagai sesuatu yang penting. Untuk meningkatkan sebuah pelayanan terhadap nasabah, bank menciptakan mobile banking yang merupakan media layanan transaksi yang memiliki basis teknologi informasi. Adanya mobile banking memberi kemudahan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi hanya lewat telepon seluler saja. Dengan adanya *M-banking* dapat memberi jawaban terhadap tuntutan dari nasabah pada transaksi bersifat finansial, transaksi bersifat non finansial, cek saldo, transfer, serta pembayaran tagihan lewat telepon seluler. Hingga sekarang ini, sebagian besar bank telah melakukan pengaplikasian layanan Mobile Banking guna

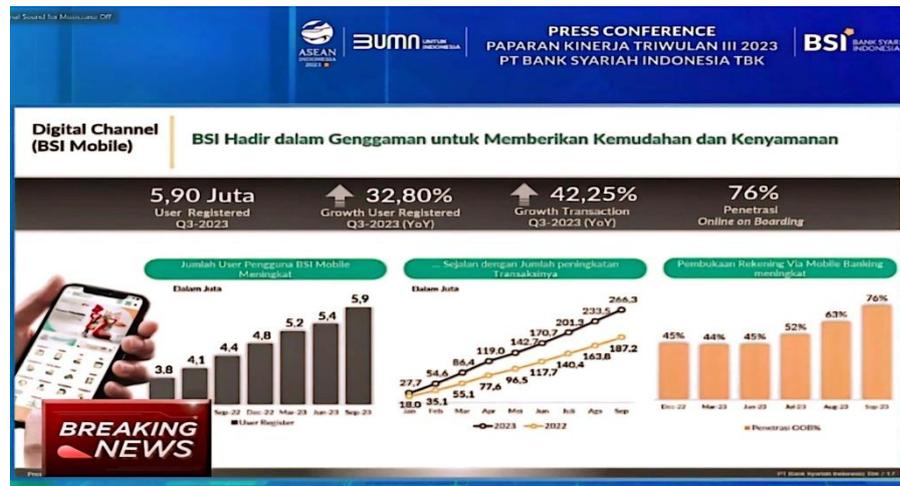
memberi peningkatan terhadap kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dari masyarakat masa kini.

Layanan *M-banking* merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi bank sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Layanan *e-banking* yang biasanya disediakan oleh bank yaitu; *internet banking*, *call banking*, *sms banking*, ATM, dan *mobile banking*. Layanan-layanan yang disediakan memberikan banyak manfaat bagi nasabah maupun pihak bank. Bagi nasabah penggunaan *mobile banking* memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Sedangkan bagi bank penggunaan *mobile banking* menjadi salah satu solusi murah dalam pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM.¹

Bank syariah merupakan salah satu bank yang telah mengaplikasikan layanan *mobile banking*. Adanya fitur-fitur yang mampu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi menjadi salah satu kunci untuk menarik kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Kualitas layanan menjadi salah satu kunci kepuasan nasabah. Oleh karena itu perbankan harus memberikan pelayanan baik, jika pemberian layanan tidak baik maka nasabah tidak akan merasa puas.²

¹ Silvia Dwi Rama Dina, 'Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)', 19 (2022).

² 'Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya) Disusun Oleh: Alvi Hasanah', *Skripsi*, 2022.



Gambar 1.1 Digital channel spesifik BSI Mobile

Jika dilihat dari data yang ada Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat adanya peningkatan bisnis BSI *costumer based* pada kuartal III 2023. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah *costumer based* perseroan saat ini mencapai 19,22 juta, meningkat 10,90% *year on year* (yoy). Saat ini BSI telah memiliki lebih dari 1.100 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Direktur Teknologi Informasi Saladin D effendi, menyebutkan bahwa pertumbuhan nasabah juga tak lepas dari *e-channel*, seperti BSI *Mobile* yang dapat dengan mudah diakses oleh nasabah untuk transaksi pembukaan rekening *online* baik tabungan, deposito maupun pembiayaan. Tercatat hingga September 2023, generasi X, Y, Z masih mendominasi penggunaan BSI *Mobile* dengan total pengguna mencapai 5,90 juta orang atau tumbuh 32,80% *year on year*, dengan jumlah 266,3 juta transaksi.³ Selain itu, saat ini BSI juga sangat mudah dijangkau melalui kehadiran *merchant-merchant* QRIS BSI yang

³ CNBC Indonesia, 'BSI Sukses Cetak Laba Rp 4,2 Triliun Di 9M-2023', *CNBC Indonesia TV*, 2023 <<https://www.cnbcindonesia.com/market/20231031154726-19-485233/video-bsi-sukses-cetak-laba-rp-42-triliun-di-9m-2023>>.

mencapai lebih dari 221.000 *merchant* di seluruh Indonesia, adapun jumlah ATM lebih dari 2.500 mesin. BSI membukukan kinerja impresif sepanjang kuartal III 2023 dengan perolehan laba bersih mencapai Rp 4,2 triliun atau tumbuh dengan persentase 31,04% secara *year on year* (yoy). Sebelumnya, pada kuartal III 2022 laba bersih BSI sebanyak Rp 3,21 triliun.⁴

Mahasiswa merupakan salah satu pengguna layanan *mobile banking* yang cukup banyak. Penggunaan teknologi informasi yang sangat melekat bagi kalangan mahasiswa menjadi salah satu alasan tidak lepas dari penggunaan internet, hiburan, serta travelling, serta sifat yang ingin instan dan mudah selalu melekat pada diri anak muda. Mahasiswa IAIN Palopo khususnya program studi perbankan syariah telah menggunakan layanan *M-banking*, kemudahan, penggunaan, kenyamanan, dan kecepatan dan banyak faktor lainnya membuat para mahasiswa memilih menggunakan layanan *mobile banking*.

Perbankan syariah adalah salah satu program studi yang terdapat di fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palopo, program studi perbankan syariah memiliki mahasiswa aktif sejumlah 929 mahasiswa.⁵ Program studi perbankan syariah telah mempelajari apa-apa saja yang terdapat dalam bank syariah jadi tidak dipungkiri mahasiswa perbankan syariah telah menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi mereka.

⁴ Fuji Pratiwi, 'Pengguna BSI Mobile Tumbuh 32,80 Persen', *REPUBLIKA.CO.ID*, 2023 <<https://sharia.republika.co.id/berita/s3fmf1457/pengguna-bsi-mobile-tumbuh-3280-persen>>.

⁵ IAIN PALOPO, 'DATA MAHASISWA FEBI', *IAIN PALOPO* <<https://febi.iainpalopo.ac.id/data-mahasiswa/#>>.

Aspek-aspek penggunaan sistem informasi apapun yang digunakan mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo yang berkaitan dengan *mobile banking*. Kemudian dalam penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan sebab layanan *mobile banking* memiliki prospek besar dikalangan mahasiswa yang memang sadar dengan adanya teknologi informasi yang dapat membantu dalam melakukan kegiatan transaksi tanpa harus datang ke bank langsung, serta penggunaan praktis dan dapat dilakukan dimana saja. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena penulis melihat bahwa sebagian besar nasabah khususnya mahasiswa bank menginginkan pelayanan yang mudah bagi nasabah untuk dapat berinteraksi tanpa mengantri dan datang secara lnsung ke bank.⁶

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada beberapa mahasiswa perbankan syariah, adapun nasabah pengguna *mobile banking* BSI atas nama Nurhikma, ia menyatakan bahwa saat melakukan transaksi apabila akses sinyal yang kurang baik maka otomatis layanan *mobile banking* tidak dapat diakses. Begitupun dengan saudari Dita Natasyah Putri yang menyatakan bahwa aplikasi *mobile banking* BSI yang saya gunakan terkadang error.

Berdasarkan observasi awal yang telah diuraikan penulis, terdapat beberapa hambatan saat menggunakan layanan *mobile banking*, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas penggunaan

⁶ Ubah Septiana, 'Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Bnking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat)', 2021, 43.

layanan *mobile banking*, karena sangat penting untuk mengetahui sampai mana persepsi nasabah khususnya mahasiswa perbankan syariah terhadap layanan *mobile banking*. Serta dengan adanya layanan ini akan memberikan keuntungan dan kepuasan terhadap nasabah, dan apakah penggunaan *mobile banking* efektif sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah jika pencapaian yang ditunjukkan kepada nasabah khususnya mahasiswa perbankan syariah memberi harapan. Maka dari itu peneliti tertarik meneliti dengan judul ***“Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo”***

B. Batasan Masalah

Batasan masalah ialah ruang lingkup masalah atau upaya untuk membatasi bahasan masalah agar tidak semakin meluas dan lebar serta tidak menyimpang sehingga penelitian itu bisa lebih fokus dilaksanakan. Maka dari itu ruang lingkup hanya terdiri dari informasi tentang *mobile banking* dan penyajian informasi hanya mengenai efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas penggunaan layanan Mobile Banking terhadap mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian kali ini ialah untuk mengetahui efektivitas penggunaan layanan *Mobile Banking* terhadap mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini dapat digunakan menjadi referensi penelitian selanjutnya dengan tujuan meningkatkan pengetahuan serta wawasan terkait efektivitas penggunaan layanan *mobile banking*.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi bank syariah, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi bank dalam meningkatkan pelayanan aplikasi *mobile banking*.
 - b. Bagi publik, penelitian ini diharapkan dapat memberi kesadaran kepada masyarakat tang layanan *mobile banking* yang membawa banyak kemudahan dalam kegiatan transaksi sehari-hari.
 - c. Bagi peneliti, dalam melakukan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perbankan syariah, khususnya pada efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang relevan yang digunakan oleh penulis sebagai sumber untuk mendukung penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ari Pratiwi dengan judul “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi*”. Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah penggunaan layanan *M-banking* BSI mempermudah, bermanfaat, dan efektif digunakan dalam bertransaksi pada masa pandemi. Dari hasil penelitian menyebutkan bahwa, layanan *M-banking* BSI mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemic , karena dengan menggunakan *BSI mobile* nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja. Selanjutnya layanan *M-banking* BSI sangat bermanfaat karena dengan nasabah mendapatkan manfaat lebih banyak dan juga tidak terbatas dalam melakukan transaksi keuangan saja. Serta layanan *M-banking* BSI efektif digunakan karena pada masa pandemi nasabah membutuhkan adanya layanan yang cepat, mudah serta efisien dan terjamin keamanannya dari adanya risiko covid-19.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitian terdahulu fokus pada masyarakat umum yang menggunakan yang menggunakan *mobile banking* BSI, sedangkan penelitian sekaran hanya berfokus pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo yang menggunakan layanan *mobile banking*.⁷

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alvi Hasanah dengan judul “*Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)*”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa diterapkannya *mobile banking* mempengaruhi minat nasabah melakukan transaksi pada bank BSI KCP Kuala Batee dengan melihat beberapa indikator minat, yakni:
 - a. Dilihat dari segi indikator keinginan, hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan M-banking dikalangan nasabah PT BSI KCP Kuala Batee.
 - b. Dilihat dari segi ketertarikan, dengan adanya beberapa fitur yang menarik, serta layanan yang mudah diakses membuat nasabah tertarik untuk menggunakan *M-banking*.
 - c. Dilihat dari segi keyakinan, nasabah memiliki perasaan yakin terhadap layanan M-banking ini sebab keamanannya telah terjamin.

⁷ Ari Pratiwi, ‘EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)’, 2022.

Sebelumnya, nasabah diberi penjelasan mengenai cara penggunaannya oleh pihak bank, agar mereka paham terkait informasi yang diperolehnya.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu jenis penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus kepada minat menabung nasabah sedangkan penelitian sekarang fokus ke kepuasan nasabah.⁸

3. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani Dwina Ayulia Raharjo dengan judul "*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*". Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa:
 - a. Mahasiswa dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas layanan *mobile banking* BSI. Tapi fakta lainnya menyatakan bahwa masih terdapat nasabah yang menggunakan BSI tetapi tidak menggunakan layanan *mobile banking* itu disebabkan karena kurangnya pemahaman dan rasa ragu nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI. Serta faktor lainnya yaitu masih kurangnya pengguna *M-banking* BSI menjadi alasan nasabah tidak mengaktifkan *M-banking* BSI.
 - b. Mahasiswa dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, menyatakan bahwa fitur *M-banking* BSI sudah

⁸ 'Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya) Disusun Oleh: Alvi Hasanah'.

lengkap dan sangat membantu dalam keseharian. Namun terdapat beberapa responden yang mengatakan bahwa masih perlu adanya penambahan fitur yang belum terdapat dalam M-banking BSI seperti fitur investasi, fitur rekening Koran, fitur penampilan harga promo produk yang bekerjasama dengan mitra penjualan *online*, sampai fitur sensor suara dalam menggunakan M-banking untuk penyandang disabilitas.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas mengenai bagaimana persepsi mahasiswa dan dosen FEBI UIN Walisongo Semarang terhadap kualitas layanan dan fitur *mobile banking* BSI sedangkan penelitian sekarang membahas mengenai efektivitas pengguna layanan *mobile banking* terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.⁹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ady Muladi dengan judul “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19*” (*Studi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era *pandemic covid-19* sangat efektif, tingkat efektivitas ini diketahui dari indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Adapun

⁹ Dwina Raharjo, ‘PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS LAYANAN DAN FITUR MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA’, 2023.

persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu sama-sama ingin mengetahui bagaimana tingkat keefektifan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu, penelitian terdahulu dilakukan untuk mengetahui tingkat keefektifan layanan *mobile banking* pada saat masa *pandemic covid-19*, sedangkan penelitian sekarang dilakukan setelah adanya *pandemic covid-19*.¹⁰

B. Kajian Teori

1. Efektivitas

a. Konsep Efektivitas

Literatur dan kajian yang membahas konsep efektivitas, terdapat definisi yang mendefinisikannya antara lain, efektivitas merupakan kemampuan lembaga dalam mencapai keuntungan, dan kemampuan suatu organisasi dalam meningkatkan jumlah pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan tersebut terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka, adapun definisi lainnya yaitu efektivitas merupakan tercapainya kepuasan individu yang bekerja, dan adapula yang mendefinisikannya sebagai sejauh mana kemampuan lembaga dalam menyediakan hal-hal yang mempunyai nilai kepada masyarakat. Terdapat beberapa definisi dan konsep efektivitas, antara lain:

¹⁰ Ady Muladi, 'Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 19 (2021), 12–26 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/19238>>.

- a) Peter F. Drucker mengemukakan bahwa efektivitas ialah berbuat kebenaran, dan selanjutnya efektivitas mengukur sejauh mana kemampuan suatu organisasi dalam mencapai sasaran serta tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Peter Drucker mengemukakan lima persyaratan yang harus ada untuk mencapai efektivitas organisasi, yaitu: mendorong struktur organisasi, manajemen waktu, pengambilan keputusan, penentuan prioritas, dan orientasi hasil.
- b) Bluedorn dan Etzioni sepakat dalam mendefinisikan konsep efektivitas sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan misi yang telah ditentukan.
- c) Ramnaraya dan Gaerter menyampaikan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan keluaran organisasi, namun menjadi suatu proses yang berkesinambungan yang menghubungkan organisasi dengan lingkungan sekitarnya, sehingga organisasi yang efektif ialah organisasi yang mampu menghadirkan akuntabilitas yang bisa diterima atas aktivitasnya dan untuk dirinya sendiri.
- d) Dervitsiotis mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai nilai-nilai bisnis diciptakan bagi penerima manfaat, artinya efektivitas berfokus pada keluaran lembaga, dan diantara faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah cara manajemen menangani penerima manfaat, kepuasan pelanggan atas layanan maupun

produk, dan partisipasi masyarakat dalam program dan rencana pembangunan.¹¹

Menurut Sondang P. Siagian efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang dan jasa yang diberikannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan yang akan dicapai, jika hasil kegiatan mencapai tujuan, itu berarti efisiensi lebih besar.

Kita percaya bahwa efektivitas menggambarkan suatu kemampuan seseorang yang bekerja untuk berhadapan dengan tantangan yang bersifat mendesak dan ada disekitarnya, serta merupakan tolak ukur sampai mana rencana dan tujuan yang ditentukan oleh organisasi dapat tercapai.

b. Pengukuran Efektivitas

Menurut Sutrisno (2007) bahwa untuk mengukur tingkat efektivitas ada lima (5) dimensi yaitu:

1) Pemahaman program

Pemahaman program bisa diketahui melalui sudah sejauh mana pemahaman nasabah mengenai program tersebut dan juga kemampuan nasabah melaksanakan kegiatan atau program tersebut.

¹¹ Ahmed Abdul and Razzak Al-Sayed Omar, 'Efficiency and Effectiveness in Management', *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10.3S (2023), 3382–92.

2) Tepat sasaran

Dari sini dapat kita ketahui sudah sejauh mana lembaga mampu dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Penempatan sasaran ini sifatnya menyeluruh dalam sistem informasinya, dan memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Mengoptimalkan kinerja pada sistem dari sebuah program diperlukan dalam hal ini agar layanan yang diberikan menjadi efektif dan semakin cepat, baik melalui sisi internal ataupun dari eksternal.

4) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan ialah usaha secara keseluruhan dalam menggapai tujuan terhadap sebuah proses yang dilakukan. Adanya kemudahan dalam pelayanan menjadi hal yang paling penting. Pelayanan yang mudah menyebabkan tujuan lebih memiliki arah dan dapat tercapai.

5) Perubahan nyata

Perubahan nyata dapat dinyatakan efektif bila sebuah kegiatan atau program bisa memberikan dampak atau efek serta perubahan yang nyata dirasakan oleh pihak luar yang menggunakan program

dan bisa membandingkan keadaan sebelum ataupun sesudah terdapatnya program tersebut.¹²

Efektivitas dapat diukur dengan menggunakan standar sesuai dengan acuan Litbang Depdagri, sebagai berikut:

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
0-40	Sangat tidak efektif
40-55,99	Tidak efektif
60-79,99	Cukup efektif
80-100	Sangat efektif

Table 2. 1 Standar Ukuran Efektivitas sesuai Acuan Litbang Depdagri

2. Layanan

a. Pengertian layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layan/melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan prima adalah layanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas yang baik memiliki beberapa ciri khas antara lain kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam memberikan

¹² Novidayanti Sri Rahayu, Yeyet Solihat, and Evi Priyanti, 'Efektivitas Dinas Tata Ruang Dan Permukiman Dalam Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kabupaten Purwakarta (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta)', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8.1 (2021), 77–90 <<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4460>>.

dan menyampaikan layanan kepada konsumen yang berkesan baik yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen saat itu juga.¹³

Definisi pelayanan menurut Grongroos, sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya suatu interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan”.

Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak melibatkan kepemilikan manapun.¹⁴

b. Konsep layanan menurut Islam

- 1) Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*). Memberikan pelayanan yang terbaik sesama umat manusia merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia dan menjadi salah satu pintu kebaikan bagi siapa saja yang melaksanakannya. Allah SWT. berfirman dalam QS.

Al-Maidah / 5:2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحُلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنْ
رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا
نُ

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

¹⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا
 عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا
 اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠﴾

Terjemahannya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala’id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda) dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitul Haram; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”¹⁵

Dalam hadits dikatakan bahwa: “Barang siapa yang menunjuki kepada kebaikan maka dia akan mendapatkan pahala seperti pahala orang yang mengerjakannya” (HR. Muslim no. 1893). Maksud dari hadits tersebut yaitu ibaratkan orang yang memiliki ilmu lalu membantu orang lain dengan ilmu yang dimilikinya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkannya.

¹⁵ Kementerian Agama RI, *Mushaf Al-Qur’an & Terjemah* (Jakarta Timur: Ummul Qura, 2019).

2) Prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*). Kita menyadari bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kebebasannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk menjaga dan mengusahakan supaya ketentuan yang dibebankan kepada manusia dapat dilaksanakan dengan mudah dan dapat menghindarkan kesulitan dan kesempitan yaitu dapat menghilangkan hal-hal yang dapat menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang cukup berlebihan. Hal tersebut bukan berarti bahwa syariat islam sama sekali menghilangkan beban yang dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Tetapi diharapkan ketentuan yang terdapat dapat membantu meminimalisir beban yang ada.

Dari hadits Anas bin Malik, ia berkata: Rasulullah SAW. bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.

3) Prinsip persamaan (*Musawah*). Pada dasarnya manusia semuanya sama, mulai dari asal yang sama yaitu berasal dari tanah dan dari diri yang satu yakni Nabi Adam yang diciptakan dari tanah. Dalam islam terdapat 2 golongan manusia, yaitu:

- Mereka yang berbuat baik, bertaqwa dan mulia disisi Allah.
- Orang-orang yang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah.

Seperti yang dikatakan dalam hadits Rasulullah SAW saat berkhotbah di hari kemenangan mekah, Nabi bersabda: “Wahai manusia, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi menjadi dua golongan: golongan yang bagus bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turunan Adam yang diciptakan dari tanah”.

- 4) Prinsip saling mencintai (*Muhabbah*), rasa saling mencintai adalah bagaimana kita mencintai saudara kita seperti mencintai diri kita sendiri. Sebagaimana seorang karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Didalam sebuah hadits diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra:”Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri” (HR. Bukhari)
- 5) Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*), sebagaimana sebuah hadits yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapat kebaikan”.
- 6) Prinsip kekeluargaan (*Ukhuwah*), telah jelas diterangkan dalam Al-Quran bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama, disebutkan dalam hadits yang diriwayatkan dari Ibnu Umar, beliau berkata:

“Rasulullah SAW bersabda: Seorang muslim itu adalah saudara muslim yang lain. Oleh sebab itu, jangan menzalimi dan meremehkannya dan jangan pula menyakitinya.” (HR. Ahmad Bukhori dan Muslim).¹⁶

3. Mobile Banking

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Supplementary Module*) Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diinstal dan diunduh oleh nasabah. Jika dibandingkan dengan SMS Banking, *mobile banking* lebih menawarkan kemudahan bagi nasabah karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank serta nomor tujuan SMS banking.¹⁷

Mobile banking adalah suatu layanan yang merupakan pengembangan dari dua gabungan inovasi bank sebelumnya yaitu *internet banking* dan *sms banking*. Dalam menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* tidak dikenakan biaya pulsa tetapi dalam

¹⁶ Nurhadi Nurhadi, ‘Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah’, *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2020), 137 <<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>>.

¹⁷ Tim Ojk, *BIJAK BER E-BANKING* (Jakarta: ojk.go.id, 2015).

mengaplikasikan *mobile banking* harus menggunakan kuota internet agar aplikasi dapat digunakan dalam bertransaksi.¹⁸

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan seperti cek saldo, transfer dana, membayar tagihan listrik dan mengisi pulsa. *Mobile banking* dapat digolongkan menjadi 3 antara lain:

1. Memberikan informasi (*Informational*)

Sistem ini berisi tentang produk-produk dan layanan-layanan yang terdapat dalam suatu bank. Sistem ini memiliki risiko yang cukup rendah, karena sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang terdapat di bank. Tetapi hanya terhubung dengan *server hosting situs*. Salah satu risiko yang mungkin akan terjadi yaitu perubahan isi dari situs yang terdapat di internet (atau yang biasa disebut dengan istilah *deface*). Risiko tidak cukup membahayakan keseluruhan system yang terdapat di bank tersebut., tetapi dapat mengacaukan informasi yang terdapat dalam bank yang bersangkutan.

2. Komunikatif (*Communicative*)

Tipe kedua ini lebih bersifat interaktif berbeda dengan tipe pertama. Sistem ini memungkinkan terjadinya suatu interaksi antara nasabah (konsumen) dengan sistem yang terdapat di bank.

Interaksi tersebut bisa berupa informasi saldo, laporan transaksi,

¹⁸ Yeni Anda, 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP PONOROGO', 2019.

perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Jika ditinjau dari cara kerjanya, risiko yang terdapat disistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan sistem pertama. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antar nasabah dengan beberapa server jaringan yang ada di bank. Maka dari itu, perlunya pengawasan dan penjagaan yang lebih ketat pada sistem ini, agar mencegah penyusup atau program-program yang bisa merusak sistem seperti virus, Trojan dan lain sebagainya.

3. Dapat melakukan transaksi (*Transactional*)

Tipe yang ketiga ini merupakan tipe yang sangat lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lainnya. Pada umumnya sistem ini juga memuat sistem yang terdapat pada dua tipe sebelumnya. Pada tipe ini, nasabah dimungkinkan agar melakukan transaksi secara langsung. Sebab, sistem ini mempunyai jalur langsung ke server utama dan jaringan yang terdapat di bank, maka risiko yang terdapat disistem ini cukup besar dan yang paling besar diantara kedua sistem tipe sebelumnya. Maka dari itu, perlunya kontrol yang lebih ketat pada sistem ini. Transaksi yang bisa dilakukan pada sistem ini meliputi akses langsung ke *account* bank, antara lain informasi saldo maupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, transfer dana, dan lain sebagainya.

b. Manfaat *Mobile Banking*

Manfaat *mobile banking* telah dinikmati diseluruh dunia, kemudahan mengakses perbankan yang ditawarkan oleh bank melalui *mobile banking* yang dapat diakses dimana saja melalui perangkat mobile seperti *Handphone*. Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha memberikan kemudahan akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Nasabah tidak repot lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup melalui telepon seluler nasabah dapat bertransaksi. Hampir seluruh bank di Indonesia sudah menyediakan layanan M-banking, baik itu berupa layanan *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS Plain* (SMS manual) atau yang biasa disebut dengan *SMS Banking*. *SMS banking* merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan lain-lain. Manfaat penggunaan M-banking bagi nasabah antara lain mempermudah pekerjaan, menambah produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Teknologi memberikan dampak dalam meningkatkan kinerja.¹⁹

c. Fitur-fitur layanan *Mobile Banking*

Terdapat beberapa fitur yang disediakan BSI pada aplikasi *mobile banking* yaitu antara lain:

¹⁹ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Bisnis Dan Iptek*, 2017, 139–49.

1. Informasi Rekening, dengan adanya fitur ini nasabah dapat melihat informasi transaksi rekening, seperti informasi jumlah saldo, daftar nutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, dan registrasi notifikasi.
2. Transfer, adalah jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota maupun luar kota, atau antar negara. Menu transfer membantu nasabah dalam mengirim uang antar rekening BSI atau bank lain. BSI juga mendukung transaksi melalui via QRIS.
3. Pembayaran, fitur ini membantu nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi pembayaran, seperti: PLN *Postpaid*, PLN Non Taglis, Telepon/HP/Telkom *Pay*, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, *e-Commerce*, Berbagai Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), *Multi Payment*, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah *Card*, Halal Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan *Thru Bills*.
4. Pembelian, fitur pembelian menawarkan beberapa jenis transaksi bagi nasabah, antara lain pembelian *Voucher* HP, PLN *Prepaid*, *E-Money*, Paket data, Top UP,

Streaming video & musik, Aqiqah, SBN, Kartu debit OTP, Voucher Google Play.

5. QRIS
6. Layanan Islami, fitur ini menyediakan beberapa pilihan menu islami, yaitu: Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator qurban.
7. Berbagi – Ziswaf, Bank Syariah Indonesia menyediakan sarana bagi nasabah yang ingin melakukan berbagai jenis donasi, seperti zakat, infaq, wakaf, Donasi anak yatim, Donasi peduli palestina, Sedekah makan gratis (Jum'at berkah), Bantuan kemanusiaan, Sedekah Quran untuk teman tuli, Sedekah air untuk Indonesia Timur, Bantuan untuk Da'I tangguh pelosok nusantara, Bantuan pendidikan tahfidz Quran, Sedah Quran untuk orang tua, Peduli pendidikan dhuafa, Fidyah, Rumah zakat, *Human Initiative*, dan Kalkulator zakat.
8. *E-mas*, fitur ini tersedia untuk nasabah BSI yang ingin berinvestasi emas online melalui *e-mas*. Dengan adanya fitur ini nasabah dapat membeli, menjual, dan menggadaikan emas pada aplikasi ini.
9. Favorit, pada fitur ini nasabah dapat mengetahui fitur apa saja yang sering digunakan pada aplikasi *mobile banking* ini.
10. Tarik Tunai Tanpa Kartu, fitur ini berfungsi untuk melakukan penarikan uang secara tunai tanpa tanpa menggunakan kartu ATM lagi.

11. Buka Rekening
12. *Top Up e-Wallet*
13. *E-Commerce*
14. Pembiayaan

d. Kelebihan *Mobile Banking*

Mobile banking memiliki beberapa kelebihan antara lain sebagai berikut:

- 1) Mudah diakses dimana saja dan kapan saja.
- 2) Memiliki fitur yang sederhana dan mudah untuk dipahami.
- 3) Menghemat waktu dan biaya karena nasabah tidak harus datang langsung ke bank atau ke mesin ATM untuk bertransaksi.
- 4) Hanya menggunakan *Handphone* nasabah bisa melakukan transaksi selama terhubung dengan internet.
- 5) Sudah terjamin keamanannya, karena dalam mengakses *mobile banking* harus menggunakan kode akses tersendiri supaya bisa masuk ke akun M-banking yang sudah terdaftar.

e. Kekurangan *Mobile banking*

Selain kelebihan yang dimiliki *mobile banking*, terdapat pula kekurangannya yaitu:

- 1) Risiko penipuan (*smishing*) yang cukup rentan. *Smishing* merupakan metode penipuan yang biasa dilakukan oleh seseorang yang menyamar sebagai institusi keuangan yang modusnya menanyakan secara detail tentang rekening yang dimiliki nasabah.

- 2) Dikenakan biaya SMS jika nomor rekening didaftarkan di aplikasi dan saat pertama kali membuat akun di aplikasi mobile banking untuk mendapatkan kode OTP.
- 3) Risiko pencurian data, kita harus selalu waspada terhadap segala bentuk modus penipuan.²⁰

f. Jenis-jenis transaksi *Mobile Banking*

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo
- 3) Mutasi rekening
- 4) Informasi nilai tukar
- 5) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- 6) Pembelian (pulsa isi ulang, saham)²¹

g. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking*

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* antara lain:

- 1) Keamanan sistem *mobile banking*

Keamanan dalam suatu sistem transaksi menggunakan sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Nasabah

²⁰ Daiva, 'Mobile Banking Adalah: Pengertian, Fitur, Dan Contohnya', *Universal Bpr*, 2023 <[iwanhttps://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/](https://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/)>.

²¹ 'Layanan Digital Banking', *Sikapiuangmu OJK* <<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>>.

menuntut lembaga keuangan untuk memberikan jaminan keamanan dalam melakukan transaksi dilayanan *mobile banking*.

2) Kemudahan dalam mengakses *website*

Kemudahan dalam mengakses suatu layanan transaksi secara online menggunakan media *mobile banking* menjadi salah satu faktor untuk menentukan kesediaan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin mudah nasabah dalam mengakses maka akan meningkatkan sikap nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang telah disediakan oleh perbankan.

3) Privasi pengguna

Dalam menggunakan layanan *mobile banking* nasabah sangat menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak ingin data dirinya tersebar atau diketahui oleh orang lain. Maka sebab itu privasi pengguna menjadi salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

4) Keandalan layanan (layanan 24 jam)

Salah satu keunggulanan layanan *mobile banking* yaitu dapat diakses setiap waktu, perusahaan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu yang akan lebih disukai oleh nasabah.

5) Kredibilitas perusahaan layanan jasa

Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan layanan *mobile bankingnya*

6) Kecepatan koneksi jaringan

Walaupun hal ini tidak terdapat pada sistem perbankan namun terdapat ada provider yang digunakan oleh nasabah. Tetapi hal ini menjadi salah satu aspek yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, seringkali kesalahan terhadap koneksi terjadi karena lokasi yang sulit dijangkau sinyal.²²

4. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu bentuk implementasi sistem keuangan Islam. Salah satunya yaitu bank syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi dengan tujuan untuk mengimplementasikan sistem perekonomian dan prinsip keuangan Islam (*economic and financial principles of Islam*) di sektor perbankan. Bank syariah atau bank Islam adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam maksudnya yaitu bank yang dalam operasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya mengenai tata cara bermuamalah secara Islam. Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah adanya larangan riba diikuti sistem yang mendukung tujuan ekonomi dan sosial dari masyarakat.

²² Munawara, 'Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo', 2022, 2-3.

Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 merupakan landasan hukum yang dimiliki oleh bank syariah yang ada di Indonesia. Pengertian bank syariah, bank pembiayaan rakyat syariah, bank umum syariah, dan unit usaha syariah tertuang pada Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 1 yaitu:

- 1) Bank Syariah ialah bank yang berpedoman pada prinsip syariah dalam melakukan kegiatan operasionalnya, serta terbagi menjadi beberapa jenis seperti Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan Bank Umum Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang menawarkan jasa pada kegiatannya dalam transaksi pembayaran.
- 2) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank syariah yang memberikan pelayanan jasa dalam kegiatan transaksinya.
- 3) Unit Usaha Syariah atau dikenal dengan UUS, merupakan kantor induk dari kegiatan usaha atau unit kerja kantor cabang pada sebuah bank yang berada di luar negeri yang berpedoman pada prinsip syariah.²³

b. Prinsip Syariah

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank syariah dengan prinsip-prinsip syariah islam adalah segala bentuk kegiatan usaha yang tidak mengandung antara lain:

²³ Rofiul Ryandono, Muhamad, Wahyudi, *MANAJEMEN BANK ISLAM Pendekatan Syariah Dan Praktek* (Yogyakarta: Hatib Rahmawan, 2018).

- 1) Riba, ialah praktik memberi tambahan pada pendapatan melalui cara yang haram (*batil*) seperti pada transaksi pinjam meminjam dengan kesepakatan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana pinjaman melebihi pokoknya karena alasan waktu yang berjalan (*nasi'ah*), atau pada transaksi pertukaran barang yang sejenis namun tidak memiliki kesamaan dari segi kuantitas, kualitas, serta waktu penyerahan (*fadh*l).
- 2) Maisyr, ialah transaksi yang memiliki sifat untung-untungan sebab digantungkan dengan ketidakpastian. Dalam praktiknya, maisir memiliki istilah “judi” karena sifatnya mengandung ketidakpastian pada transaksi yang sudah dilaksanakan.
- 3) Gharar, adalah bentuk transaksi yang tidak diketahui atau tidak jelas objeknya, tidak dimiliki, tidak diketahui atas keberadaannya dan hal-hal lainnya yang mengandung ketidakjelasan.
- 4) Zalim, yaitu transaksi yang hanya menguntungkan satu pihak dan menimbulkan kerugian untuk pihak lainnya.
- 5) Haram, ialah transaksi yang haram dan dilarang secara syariah, baik dari segi objek ataupun pihak-pihak yang melaksanakan transaksi tersebut.²⁴

c. Produk-produk Bank Syariah

²⁴ Muammar Yusmad, *ASPEK HUKUM PERBANKAN SYARIAH DARI TEORI KE PRAKTIK*, ed. by Moh. Nuryasin (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2018).

Secara garis besar, kegiatan operasional bank syariah dapat dibagi menjadi tiga kategori, antara lain:

- 1) Kegiatan Penghimpun Dana (*Funding*), kegiatan menghimpun dana dapat dilakukan oleh perbankan melalui mekanisme tabungan, giro, dan deposito. Untuk perbankan syariah tabungan dan giro dapat dibedakan menjadi dua yaitu tabungan dan giro yang didasarkan pada akad wadiah, dan tabungan dan giro yang didasarkan pada akad mudharabah. Sedangkan deposito hanya ditujukan untuk kepentingan investasi.
- 2) Kegiatan Penyaluran Dana (*Landing*), *landing* dapat dilakukan oleh bank dalam bentuk mudharabah, murabahah, qardh, serta musyarakah. Penyedia dana yaitu bank pada kegiatan mudharabah akan memperoleh keuntungan dari margin dan bagi hasil, serta biaya administrasi yang bersumber dari kegiatan qardh.
- 3) Jasa Bank, Bank memiliki kegiatan jasa seperti *Letter of Credit* (L/C), penyediaan bank garansi (kafalah), hiwalah, jual beli valuta asing, serta wakalah.

Berdasarkan ketentuan Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 mengenai Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana bagi Bank Syariah yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, dapat disimpulkan terdapat beberapa produk-produk perbankan syariahan, yaitu:

1. Produk bank syariah berdasarkan akad jual beli:

- 1) Murabahah, yaitu jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati.
 - 2) Istishna, yaitu kegiatan jual beli barang dalam bentuk pesanan dan barang dibuat sesuai dengan kriteria dan persyaratan tertentu serta pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.
 - 3) Salam, yaitu kegiatan jual beli barang dengan pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan melakukan pembayaran penuh terlebih dahulu.
2. Produk bank syariah berdasarkan akad bagi hasil:
- 1) Mudharabah, ialah pemilik dana (shahibul maal) memberikan dananya kepada mudharib (pengelola modal) untuk digunakan membangun sebuah usaha, dengan pembagian hasil menggunakan metode profit and loss sharing (untung dan rugi), atau pembagian pendapatan antarkeduapihak sesuai dengan perjanjian yang sudah ditentukan sebelumnya.

Ada dua macam mudharabah, yakni mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayadah.
 - a. Mudharabah Mutlaqah, adalah kesepakatan mudharabah diantara shahibul maal dengan mudharib, dimana diberikannya kebebasan kepada mudharib untuk mengelola dana yang sudah diberikan.

- 2) Hiwalah, yaitu mengalihkan utang dari pihak yang memiliki utang, kepada pihak lain yang harus menanggungnya.
- 3) Wakalah, pemberian kuasa baik secara umum ataupun khusus yang diberikan oleh pihak satu kepada pihak lain untuk melakukan sebuah urusan.
- 4) Wadiah, adalah penitipan barang atau dana dari pihak pemilik kepada penyimpan barang atau dana dengan kewajiban pihak yang menerima titipan tersebut dapat mengembalikan barang atau dana yang dititip tersebut sewaktu-waktu.²⁵

d. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Terdapat beberapa hal yang mendasar yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, antara lain:

- 1) Jika dilihat dari falsafah, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga.
- 2) Jika dilihat dari operasionalnya, bank syariah dana masyarakat berupa titipan dan investasi yang baru akan mendapatkan hasil jika usahanya sudah dijalankan. Sedangkan bank konvensional dana yang disimpan akan dibayar dengan bunga saat telah jatuh tempo.

²⁵ Abdul Anshori, *PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018).

- 3) Bank syariah hanya melakukan investasi-investasi yang halal saja, sedangkan bank konvensional melakukan investasi yang haram dan halal.
- 4) Bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa, sedangkan bank konvensional memakai perangkat bunga.
- 5) Bank syariah dengan nasabah menjalin hubungan dalam bentuk kemitraan, sedangkan bank konvensional dalam bentuk debitor.²⁶

5. Teori Adopsi Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model (TAM) atau yang biasa dikenal sebagai model penerimaan teknologi merupakan adopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA). model *Theory of Reasoned Action* (TRA) mempergunakan teori bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut., sedangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan perilaku pengguna teknologi yang berlandaskan pada manfaat penggunaan, persepsi kemudahan, sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), serta hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) dengan teknologi.

Technology Acceptance Model (TAM) ini dikembangkan oleh Fred Davis dan Richard Bagozzi pada tahun 1989. Model ini digunakan

²⁶ Ikit, *AKUNTANSI PENGHIMPUN DANA BANK SYARIAH*, ed. by Zuhri (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2015).

untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi dengan menggunakan lima konstruk utama yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi pengguna), *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Behavior Intention to Use* (keinginan tingkah laku untuk penggunaan), dan *Actual Use* (penggunaan aktual). *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi.²⁷

Menurut Davis (1989), tujuan dasar dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk memberikan penjelasan mengenai faktor yang menentukan penerimaan teknologi dan mampu menjelaskan perilaku penggunanya. Melalui TAM, asumsinya pada saat pengguna akan menggunakan sistem informasi yang baru maka ada dua faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

1. Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), dalam Davis (1998) disebutkan bahwa “*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance.*” Dalam persepsi kebermanfaatan ini membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan apakah jadi menggunakan sistem informasi atau tidak. Dalam konteks layanan mobile banking, di mana pengguna percaya bahwa menggunakan layanan mobile banking akan

²⁷ Kadek Dwi Pradnyani Novianti, Ni Komang Wina Lestari Putri, and Ida Ayu Gede Wiwik Purnamayanti, ‘Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus : SIJALAK Desa Pohsanten)’, *INSERT : Information System and Emerging Technology Journal*, 2.2 (2022), 113–25 <<https://doi.org/10.23887/insert.v2i2.43135>>.

meningkatkan kinerja finansial mereka. Hal ini mencakup seberapa besar pengguna merasa layanan tersebut membantu mereka dalam mengelola keuangan dengan lebih efisien, cepat dan efektif.

2. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), dalam Davis (1989) disebutkan bahwa “*ease*” artinya “*freedom from difficulty or great effort.*” Selanjutnya, “*ease to use perceived*” didefinisikan “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of error.*” Hal ini mencakup kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunanya. Dalam konteks layanan mobile banking, hal ini menunjukkan di mana pengguna percaya bahwa menggunakan layanan mobile banking akan bebas dari usaha atau kesulitan. Ini mencakup seberapa nyaman dan mudah pengguna merasa ketika menggunakan aplikasi atau platform mobile banking.²⁸

6. Kepuasan Nasabah

Upaya dalam memuaskan para konsumen/nasabah tak sekedar dengan hanya memberikan yang terbaik kepada mereka, tetapi juga mampu memberikan interaksi yang baik sehingga terjalin hubungan yang berlangsung dalam jangka panjang (loyalitas nasabah) antar bank dan nasabah. Yang perlu disadari bahwa nasabah yang dulu berbeda dengan nasabah yang sekarang. Akses informasi nasabah yang sekarang sangat

²⁸ Endang Fatmawati, ‘Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan’, *Iqra’: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9.1 (2015), 1–13 <<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>>.

luas dan mudah, sehingga tuntutan mereka juga semakin meningkat. Nasabah dapat dengan mudah membandingkan dan menuntut syarat-syarat minimal kepuasan dalam suatu perusahaan.²⁹

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan terhadap evaluasi tanggapan terhadap perbedaan antara harapan awal dan kinerja produk actual sebagaimana yang dirasakan setelah menggunakan produk tersebut. Terdapat dua hal yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang telah diterimanya.³⁰

Secara umum kepuasan merupakan perbedaan antara harapan (expectations) dengan kinerja yang dirasakan (perceived performance). Pendapat Kotler dan Amstrong kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana kinerja yang dirasakan dari suatu produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.³¹

²⁹ Salim AL Idrus, *KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN*, ed. by Amirullah (Malang: Tim MNC Publishing, 2019).

³⁰ Muh. Shadri Kahar Muang, Edi Indra Setiawan, and Rikal Fajar Masati, 'Customer Loyalty: Improve Customer Relationship Management That Impact the Customer Satisfaction', *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law*, 5.1 (2021), 48 <<https://doi.org/10.24256/alw.v5i1.1563>>.

³¹ Fasiha Fasiha, Nurfadilah Nurfadilah, and Mineliani Putri Daming, 'Analysis of Differences in Customer Satisfaction in Courier Service Business in Palopo City', *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 4.1 (2022), 70–76 <<https://doi.org/10.24256/dinamis.v4i2.3419>>.

Kepuasan nasabah hanya bisa terealisasikan apabila memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah, apabila fitur-fitur dan fasilitas yang ditawarkan baik dan menarik maka nasabah akan puas dengan sendirinya. Maka dari itu, bank harus mampu meningkatkan inovasi terhadap produk-produk yang dimilikinya sehingga produknya memiliki nilai tambah. Apabila nasabah bisa merasakan nilai tambah dari produk itu maka kepuasan yang ada pada diri nasabah dapat tercapai.³²

Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa kualitas produk jasa yang berkualitas mempunyai peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah secara lengkap. Kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh produk fisik yang diterima, tetapi disertai dengan kualitas layanan. Jasa yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman yang positif yang memperkuat persepsi nasabah terhadap keseluruhan produk atau layanan yang ditawarkan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b. Kepuasan Menurut Islam

Kepuasan nasabah pada perspektif islam bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa layanan maupun produk dalam islam mengajarkan bahwa hendaknya menjual produk dan jasa yang memiliki kualitas yang baik, dan tidak memberikan produk atau jasa

³² Evi Oktaviani Satriyanti, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya', *Journal of Business and Banking*, 2.2 (2012), 171 <<https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>>.

yang memiliki kualitas yang buruk terhadap pembeli (nasabah).

Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam QS. Al-Baqarah / 2:267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahannya: *“Wahai orang-orang yang beriman!, Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilik yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.”*³³

Tolak ukur dalam memberi penilaiann terhadap kepuasan nasabah ialah standar syariah. Pada pandangan syariah, kepuasan nasabah merupakan perbandingan tingkat antara harapan kepada sebuah produk maupun jasa berdasarkan syariah dan sesuai kenyataan yang ada. Adapun hadits yang menjelaskan mengenai kepuasan nasabah yaitu Ibnu Az Zubair pernah berkhotbah di Makkah, lalu ia mengatakan:

*“Wahai sekalian manusia, sesungguhnya Nabi SAW bersabda:
“Seandainya manusia diberi lembah penuh dengan emas, maka ia masih menginginkan lembah yang kedua semisal itu. Jika diberi*

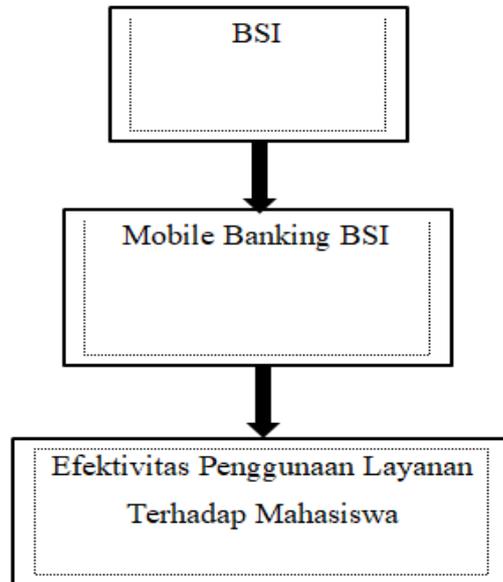
³³ Kementerian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an & Terjemah* (Jakarta Timur: Ummul Qura, 2019).

lembah kedua, ia pun masih menginginkan lembah ketiga. Perut manusia tidaklah akan penuh melainkan dengan tanah. Allah tentu menerima taubat bagi siapa saja yang bertaubat.” (HR. Bukhari No. 6438).³⁴

7. Kerangka Fikir

Kerangka fikir merupakan suatu pemahaman yang memberi landasan terhadap beberapa pemahaman yang lainnya. Suatu pemahaman yang menjadi pondasi dan paling mendasar untuk pemikiran yang berlanjut. Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat digambarkan kerangka fikir seperti yang telah di cantumkan. Terdapat beberapa indikator dari efektivitas penggunaan layanan *mobile banking*. Dari beberapa indikator tersebut diharapkan mampu mengukur tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.

³⁴ O Anlar MY Ağargün H Kara, ‘Kepuasan Nasabah’, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7.2 (2017), 107–15.



Gambar 2. 1 Kerangka Fikir

BAB III

METODE PENELITIAN

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif yang dapat berupa kata-kata tertulis atau lisan, baik itu bersumber dari perilaku yang diamati atau orang-orang sekitar pada kondisi yang alamiah dan bersifat penemuan.³⁵ Melakukan wawancara mendalam maupun informasi yang bersumber dari mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan deskriptif yang merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan yang terdapat pada penelitian sesuai dengan informasi yang didapatkan, dan menyajikan gambar secara lengkap terkait kondisi sosial secara terinci. Peneliti pada penelitian kali ini memakai jenis penelitian kualitatif dan deskriptif yang memiliki tujuan untuk melakukan penganalisisan keadaan sosial, fenomena, serta kejadian tentang keefektifan penggunaan layanan Mobile Banking terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.

³⁵ Yanuar Ikbar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012).

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di IAIN Palopo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2024.

D. Subjek Penelitian

subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang memberikan keterangan atau informasi tentang situasi yang menjadi fokus penelitian, maka dari itu dalam menentukan subjek penelitian peneliti fokus dalam memilih sejumlah mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Berikut informan penelitian disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

No	Nama	JK	Usia	NIM
1	Rasmi	P	19	2304020028
2	Umiyatzi	P	20	2204020109
3	Fitri Safira	P	22	2104020075
4	Handayani	P	22	2004020003
5	Diva Aprilianti	P	21	2004020006
6	Ovhan Salluk	L	22	2004020082
7	Intan Prasetiawati	P	22	2004020101

Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian

E. Sumber Data

Sumber data adalah tempat atau sumber informasi yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang dapat memberikan data penelitian secara langsung. Sumber data primer pada penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu jenis data yang dapat menjadi pendukung data pokok, atau dapat dikatakan sebagai sumber data yang memberikan informasi tambahan yang dapat memperkuat data yang telah didapatkan. Adapun sumber data sekunder ini antara lain jurnal, buku, artikel, situs internet, dan lain sebagainya.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati. Adapun instrumen dari penelitian ini yaitu tentunya peneliti sendiri, daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, kamera dan lain sebagainya.³⁶

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2009).

G. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Sugiyono menjabarkan bahwa observasi ialah teknik pengumpulan data dengan ciri khusus dibandingkan dengan beberapa teknik pengumpulan data lainnya. Pengamatan dilaksanakan dengan melihat secara langsung mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo menggunakan *mobile banking*.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab pertanyaan. Wawancara menurut Esterberg, seperti yang dikutip oleh Sugiyono, adalah pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membangun makna dalam suatu topik penelitian tertentu. Wawancara dilakukan secara terbuka dan terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti.

Teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden yaitu dengan melakukan wawancara kepada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo yang menggunakan *mobile banking*.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ialah cara mengumpulkan data melalui analisis sumber tertulis, misalnya buku, koran, laporan, notulen rapat, catatan harian dan lain sebagainya yang berisi data dan informasi yang dibutuhkan peneliti. Dokumentasi berbentuk seperti tulisan catatan sejarah dan sebagainya, dan juga dokumentasi dapat berupa gambar seperti foto peneliti dan lain-lain.³⁷

d. Library Research

Library research atau penelitian pustaka adalah penelitian yang menggunakan cara agar mendapatkan data informasi penelitian dengan memanfaatkan fasilitas yang terdapat diperpustakaan seperti buku, majalah, dokumen, dan catatan kisah-kisah sejarah.³⁸

H. Uji Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono teknik triangulasi ialah teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Teknik triangulasi digunakan untuk melakukan pengujian kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan metode yang berbeda.

³⁷ Rifa'i Abubakar, *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Yogyakarta: SUKA, Press UIN Sunan Kalijaga, 2021).

³⁸ Abdul Rahman Sholeh, *Pendidikan Agama Dan Pengembangan Untuk Bangsa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005).

I. Teknik Analisis Data

Setelah penulis mengumpulkan data, baik yang didapatkan melalui penelitian kepustakaan ataupun penelitian langsung. Dalam penelitian ini, dilakukan sebelum dan sesudah selesai dilapangan. Selanjutnya data akan diolah kembali untuk disederhanakan agar lebih spesifik sehingga permasalahan yang ada dapat teratasi.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Peneliti memfokuskan pada hal-hal yang penting saja, yang sesuai dengan tema dan polanya serta membuang hal-hal yang tidak penting. Sehingga data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada bagian ini, penulis menyajikan hasil penelitian setelah mereduksi data. Dalam menyajikan data, penulis akan menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan mudah dimengerti.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Hal terakhir yang dilakukan yaitu penarikan kesimpulan yang mencakup informasi-informasi yang telah didapatkan dari hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Institut Agama Islam Negeri Palopo

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo merupakan salah satu perguruan tinggi Islam yang berada di Sulawesi selatan, tepatnya di Kota Palopo. IAIN awalnya dikenal dengan sekolah tinggi agama islam negeri (STAIN) yang berdiri pada 21 Maret 1997 sesuai SK presiden nomor 11. Kemudian pada tanggal 14 Oktober 2014 berubah menjadi IAIN dan secara resmi ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada tanggal 14 Oktober 2014. Awal mula STAIN juga disebut dengan fakultas ushuluddin pada 27 Maret 1968, yang berstatus filial dari IAIN Alauddin yang ada di Ujung Pandang. Status itu kemudian dinaikkan menjadi fakultas ushuluddin IAIN alauddin yang bercabang di Palopo sesuai dengan surat Keputusan Menteri agama nomor 168 tahun 1968.

Kemudian, IAIN alauddin ditingkatkan lagi menjadi fakultas madya yang disebut dengan fakultas ushuluddin IAIN alauddin yang ada di Palopo sesuai surat Keputusan Menteri agama nomor 65 tahun 1982. Setelah itu keluarlah beberapa peraturan tentang IAIN alauddin yakni mengenai pokok-pokok organisasi IAIN alauddin yang diatur pada PP no. 33 tahun 1985, Susunan organisasi yang ada di IAIN alauddin diatur pada Keputusan presiden RI nomor 9 tahun 1987, serta susunan organisasi dan tata kerja IAIN

alauddin dalam KMA -RI nomor 18 tahun. Dengan keluarnya peraturan tersebut, maka kedudukan hukum yang dimiliki fakultas ushuluddin IAIN alauddin yang ada di palopo sama dengan fakultas negeri di Indonesia. Dengan lahirnya peraturan baru terkait perguruan tinggi, fakultas ushuludddin IAIN aluddin yang ada di Palopo mulai melakukan pembenahan tatanan lembaga dan mulai berdiri sendiri, serta beralih status menjadi sekolah tinggi agama islam negeri (STAIN) palopo. Dengan ditetapkannya status STAIN palopo dalam Keputusan Presiden RI No. 11 Tahun 1997 membuka kewenangan serta peluang untuk mendirikan jurusan-jurusan lain maupun program studi sesuai dengan jurusan ataupun program studi yang terdapat pada lingkungan IAIN diseluruh Indonesia yang memiliki beberapa syarat tertentu.

Setelah dialihkan dari STAIN menjadi IAIN, perubahan yang cukup signifikan dialami oleh lembaga ini. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemajuan secara kualitatif ataupun kuantitatif pada sistem tatanan pengelolaan sumber daya manusianya, keuangan, administrasi, dan kebijakan. Prodi yang ada di IAIN Palopo juga mengalami penambahan.

2. Visi Misi IAIN Palopo

a. Visi

Terkemuka dalam integrasi keilmuan berciri kearifan lokal.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan Pendidikan Tinggi dan mengembangkan integrasi keilmuan yang berkualitas dan profesional yang berciri kearifan lokal;

- 2) Mengembangkan bahan ajar berbasis penelitian yang bermanfaat bagi kepentingan akademik dan masyarakat;
- 3) Meningkatkan peran institusi dalam pembangunan kualitas keberagaman masyarakat dan penyelesaian persoalan kemasyarakatan dengan mengedepankan keteladanan, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kearifan lokal;
- 4) Mengembangkan kerja sama lintas sektoral, dalam dan luar negeri untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Sebelum terbentuknya Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palopo tahun 2015, fakultas ini adalah salah satu program studi pada Fakultas Syariah di STAIN Palopo, yaitu program studi perbankan syariah dan ekonomi syariah. Pada 14 Oktober 2014, STAIN Palopo dialihkan menjadi IAIN Palopo, dan secara resmi ditetapkan oleh Menteri Agama RI pada 23 Mei 2015 melalui Surat Keputusan No. 11 Tahun 2015 terkait pengalihan status dari STAIN ke IAIN. Berdasarkan Surat Keputusan Pendirian No. 11 Tahun 2014, pada bulan April 2014 untuk pertama kalinya kegiatan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo diselenggarakan.

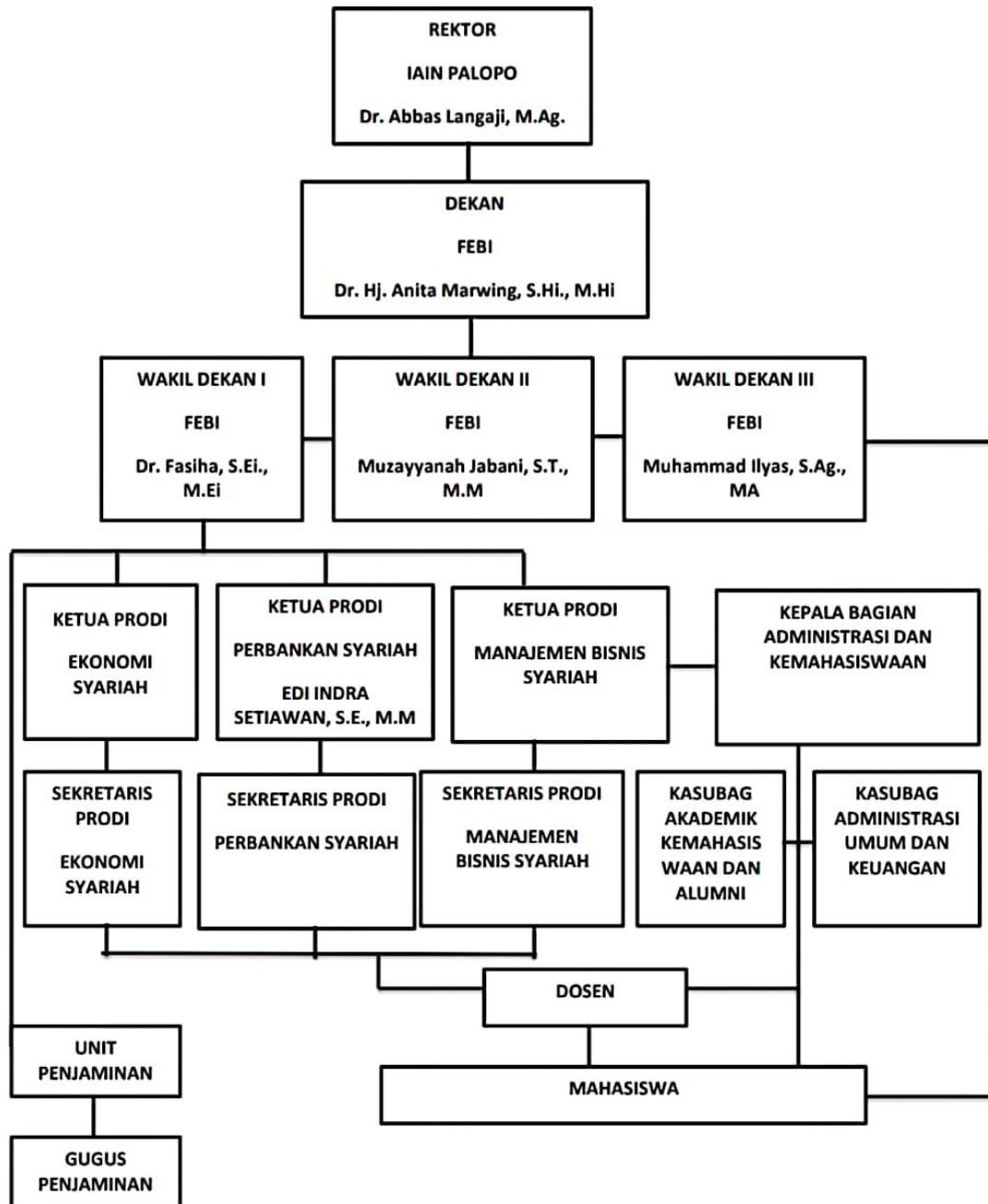
Dapat kita ketahui bahwa semua jurusan di IAIN Palopo memiliki visi misinya masing-masing dalam menciptakan sarjana-sarjana muslim yang unggul dalam bidang masing-masing. Khususnya fakultas ekonomi dan bisnis islam memiliki beberapa visi misi, adapun visi misinya yaitu:

1. Visi

Unggul dalam melaksanakan transformasi keilmuan ekonomi dan bisnis islam sebagai payung peradaban berdaya saing internasional.

2. Misi

- 1) Menyelenggarakan kegiatan tridarma perguruan tinggi berbasis ekonomi islam dengan merefleksi keilmuan yang bermutu dan berwawasan global.
- 2) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antara lembaga ekonomi dan bisnis internal dan eksternal secara internasional untuk penguatan kelembagaan.
- 3) Mengembangkan dan menyebarkan praktik keilmuan ekonomi dan bisnis islam dengan jiwa enterpreneur.
- 4) Merekonstruksi pemimpin syar'i berwawasan ekonomi dan bisnis yang memiliki tanggung jawab sosial dan mampu menghadapi tantangan global.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

3. Efektivitas Layanan Mobile Banking BSI

Menurut Sondang P. Siagian efektivitas merupakan penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang dan jasa yang diberikannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan yang akan dicapai, jika hasil kegiatan mencapai tujuan, itu berarti efisiensi lebih besar.³⁹

Dalam mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah hal yang mudah, sebab efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang telah dihasilkan oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil suatu organisasi mencapai tujuannya. Setelah organisasi tersebut mampu mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Dari penelitian ini adapun tujuan yang akan dicapai ialah untuk melihat sejauh mana keefektifan *mobile banking* BSI dalam memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi serta mengetahui puas atau tidaknya nasabah dalam melakukan transaksi di *mobile banking* BSI.

³⁹ M.Kes RAHMATIQA Chamy, SKM, MPH., Annisa Novita Sary, SKM, M.Kes., Masdalena, M.Kes., Alfita Dewi, M.Kes., Ilma Nuria Sulrieni, M.Kes, dan Oktariyani Dasril, *Komunikasi Efektif Untuk Mahasiswa Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan*, ed. by MPH Chamy, RAHMATIQA, SKM (Indramayu: Penerbit Adab, 2023).

1. Pemahaman Program

Pemahaman program artinya apakah nasabah telah memahami aplikasi *mobile banking* BSI yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia kepada nasabah dalam membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

Berikut adalah ringkasan frekuensi terkait pemahaman program yang muncul dari wawancara:

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat memahami	6	85,8%
Memahami	1	14,2%
Tidak memahami	0	0
Sangat tidak memahami	0	0

Tabel 4. 1 Persentase hasil wawancara indikator pemahaman program

Dari hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 informan (85,8%) menyatakan bahwa mereka sangat memahami program layanan *mobile banking* ini, dan 1 informan (14,2%) menyatakan mereka memahami program layanan *mobile banking* BSI ini.

2. Tepat Sasaran

Tepat sasaran artinya sejauh mana Bank Syariah berhasil mencapai tujuan yang akan dicapai. *Mobile banking* BSI tercipta dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya. Kemudahan yang dimaksud disini yaitu mampu memenuhi kebutuhan layanan transaksi

nasabahnya. Adapun sasaran yang akan dituju disini yaitu mahasiswa perbankan syariah yang menggunakan *Mobile Banking BSI*.

Berikut adalah ringkasan frekuensi terkait tepat sasaran yang muncul dari wawancara:

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat tepat sasaran	6	85,8%
Tepat sasaran	1	14,2%
Tidak tepat sasaran	0	0
Sangat tidak tepat sasaran	0	0

Tabel 4. 2 Persentase hasil wawancara indikator tepat sasaran

Dari hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 informan (85,8%) menyatakan bahwa program mobile banking sudah sangat tepat sasaran dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, dan 1 informan (14,2%) menyatakan bahwa layanan mobile banking BSI sudah tepat sasaran.

3. Tepat Waktu

Kecepatan dalam melakukan transaksi saat mengakses *mobile banking* BSI menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI. Penggunaan mobile banking BSI dapat menghemat waktu penggunaannya. Karena pengguna mobile banking tidak perlu repot-repot harus menghabiskan waktu untuk dapat ke bank atau ATM secara langsung serta tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi

baik itu transfer, pembayaran dan lain sebagainya. Transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan dimana saja dengan menggunakan telepon seluler saja.

Berikut adalah ringkasan frekuensi terkait tepat waktu yang muncul dari wawancara:

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat tepat waktu	6	85,8%
Tepat waktu	1	14,2%
Tidak tepat waktu	0	0
Sangat tidak tepat waktu	0	0

Tabel 4. 3 Persentase hasil wawancara indikator tepat waktu

Dari hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 informan (85,8%) menyatakan bahwa melakukan transaksi dengan mobile banking BSI sudah sangat tepat waktu dan membuat transaksi lebih cepat, dan 1 informan (14,2%) menyatakan bahwa transaksi dengan mobile banking BSI membuat transaksi jadi tepat waktu.

4. Pencapaian Tujuan

Seperti yang kita ketahui bahwa dalam mencapai tujuan BSI meliputi komponen yang berkaitan dengan keberhasilan dan sasaran yang dituju serta tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang telah diberikan. Kotler dan Anstrong menyatakan bahwa produk jasa yang berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pengguna. BSI menyediakan aplikasi *mobile banking* untuk memberikan kemudahan dan membantu nasabah dalam

melakukan transaksi dengan mudah dan cepat sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna *mobile banking* BSI.

Sistem layanan yang berbasis teknologi informasi yang diterapkan pada suatu lembaga atau perusahaan harus memiliki kualitas yang baik agar pengguna bisa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal inilah yang harus diwujudkan oleh pihak BSI, dengan adanya layanan aplikasi *mobile banking* BSI, pengguna memiliki harapan yang tinggi terhadap program tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan transaksi nasabahnya.

Berikut adalah ringkasan frekuensi terkait pencapaian tujuan yang muncul dari wawancara:

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat mencapai tujuan	7	100%
Mencapai tujuan	0	0
Tidak mencapai tujuan	0	0
Sangat tidak mencapai tujuan	0	0

Tabel 4. 4 Persentase hasil wawancara indikator pencapaian tujuan

Dari hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, semua menyatakan (100%) bahwa dengan menggunakan layanan *mobile banking* BSI sangat membantu dalam melakukan transaksi.

5. Perubahan Nyata

Berikut adalah ringkasan frekuensi terkait pencapaian tujuan yang muncul dari wawancara:

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat terlihat perubahan	7	100%
Terlihat perubahan	0	0
Tidak terlihat perubahan	0	0
Sangat tidak terlihat perubahan	0	0

Tabel 4. 5 Persentase hasil wawancara indikator perubahan nyata

Dari hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, semua menyatakan (100%) bahwa selama menggunakan layanan mobile banking BSI mahasiswa sangat merasakan perubahan nyata. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mobile banking BSI mampu memberikan perubahan yang nyata terhadap penggunaannya.

B. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan layanan mobile banking BSI terhadap mahasiswa perbankan syariah. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan beberapa temuan utama yang menunjukkan bahwa Mobile banking BSI efektif dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Dalam menilai efektivitas layanan *mobile banking* BSI terhadap nasabah, indikator pengukuran efektivitas sangat diperlukan dalam memberi

penilaian terhadap keefektifitasan layanan *Mobile Banking* BSI pada nasabah, dengan melihat pencapaian hasil kerja oleh sebuah organisasi, serta berhasil atau tidaknya tujuan dicapai oleh organisasi. Selain daripada itu, kepuasan pengguna menjadi salah satu hal yang jadi tujuan suatu program, dengan adanya aplikasi *mobile banking* BSI ini apakah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.

1. Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan salah satu ukuran yang digunakan dalam mengukur efektivitas dari layanan *mobile banking* BSI. Indikator ini penting karena menilai sejauh mana pengguna memahami fitur, manfaat dan cara kerja dari layanan *mobile banking* BSI, pemahaman yang baik akan mempengaruhi cara pengguna memanfaatkan layanan tersebut dan pada akhirnya, efektivitas penggunaan layanan tersebut dapat terlaksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 informan (85,8%) menyatakan bahwa mereka sangat memahami program layanan *mobile banking* ini, dan 1 orang (14,2%) menyatakan mereka memahami program layanan *mobile banking* BSI ini. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa layanan *mobile banking* BSI yang telah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sangat mudah dipahami oleh nasabah terutama pada kalangan mahasiswa, sehingga nasabah memiliki kemudahan dalam mengakses atau

mengoperasikan layanan *mobile banking* tersebut dan layanan *mobile banking* BSI sangat efektif untuk digunakan.

2. Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran digunakan untuk menilai sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Indikator ini merujuk pada fitur dan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* BSI sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 orang (85,8%) menyatakan bahwa program *mobile banking* sudah sangat tepat sasaran dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, dan 1 orang (14,2%) menyatakan bahwa layanan *mobile banking* BSI sudah tepat sasaran. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa *mobile banking* BSI sudah telah tepat sasaran karena manfaat yang telah didapatkan oleh mahasiswa saat menggunakan fitur- fitur yang terdapat pada layanan *mobile banking* BSI sangat membantu mahasiswa seperti fitur transaksi, fitur pembayaran akademik (UKT), Qris, fitur pembelian voucher pulsa dll, serta mempermudah mahasiswa dalam melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus ke ATM maupun ke teller bank. Namun, terdapat beberapa fitur yang tidak cocok bagi kalangan mahasiswa yaitu fitur e-mas dan fitur pembiayaan karena mahasiswa merasa tidak membutuhkan fitur tersebut serta saldo yang tidak memungkinkan mahasiswa untuk menggunakan fitur tersebut.

Untuk meningkatkan efektivitas tepat sasaran, mengenai fitur-fitur yang menurut mahasiswa tidak cocok atau tidak mereka butuhkan seperti fitur e-mas dan pembiayaan, perlu adanya evaluasi ulang yang dilakukan pihak BSI mengenai fitur tersebut, hal tersebut dapat dilakukan untuk memastikan relevansi dengan kebutuhan mahasiswa. Jika fitur tersebut kurang diminati bisa digantikan atau disesuaikan dengan kebutuhan yang lebih sesuai.

3. Tepat Waktu

Dalam menilai efektivitas layanan *mobile banking* BSI mengacu pada kemampuan layanan untuk menyediakan transaksi dan akses ke fitur-fitur yang diperlukan secara cepat dan aman, serta sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh pengguna. Hal ini mencakup kecepatan proses transaksi tanpa adanya penundaan yang signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, 6 informan (85,8%) menyatakan bahwa melakukan transaksi dengan *mobile banking* BSI sudah sangat tepat waktu dan membuat transaksi lebih cepat, dan 1 informan (14,2%) menyatakan bahwa transaksi dengan *mobile banking* BSI membuat transaksi jadi tepat waktu. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam menggunakan *mobile banking* BSI dapat mempercepat transaksi sehingga nasabah tepat waktu tanpa harus melakukan transaksi di ATM maupun di bank lagi selama jaringan internet tersedia. Tetapi terdapat keluhan bahwa apabila jaringan internet mengalami kendala maka

transaksi pun terhambat, walaupun hal tersebut dapat terjadi sewaktu-waktu tetapi nasabah merasa sangat puas dengan layanan mobile banking BSI karena sudah sangat membantu nasabah dalam bertransaksi.

4. Pencapaian Tujuan

Dalam menilai efektivitas layanan *mobile banking* BSI mengacu pada sejauh mana layanan tersebut membantu nasabah mencapai tujuan keuangan mereka. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti melakukan transaksi dengan efisien, meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna seperti transfer uang, membayar tagihan, dan pembelian produk keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 informan tersebut, (100%) informan menyatakan bahwa dengan menggunakan layanan mobile banking BSI sangat membantu dalam melakukan transaksi. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa layanan *mobile banking* BSI telah efektif dalam mencapai tujuan pelayanan terhadap nasabah. Kemudahan yang diberikan melalui fitur yang telah disediakan, dimana layanan yang diberikan pada aplikasi mobile banking BSI memuaskan dan memudahkan nasabah, dengan adanya fitur-fitur yang jelas, dan biaya transaksi yang dikenakan sudah cukup efektif karena sudah terdapat pilihan metode transfer dan yang sering digunakan oleh kalangan mahasiswa yaitu BI Fast dengan biaya hanya Rp 2.500 apabila transaksi dengan bank lain. Dapat dikatakan bahwa

mobile banking BSI mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna serta pemberian biaya transaksi.

5. Perubahan Nyata

Dalam menilai efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* BSI dapat dilihat dari dampak signifikan yang dirasakan setelah menggunakan layanan BSI Mobile tersebut. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti pengurangan biaya operasional, peningkatan kenyamanan, serta peningkatan kepuasan terhadap layanan bank. Indikator ini menilai seberapa besar perubahan positif yang dialami nasabah saat menggunakan *mobile banking* BSI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 informan tersebut,, (100%) informan menyatakan bahwa selama menggunakan layanan mobile banking BSI mahasiswa sangat merasakan perubahan nyata. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa mobile banking BSI mampu memberikan perubahan yang nyata terhadap penggunanya seperti melakukan transaksi tidak harus ke bank secara langsung lagi dan dapat melakukan transaksi melalui handphone saja. Berikutnya yaitu transaksi lebih cepat tanpa harus mengantri lama di bank.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator penelitian ditemukan tingkat persentase tiap indikator, indikator pemahaman program sebanyak 85,8% informan dominan menyatakan sangat memahami, indikator tepat sasaran sebanyak 85,8% informan dominan menyatakan sangat tepat sasaran. Indikator tepat waktu sebanyak 85,8% informan menyatakan sangat tepat

waktu. Berdasarkan indikator pencapaian tujuan 100% menyatakan sangat mencapai tujuan. Dan berdasarkan indikator perubahan nyata 100% menyatakan sangat merasakan perubahan nyata. Berdasarkan hasil analisis indikator penelitian selanjutnya peneliti menyimpulkan bahwa layanan mobile banking BSI yang di aplikasikan oleh BSI Cabang palopo berlaku sangat efektif terhadap mahasiswa perbankan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawara (2022) bahwa efektivitas penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif jika dilihat dari tabel standar pengukuran efektivitas menurut Litbang Dapdagri. Hasil dari penelitian ini mengenai efektivitas penggunaan mobile banking BSI, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari analisis data persentase setiap indikator adalah 88,09%, berdasarkan standar ukuran efektivitas sesuai dengan standar pengukuran efektivitas menurut Litbang Dapdagri memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif.⁴⁰

Penelitian oleh Rohana Pauliza Nasution et al. (2023) menunjukkan bahwa memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bertransaksi layanan digital yang diterapkan tentunya untuk mempermudah segala transaksi keuangan nasabah dan agar pelayanan jadi semakin cepat. Layanan digital yang diterapkan tentunya memiliki fitur-fitur yang lengkap, mudah untuk di akses, mudah untuk dipahami dan dimengerti dan memiliki tampilan yang

⁴⁰ Munawara.

islami. Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI bahwasanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan layanan digital yang telah diterapkan mudah untuk diakses oleh nasabah.⁴¹

Temuan ini mendukung teori adopsi teknologi, khususnya Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), TAM menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan pengguna). Nasabah merasakan bahwa mobile banking BSI mempermudah mereka dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer uang, pembayaran uang kuliah, pembelian voucher pulsa, dll. Selain itu, nasabah menyatakan bahwa menggunakan layanan mobile banking BSI mudah di akses kapan saja dan dimana saja, tanpa perlu banyak usaha dan waktu yang signifikan.

⁴¹ Rohana Pauliza Nasution and others, 'BanKu : Jurnal Perbankan Dan Keuangan LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA', 4.Februari (2023), 28–37.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* BSI terhadap mahasiswa perbankan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Layanan *mobile banking* BSI sangat membantu dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi dimana saja dan kapanpun melalui *Handphone* tanpa harus ke ATM atau teller bank secara langsung, selain itu mahasiswa merasakan kecepatan transaksi yang dilakukan saat menggunakan *mobile banking* BSI serta mudah untuk diakses selama jaringan internet tersedia, dan fitur-fitur yang disediakan mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta biaya yang dikenakan saat melakukan transaksi sudah sangat efektif bagi mahasiswa. Maka dari itu *mobile banking* BSI sangat efektif digunakan utamanya bagi kalangan mahasiswa yang menginginkan transaksi yang cepat, aman, dan tentunya biaya yang digunakan juga sudah terbatas.

B. Saran

Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan mampu melakukan pengembangan (inovasi) terhadap sistem layanan seiring berjalannya waktu dan sesuai dengan perkembangan teknologi di masa yang akan mendatang. Seperti contohnya BSI dapat menambah fitur PointPlus atau fitur sederhana

yang memberikan poin kepada setiap pengguna yang melakukan transaksi melalui M-Banking BSI. Poin yang dikumpulkan dapat ditukarkan dengan hadiah menarik atau diskon eksklusif, seperti voucher belanja atau berupa pulsa/paket data. Agar nantinya mampu menjadi pengaruh bagi nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Ahmed, and Razzak Al-Sayed Omar, 'Efficiency and Effectiveness in Management', *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10.3S (2023), 3382–92
- Abubakar, Rifa'i, *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN* (Yogyakarta: SUKA, Press UIN Sunan Kalijaga, 2021)
- 'Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya) Disusun Oleh: Alvi Hasanah', *Skripsi*, 2022
- Anda, Yeni, 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP PONOROGO', 2019
- Anshori, Abdul, *PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018)
- Daiva, 'Mobile Banking Adalah: Pengertian, Fitur, Dan Contohnya', *Universal Bpr*, 2023 <[iwanhttps://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/](https://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/)>
- Dina, Silvia Dwi Rama, 'Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)', 19 (2022)
- Fasiha, Fasiha, Nurfadilah Nurfadilah, and Mineliani Putri Daming, 'Analysis of Differences in Customer Satisfaction in Courier Service Business in Palopo City', *Dinamis : Journal of Islamic Management and Bussiness*, 4.1 (2022), 70–76 <<https://doi.org/10.24256/dinamis.v4i2.3419>>
- Fatmawati, Endang, 'Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan', *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9.1 (2015), 1–13 <<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>>
- H Kara, O Anlar MY Ağargün, 'Kepuasan Nasabah', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7.2 (2017), 107–15
- AL Idrus, Salim, *KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN*, ed. by Amirullah (Malang: Tim MNC Publishing, 2019)
- Ikbar, Yanuar, *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012)
- Ikit, *AKUNTANSI PENGHIMPUN DANA BANK SYARIAH*, ed. by Zuhri (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2015)

- Indonesia, CNBC, 'BSI Sukses Cetak Laba Rp 4,2 Triliun Di 9M-2023', *CNBC Indonesia TV*, 2023
 <<https://www.cnbcindonesia.com/market/20231031154726-19-485233/video-bsi-sukses-cetak-laba-rp-42-triliun-di-9m-2023>>
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- 'Layanan Digital Banking', *Sikapiuangmu OJK*
 <<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>>
- Muang, Muh. Shadri Kahar, Edi Indra Setiawan, and Rikal Fajar Masati, 'Customer Loyalty: Improve Customer Relationship Management That Impact the Customer Satisfaction', *Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law*, 5.1 (2021), 48 <<https://doi.org/10.24256/alw.v5i1.1563>>
- Muladi, Ady, 'Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 19 (2021), 12–26 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/19238>>
- Munawara, 'Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo', 2022, 2–3
- Nasution, Rohana Pauliza, Ahmad Amin Dalimunthe, Mawaddah Irham, Universitas Islam, and Negeri Sumatera, 'BanKu : Jurnal Perbankan Dan Keuangan LAYANAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA', 4.Februari (2023), 28–37
- Novianti, Kadek Dwi Pradnyani, Ni Komang Wina Lestari Putri, and Ida Ayu Gede Wiwik Purnamayanti, 'Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus : SIJALAK Desa Pohsanten)', *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 2.2 (2022), 113–25 <<https://doi.org/10.23887/insert.v2i2.43135>>
- Nurhadi, Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2020), 137 <<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>>
- Ojk, Tim, *BIJAK BER E-BANKING* (Jakarta: ojk.go.id, 2015)
- Oktaviani Satriyanti, Evi, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya', *Journal of Business and Banking*, 2.2 (2012), 171 <<https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.172>>
- PALOPO, IAIN, 'DATA MAHASISWA FEBI', *IAIN PALOPO*

<<https://febi.iainpalopo.ac.id/data-mahasiswa/#>>

Pratiwi, Ari, 'EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASA PANDEMI (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)', 2022

Pratiwi, Fuji, 'Pengguna BSI Mobile Tumbuh 32,80 Persen', *REPUBLIKA.CO.ID*, 2023
<<https://sharia.republika.co.id/berita/s3fmf1457/pengguna-bsi-mobile-tumbuh-3280-persen>>

Raharjo, Dwina, 'PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS LAYANAN DAN FITUR MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA', 2023

RAHMATIQA Chamy, SKM, MPH., Annisa Novita Sary, SKM, M.Kes., Masdalena, M.Kes., Alfita Dewi, M.Kes., Ilma Nuria Sulrieni, M.Kes, dan Oktariyani Dasril, M.Kes, *Komunikasi Efektif Untuk Mahasiswa Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan*, ed. by MPH Chamy, RAHMATIQA, SKM (Indramayu: Penerbit Adab, 2023)

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

RI, Kementerian Agama, *Mushaf Al-Qur'an & Terjemah* (Jakarta Timur: Ummul Qura, 2019)

———, *Mushaf Al-Qur'an & Terjemah* (Jakarta Timur: Ummul Qura, 2019)

Ryandono, Muhamad, Wahyudi, Rofiul, *MANAJEMEN BANK ISLAM Pendekatan Syariah Dan Praktek* (Yogyakarta: Hatib Rahmawan, 2018)

Septiana, Ubah, 'Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Bnking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat)', 2021, 43

Sholeh, Abdul Rahman, *Pendidikan Agama Dan Pengembangan Untuk Bangsa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)

Sri Rahayu, Novidayanti, Yeyet Solihat, and Evi Priyanti, 'Efektivitas Dinas Tata Ruang Dan Permukiman Dalam Program Rehabilitasi Rumah Tidak Layak Huni Kabupaten Purwakarta (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta)', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8.1 (2021), 77–90
<<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4460>>

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2009)

Wulandari, Novitasari Putri, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Bisnis*

Dan Iptek, 2017, 139–49

Yusmad, Muammar, *ASPEK HUKUM PERBANKAN SYARIAH DARI TEORI KE PRAKTIK*, ed. by Moh. Nuryasin (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2018)

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN MENELITI



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos 91921
Telp/Fax (0471) 326048, Email dpmptsp@palopokota.go.id, Website <http://dpmptsp.palopokota.go.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2024.0172/IP/DPMPTSP

DASAR HUKUM :

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 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian,
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : **MIRANDA SYAM**
Jenis Kelamin : **P**
Alamat : **Dusun Padang Toluwu, Desa Marabuana, Kec. Walenrang Utara, Kab. Luwu**
Pekerjaan : **Mahasiswa**
NIM : **2004020024**

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

Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo Terhadap Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 (Studi Kasus Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo)

Lokasi Penelitian : **Institut Agama Islam Negeri Palopo**
Lamanya Penelitian : **22 Maret 2024 s.d. 22 Juni 2024**

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **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 maksud 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 Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 22 Maret 2024

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth :

1. Wali Kota Palopo,
2. Dandim 1403 SWG,
3. Kapolres Palopo,
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo,
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo,
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSiE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Lampiran 2: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA:****A. Pemahaman program**

1. Apakah anda pengguna *mobile banking* BSI?
2. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan *mobile banking* BSI?
3. Apakah anda mengetahui fitur-fitur apa saja yang terdapat dalam *mobile banking* BSI ini?
4. Menurut anda fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* BSI ini mudah dipahami?
5. Menurut anda apakah layanan *mobile banking* BSI ini mudah digunakan?

B. Tepat sasaran

1. Apa pendapat anda mengenai kemudahan dan kegunaan dari layanan *mobile banking* ini?
2. Fitur apa yang sering anda gunakan?
3. Fitur apa yang paling jarang anda gunakan dan mengapa anda jarang menggunakan fitur tersebut?
4. Transaksi apa saja yang sering anda lakukan pada *mobile banking* BSI?
5. Menurut anda apakah biaya yang dikenakan *mobile banking* BSI saat melakukan transaksi sudah sesuai atau tidak?

C. Tepat waktu

1. Apakah anda mengalami kendala saat mengakses *mobile banking* BSI?
2. Menurut anda apakah transaksi anda terlaksana dengan cepat?

D. Pencapaian tujuan

1. Seberapa puas dengan fitur-fitur yang tersedia pada layanan *mobile banking* BSI?
2. Bagaimana tanggapan anda terhadap layanan *mobile banking* BSI?
3. Apa saja manfaat yang anda rasakan saat menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

E. Perubahan nyata

1. Bagaimana tanggapan anda selama menggunakan layanan mobile banking BSI, apakah anda merasakan perubahan nyata selama menggunakannya?
2. Apakah ada perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

Lampiran 3: Hasil wawancara

HASIL WAWANCARA:**A. Pemahaman Program**

Adapun beberapa hasil wawancara dengan informan menyatakan:

1. Diva Aprilianti

“Aplikasi *mobile banking* ini sangat mudah untuk dipahami, apalagi fitur-fitur yang terdapat didalamnya langsung muncul saat saya membuka aplikasi *mobile banking* BSI ini”

2. Handayani

“Menurut saya aplikasi *mobile banking* BSI ini sangat mudah dipahami, apalagi saat saat melakukan pembukaan rekening sekaligus mendaftar *mobile banking* BSI di HP saya, saya telah diajari fitur-fitur apa saja yang terdapat dalam *mobile banking* BSI ini oleh costumer sevicenya”

3. Ovhan Salluk

“Aplikasi *mobile banking* BSI mudah dipahami”

4. Umiyatzi

“Menurut saya *mobile banking* BSI itu sangat mudah untuk digunakan serta fitur yang jelas membuat saya mudah untuk menggunakannya”

B. Tepat Sasaran

Berikut beberapa hasil wawancara dengan informan:

1. Fitri Safira

“*Mobile banking* BSI ini sangat membantu saya melakukan transaksi terutama dalam melakukan transfer maupun pembayaran, dan juga *mobile banking* BSI ini sudah sangat cocok dikalangan kita sebagai

mahasiswa yang ingin serba instan dan malas untuk keluar lagi melakukan transaksi di ATM maupun di teller bank”

2. Ovhan Salluk

“Dengan adanya *mobile banking* BSI sangat membantu saya apalagi lokasi rumah saya yang sangat jauh dari ATM maupun BSI sehingga saya bisa melakukan transaksi dimanapun saya berada selama saya masih terhubung dengan jaringan internet”

3. Rasmi

“Menurut saya *mobile banking* BSI itu sangat membantu apalagi saya sebagai mahasiswa yang sedang kost dan tidak memiliki kendaraan itu sangat membantu saya jadi saya bisa melakukan transaksi di HP saja dan juga tidak dikenakan biaya admin saat melakukan transaksi sesama pengguna BSI”

4. Handayani

“Aplikasi *mobile banking* ini sudah sangat cocok bagi kita sebagai mahasiswa khususnya mahasiswa FEBI yang harus melakukan pembayaran UKT melalui BSI jadi *mobile banking* BSI ini sangat cocok untuk melakukan pembayaran UKT melalui fitur yang tersedia yaitu fitur pembayaran”

5. Umiyatzi

“Fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* BSI sudah sangat membantu saya seperti fitur transfer membantu saya melakukan transaksi dengan orang lain, fitur pembayaran membantu saya melakukan pembayaran UKT, fitur pembelian dengan fitur itu saya bisa membeli pulsa dan ataupun voucher hp, tetapi ada beberapa fitur yang menurut saya tidak cocok bagi kalangan mahasiswa yaitu fitur e-mas dan pembiayaan dan saya merasa tidak membutuhkan layanan tersebut”

C. Tepat Waktu

Berikut beberapa hasil wawancara dengan informan:

1. Intan Prasetiawati

“Sudah jelas bahwa saat saya melakukan transaksi di *mobile banking* BSI itu sudah cukup lancar atau cepat apabila jaringan internet juga lancar dan jika mati lampu otomatis jaringan internet hilang jadi transaksi saya cukup terhambat walaupun demikian saya tetap merasa puas dengan adanya *mobile banking* tersebut karena sudah sangat membantu saya dalam bertransaksi”

2. Diva Aprilianti

“Melakukan transaksi di *mobile banking* BSI itu tentunya sudah cukup cepat dan akan lebih menghemat waktu karena saya tidak ke bank langsung”

3. Rasmi

“Dengan adanya *mobile banking* BSI transaksi saya jadi lebih cepat tanpa harus ke bank lagi”

D. Pencapaian Tujuan

Berikut beberapa hasil wawancara dengan informan:

1. Umiyatzi

“*Mobile banking* BSI sudah sangat membantu saya dan saya sangat puas dengan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking* BSI ini, utamanya pada fitur transfer, penjualan, dan pembelian dan itu sangat membantu saya dan untuk fitur yang paling jarang saya pakai itu fitur e-mas dan pembiayaan karena tidak memungkinkan saya sebagai mahasiswa mau melakukan gadai ataupun cicil emas dan melakukan pembiayaan sebab kita lihat saldo mahasiswa itu biasanya hanya pas-pasan saja”

2. Fitri Safira

“*Mobile banking* BSI sangat membantu saya dalam melakukan transaksi, terutama pada fitur transfer, pembelian dan QRIS, saya lebih mudah melakukan pembelian pulsa atau voucher HP dan jika

saya lupa membawa uang cash saya bisa melakukan pembayaran hanya melalui QRIS saja”

3. Intan Prasetiawati

“Menurut saya biaya yang dikenakan saat melakukan transaksi itu cukup efektif karena apabila saya melakukan transaksi dengan sesama BSI saya tidak dikenakan lagi biaya admin begitupun apabila saya melakukan transaksi dengan bank lain kan sudah ada pilihan metode transfer disitu saya memilih BI Fast yang biayanya hanya Rp. 2.500 yang menurut saya itu cukup efektif”

4. Handayani

“menurut saya layanan layanan mobile banking sangat efektif digunakan, kemudahan serta manfaat yang diberikan sudah sangat membantu saya dalam melakukan transaksi”

E. Perubahan Nyata

Berikut beberapa hasil wawancara dengan informan:

1. Diva Aprilianti

“Sejak saya menggunakan mobile banking BSI dari tahun 2021 saya sangat merasakan perubahan nyata, yang awalnya saya harus ke bank langsung sekarang saya hanya melakukan transaksi di handphone saja dan itu sangat membantu saya dan saat saya melakukan transaksi saya tidak dikenakan lagi biaya admin saat saya melakukan transaksi antar sesama pengguna mobile banking BSI, dan menurut saya biaya yang dikenakan dalam melakukan transaksi itu sudah sesuai apalagi saat melakukan transaksi dengan bank lain sudah tersedia pilihan metode transfer dan saya memilih BI Fast yang biayanya hanya Rp 2.500”

2. Ovhan Salluk

“Sebelum adanya mobile banking saya harus ke bank dulu untuk melakukan transaksi tapi selama saya menggunakan mobile banking BSI saya sudah bisa melakukan transaksi dirumah saja, dengan itu

BSI Mobile sudah sangat membantu saya melihat lokasi rumah saya yang cukup jauh dari Bank dan juga ATM”

3. Intan Prasetiawati

“Sejak menggunakan mobile banking BSI transaksi saya sudah lebih cepat berbeda sebelum saya menggunakannya, saya harus mengantri lama”

Lampiran 4: Dokumentasi

DOKUMENTASI WAWANCARA

wawancara dengan saudari Rasmî



Wawancara dengan saudari Diva Aprilianti



Wawancara dengan saudari Intan Prasetiawati



Wawancara dengan saudara Ovhan Shalluk



Wawancara dengan saudari Handayani

Wawancara dengan saudari Fitri Safira



Wawancara dengan saudari Umiyatzi

RIWAYAT HIDUP



Miranda Syam, lahir di Mamara pada tanggal 03 Maret 2003. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan seorang ayah bernama Syamsuddin dan ibu bernama Husnia. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Marabuana Kec. Walenrang Utara Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 112 Mamara.

Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 3 Lamasi hingga tahun 2017. Pada tahun 2017 melanjutkan pendidikan di SMKN 3 Luwu, penulis menjabat sebagai bendahara umum OSIS dan pernah meraih juara harapan I lomba cerdas cermat Wawasan Kebangsaan tingkat Kabupaten di kota Belopa. Setelah lulus SMK di tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni, yaitu program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Email: mirandasyam03@gmail.com