

**ANALISIS PERSEPSI DAN SIKAP NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* (STUDI
PADA MASYARAKAT KECAMATAN BARA
KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

**ANALISIS PERSEPSI DAN SIKAP NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* (STUDI
MASYARAKAT KECAMATAN BARA
KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : NASAR

NIM : 18 0402 0160

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya 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, 14 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



NASAR

NIM 18 0402 0160

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo) yang ditulis oleh Nasar Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0160, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 01 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 7 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 27 Maret 2023

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H. Ketua Sidang (.....)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. Sekretaris Sidang (.....)
3. Mujahidin, Lc., M.El. Penguji I (.....)
4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. Penguji II (.....)
5. Megasari, S.Pd., M.Sc. Pembimbing (.....)

Mengetahui:

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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ آمَنًا بَعْدَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)”, setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi bidang perbankan syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Marpin dan Ibunda Darmiati, yang telah merawat dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudaraku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Semoga Allah SWT. mengumpulkan kita semua di surga-Nya suatu hari nanti. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dengan tulus dan ikhlas kepada:

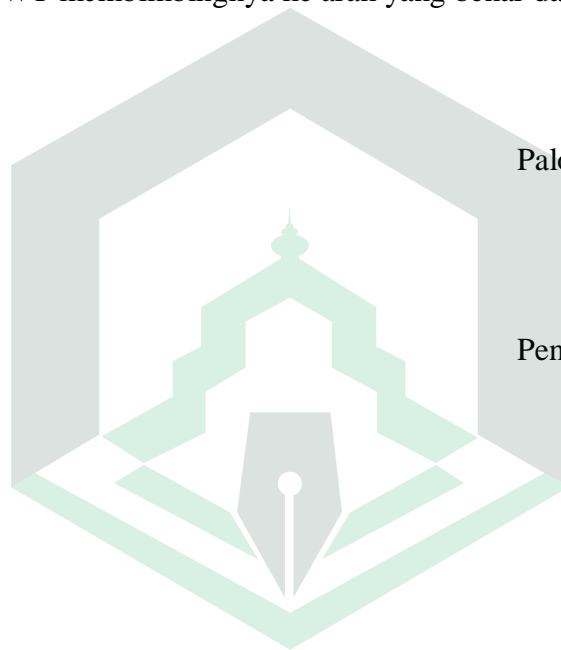
1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.SI., Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Ilham, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak ilmu khususnya dalam bidang Perbankan Syariah.
4. Megasari, S.Pd., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat penyusunan skripsi ini.
5. Mujahidin, Lc., M.EI. dan Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan banyak masukan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag., M.Pd. beserta staf yang telah menyediakan buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran pengelolaan arsip untuk skripsi ini hingga mencapai gelar S.E.
7. Dr.Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh dosen dan staf IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Camat Bara Kota Palopo beserta dengan jajarannya yang telah membantu kelancaran penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
- 10.Masyarakat Kecamatan Bara yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 11.Kepada seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo 2018 (khususnya PBS kelas VIII E), yang telah membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Semoga bantuan, motivasi, dorongan, kerjasama, dan amal yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal di sisi Allah SWT.
- 12.Kepada para senior yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa motivasi, bimbingan dan doa.

13. Kepada teman-teman/sahabat yang telah membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT membimbingnya ke arah yang benar dan lurus.



Palopo, 14 Juni 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Dalam huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	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 akhir, maka ditulis 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
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</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
آ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
ؤ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ :kaifa

هَوَّلَ :hauला

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ... ا... ي	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
ؤ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

yamūtu

4. *Tā'* *marbūṭah*

Transliterasinya untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau 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:



رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. *Syaddah* (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabī (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 ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* 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:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *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' murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْ : *syai'un*

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

Syarḥ al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri 'āyah al-Maṣlahah

9. Lafz 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 :

بِاللهِ *dīnullāh* بِاللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī 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 menuliskan 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 awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fīhi al-Qur‘ān
Naṣr al-Dīn al-Ṭūsī
Naṣr Ḥāmid Abū Zayd
Al-Ṭūfī
Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī‘ al-Islāmī

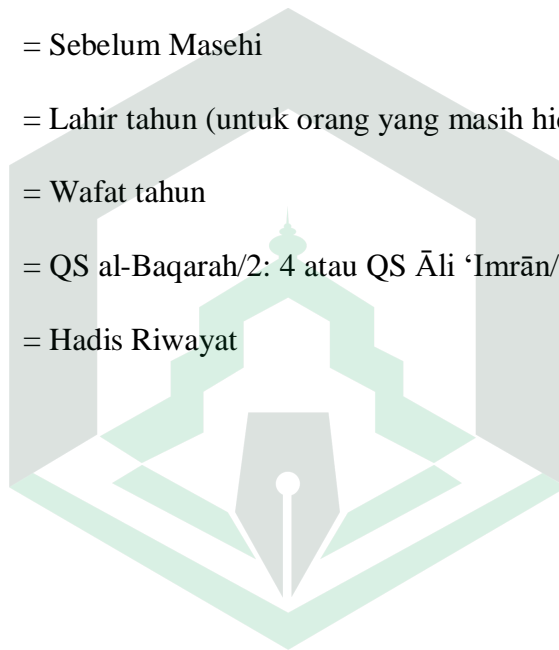
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

<p>Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: <i>Ibnu Rusyd</i>, <i>Abū al-Walīd Muḥammad</i> (bukan: <i>Rusyd</i>, <i>Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu</i>)</p> <p>Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: <i>Abū Zaīd</i>, <i>Naṣr Ḥāmid</i> (bukan: <i>Zaīd</i>, <i>Naṣr Ḥāmid Abū</i>)</p>

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= subḥānahū wa ta‘ālā
saw.	= ṣallallāhu ‘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 .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR HADIS	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
B. Deskripsi Teori.....	15
1. Persepsi.....	15
2. Sikap Nasabah.....	17
3. Mobile Banking	23
4. TAM.....	26
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Fokus Penelitian.....	29
C. Definisi Istilah.....	30
D. Desain Penelitian.....	31
E. Sumber Data	32
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan Data	33
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
I. Analisis Data.....	35
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	38
A. Deskripsi Data.....	38
B. Pembahasan	43

BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Qs. An-Naml ayat/27: 40.....	2
Kutipan Ayat 2 Qs. As-Sajdah ayat/32: 9	16



DAFTAR HADIS

Hadis 1 H.R Muslim (tentang teknologi)1



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Kerangka Pikir.....	28
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Penggunaan Mobile Banking di Indonesia	8
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 5 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 7 Nota Dinas Tim Verifikasi
- Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi dengan Turnitin
- Lampiran 9 SK Penguji



ABSTRAK

Nasar, 2022. “*Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Megasari.

M-Banking merupakan sistem layanan yang memberikan kemudahan dan kecepatan layanan finansial nasabah secara *real time*. Dapat juga dikatakan bahwa sistem layanan perbankan ini dinamis karena dapat menggunakan *handphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi sikap terhadap penggunaan aplikasi mobile banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian adalah Masyarakat Kelurahan Balandai, Kelurahan Temmalebba, Kelurahan To’bulung, Kelurahan Rampoang dan Kelurahan Buntu Datu Kecamatan Bara, Kota Palopo. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya. Sedangkan sikap nasabah dari setiap informan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking memberikan mereka keamanan, kenyamanan dan tentunya kemudahan untuk transaksi dalam artian mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya.

Kata Kunci: *Persepsi, Sikap Nasabah, Aplikasi Mobile Banking*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu media teknologi informasi yang modern, internet saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dengan adanya internet dapat memudahkan penyampaian informasi secara cepat, luas dan akurat. Perkembangan teknologi internet inilah yang sekarang banyak memberikan peluang terciptanya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu sektor industri yang memanfaatkan peluang tersebut adalah sektor perbankan¹. Nabi Muhammad SAW dikenal sebagai sosok yang paling bijaksana. Beliau tidak akan memaksakan kehendak sendiri apabila tidak menguasai suatu aspek ilmu. Sehingga, Rasulullah pun selalu mempersilakan para ahli untuk mengurus bidang yang dipahaminya untuk dikerjakan. Rasulullah SAW pernah bertanya tentang teknologi pertanian dan penyerbukan kurma². Beliau bersabda:

أَنْتُمْ عَلَمٌ بِأَمْرِ دِيْكُمُ....

Artinya:

"Kalian lebih mengerti dengan urusan dunia kalian." (HR Muslim).

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, menuntut pelayanan perbankan untuk lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya

¹ Wiji nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm 109,

² Ahmad Sarwat, *Islam dan Teknologi* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2019), hal. 23.

pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan³.

Bank telah memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking (m-banking)*. Layanan *m-banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone* atau *Personal Data Assistant (PDA)*⁴.

Perkembangan kemajuan teknologi tidak hanya melalui berita, tetapi perkembangan tersebut pada dasarnya telah di jelaskan oleh Allah swt di dalam al-Qur'an surat An Naml {27}: 40.

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ
فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي ءَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ
وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ٤٠

Terjemahnya :

Berkatalah seorang yang mempunyai ilmu dari al-Kitab: "Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip". Maka tatkala Sulaiman melihat singgasana itu terletak di hadapannya, ia pun berkata: "Ini termasuk karunia Tuhanku untuk mencoba aku apakah aku bersyukur atau mengingkari (akan nikmat-Nya). Dan barangsiapa yang bersyukur maka sesungguhnya dia bersyukur untuk (kebaikan) dirinya sendiri dan barangsiapa yang ingkar, maka sesungguhnya Tuhanku Maha kaya lagi Maha mulia (Qs, An Naml ayat 40).⁵

³ Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta)" *"Diponegoro Journal Of Accounting, Semarang"* Volume 4, Nomor 4, (2015): hlm 148, <https://ejournal3.undip.ac.id>.

⁴ Harianto Respati, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *"Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi"* Volume 2, Nomor 2 (2018): hlm 147, <http://text-id.123dok.com>.

⁵ Kemenag, Al Qur'an Q.S. Naml/27: 40.

Ayat tersebut menceritakan tentang pemindahan singgasana, tempat duduk raja, atau ratu suatu negeri dengan sekedip mata. Di suatu negeri yang bernama Saba' (Ma'rab, yang letaknya dekat kota San'a Ibu Kota Yaman sekarang), ayat tersebut menyiratkan Saba' merupakan negeri yang jauh dari negeri Nabi Sulaiman. Kata-kata jauh dapat dipadukan dengan kata-kata perjalanan, perpindahan, atau pengiriman atau transportasi jauh.

Ulama Ibn 'Asyur berpendapat bahwa ucapan Ifrit "sebelum engkau berdiri dari tempat dudukmu" dan ucapkanlah orang yang memiliki ilmu itu "sebelum matamu berkedip", adalah dua simbol dari 'cepat" dan "lebih cepat".⁶ Hal ini menjelaskan bahwa sebelum fenomena perkembangan zaman 4.0 muncul di permukaan, jauh sebelum itu Allah swt telah menjelaskannya di dalam al-Qur'an.

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana, dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank dibedakan atas dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional adalah bank dengan kegiatan operasionalnya menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank-Bank di Indonesia tentunya juga ingin memberikan yang terbaik kepada nasabah seperti kemudahan yang juga diperoleh secara maksimal sehingga nasabah puas dan tetap akan menggunakan layanan *m-banking* tersebut. Aplikasi

⁶ M. Quraish Shihab, *Mukjizat Al-Quran: Ditinjau Dari Aspek Kebahasaan, Aspek Ilmiah, Dan Pemberitaan Gaib*, no. 2 (Bandung: Mizan Pustaka, 1997), hlm 60.

teknologi dalam bentuk fitur layanan yang mudah di akses pengguna lainnya mengindikasikan bahwa layanan ini dapat diterima dengan baik⁷.

Prosedur transaksi pada setiap bank di Indonesia tidak jauh berbeda, biasanya dimulai dengan penulisan data terlebih dahulu, lalu dilanjutkan dengan proses transaksi di mana terjadi tatap muka langsung antara nasabah dengan *teller*⁸. Proses ini cukup menyita waktu dan tidak jarang menyebabkan ketidaknyamanan ketika nasabah harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Namun, dengan penggunaan teknologi canggih di sektor perbankan dipastikan akan mengubah pola transaksi. Kegiatan bank yang tadinya lebih banyak disibukkan dengan transaksi yang berkaitan dengan uang tunai, baik itu penarikan atau penyetoran uang, akan menjadi lebih praktis dan cepat tanpa harus merepotkan untuk menunggu dan menulis slip setoran, layanan ini disebut dengan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk bisa melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja.

Karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi. Ini salah satu

⁷ Sánchez Alzate, "E-banking in Colombia: factors favouring its acceptance, online trust and government support", International Journal of Bank Marketing, (online) Vol. 36, no.1, (2018), hlm 170-183, <https://www.researchgate.net>.

⁸ Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum. "Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun", ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.4 No.1, (2015) hlm 53, <http://e-journal.unipma.ac.id>.

sebab pertumbuhan layanan *mobile banking* cukup lambat⁹. Untuk mengetahui persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi maka dilakukan penelitian dengan menggunakan model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) atau bisa disebut dengan model TAM dengan *Usefulness*¹⁰. *M-Banking* merupakan sistem layanan yang memberikan kemudahan dan kecepatan layanan finansial nasabah secara *real time*¹¹. Dapat juga dikatakan bahwa sistem layanan perbankan ini dinamis karena dapat menggunakan *handphone*¹². Salah satu pengecualian layanan yang belum dilayani *M-Banking* adalah tarik tunai. Dalam melaksanakan transaksi keuangannya, nasabah dapat dengan mudah dan cepat menyelesaikan transaksi keuangannya karena tidak harus datang ke kantor layanan atau gerai bank sehingga dapat menghemat waktu dan biaya¹³. Keunggulan lain dari produk ini dapat di akses tanpa batas waktu dan tempat.¹⁴

Namun jika fitur layanan sulit diterapkan oleh penggunanya dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Apalagi terdapat gagal transaksi, maka

⁹ Imam Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual" DeReMa (Development Res. Manag)", *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* vol. 2, no. 2, (2018), hlm 78, <https://e-jurnal.lppmunsera.org>.

¹⁰ Ratnawaty Marginingsih "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)" *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* vol. 7, no. 1, (2020), hlm. 25, <http://ejournal.bsi.ac.id>.

¹¹ Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is, Akhmad Jufri, "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)" *Jurnal Ekonomi Pembangunan* Vol 3. No. 1, (2021), hlm. 63, <http://elastisitas.unram.ac.id/index.php/elastisitas/article/view/37>.

¹² Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia" *JURIS*, Vol. 14, No. 2, (2015), hlm. 170, <https://media.neliti.com/media/publications/93143-ID-perkembangan-perbankan-syariah-di-indone.pdf>

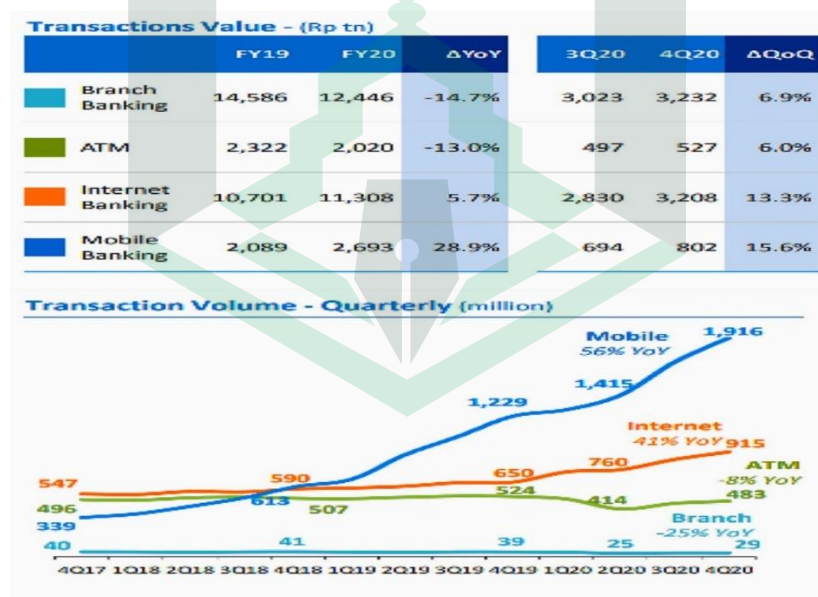
¹³ Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti "Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking" *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, Vol. 2, No. 1, (2021), hlm. 43, <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>

¹⁴ Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti, "Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking" *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, Vol. 2, No. 1, (2021), hlm. 44, <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>

nasabah merasakan tidak puas pada layanan¹⁵. Nasabah yang menggunakan system layanan *M-Banking* akan bekerja lebih mudah dibandingkan melakukan layanan langsung pada kantor layanan atau disebut juga *traditional banking*.

Adanya fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, maka akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan saja, dan dimana saja. Bagi nasabah yang sibuk dengan aktifitasnya, maka akan sangat merepotkan jika harus antri berlama-lama di bank untuk melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

Berikut ini terdapat data pengguna *Aplikasi mobile banking* di mulai pada tahun 2019-2021:



Sumber : katadata.co.id

Gambar 1.1 Pengguna *Mobile Banking* Tahun 2019-2021

¹⁵ Novita Oktavianti Parera dan Evi Susanti, "Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking" *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, Vol. 2, No. 1, (2021), hlm. 44, <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>

Representasi data tersebut rata-rata volume transaksi digital per hari naik 98% dalam tiga tahun terakhir. Sedangkan volume transaksi terintegrasi dengan platform lain alias *API* meningkat 91% secara tahunan (*year on year/yo*y). Kemudian, jumlah pengguna layanan digital naik 44 % dalam tiga tahun terakhir. Rata-rata jumlah konsumen per hari meningkat empat kali lipat dalam setahun¹⁶.

Penggunaan *mobile banking* lebih banyak keuntungannya, karena dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun, karena menggunakan *mobile banking* lebih cepat, tidak perlu antri, mudah dalam penggunaannya, dan lain-lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan penulisan kajian penelitian mengenai **Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)**". Hal ini sehubungan dengan era industri yang sangat berperan penting dalam perkembangan perbankan dalam menghadapi laju kepesatan teknologi keuangan. Dalam hal ini, lebih dikenal dengan sebutan teknologi finansial (*tekfin*), baik dari mekanisme, kualitas, serta kuantitas dalam mengembangkan produk serta pelayanan yang berbasis cepat dan aman.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu bisa lebih fokus untuk dilakukan. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁶ Katadata (di akses pada tanggal 10 Februari 2022), <https://katadata.co.id>

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar mobile banking.
2. Informasi yang disajikan yaitu: Persepsi dan sikap nasabah berdasarkan penggunaan aplikasi mobile banking pada masyarakat kecamatan bara kota palopo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dirumuskan masalah untuk mengetahui tentang persepsi dan sikap nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* yang dilakukan oleh masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo di era 4.0. Rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* (Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)?
2. Bagaimana sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* (Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)?

D. Tujuan Penelitian

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui bagaimana sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan ini, ada dua manfaat penelitian sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang. Persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Sebagai referensi dan sumber Informasi bagi pihak yang membutuhkan Informasi penelitian tentang persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pemahaman yang luar biasa dapat mengetahui respon masyarakat terkait dengan penggunaan aplikasi *mobile banking*.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai penyampaian ketika ada kelebihan atau kekurangan yang terdapat pada produk atau fasilitas yang di berikan pihak perbankan

5. Bagi Pihak Perbankan

Untuk evaluasi produk atau fasilitas yang disediakan oleh pihak perbankan untuk masyarakat.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan penelitian. Penelitian yang dimaksud adalah untuk mendapatkan tentang posisi penelitian ini dengan kaitannya terhadap penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh kalangan akademis. Hal ini guna menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menentukan letak perbedaan dengan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, dalam penulisan ini dicantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Ayu Permatasari, dalam skripsi yang berjudul “*Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking*” (Study kasus pada mahasiswa S1 perbankan Syariah IAIN Metro). Hasil yang di peroleh minat masyarakat dipengaruhi oleh kurangnya lokasi, dan pelayanan di bank syariah.¹ Persamaan penelitian Riska Ayu Permatasari dengan penulis adalah subjek penelitian, yaitu penggunaan *mobile banking*. Adapun perbedaannya, penelitian Riska Ayu Permatasari lebih fokus kepada minat penggunaan *internet banking* dan *mobile banking*, sedangkan penulis fokus penelitian terletak pada persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

¹Irnawati Indi, “Faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah (Study Kasus pada masyarakat di kecamatan Rappocini Kota Makassar)” (Universitas Negeri Makassar: *Skripsi*, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mario Ledesman, dalam skripsi yang berjudul “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*” (Study pada BSM Cabang Banjar Jaya). Hasil yang di peroleh, perasaan positif pengguna *mobile banking* ditunjukkan oleh perasaan suka seseorang terhadap keuntungan yang diberikan *mobile banking*². Persamaan penelitian Mario Ledesman dengan penulis adalah subjek penelitian, yaitu menggunakan layanan *mobile banking*. Adapun perbedaannya, penelitian Mario Ledesman lebih fokus kepada pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan pengguna terhadap minat nasabah, sedangkan penulis fokus penelitian terletak pada persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Neli Kurniasih, dalam skripsi yang berjudul “*Persepsi Nasabah Bank Syariah Terhadap Adopsi Layanan Mobile Banking Dalam Kerangka Difusi Inovasi*”. Hasil yang dikemukakan oleh Neli Kurniasih adalah parsial variabel keuntungan relatif, kesesuaian, mudah untuk dicoba, dan mudah diamati berpengaruh positif terhadap adopsi *mobile banking* bank syariah. Sedangkan variabel kerumitan berpengaruh negatif terhadap adopsi *mobile banking* bank syariah. Secara simultan berdasarkan hasil analisis regresi ordinal pada tabel *Model Fitting Information* menunjukkan bahwa keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, mudah untuk dicoba, dan mudah diamati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap adopsi *mobile banking* bank

² Mario Ledesman, “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*” (Study pada BSM Cabang Banjar Jaya), (UIN Raden Intan Lampung: *Skripsi* 2018).

syariah.³ Persamaan penelitian Neli Kurniasih dengan penulis adalah subjek penelitian, yaitu layanan *mobile banking*. Adapun perbedaannya, penelitian Neli Kurniasih lebih fokus kepada adopsi layanan *mobile banking*, sedangkan penulis fokus penelitian terletak pada penggunaan aplikasi *mobile banking*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Febby Fernandez dan Vera Pujani, dalam jurnal yang berjudul “*Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking*” (Studi Kasus Nasabah Bank di Kota Padang). Hasil yang diperoleh Harapan kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat perilaku (*Behavioural Intention*) nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sehingga semakin tinggi harapan kinerja layanan *mobile banking* maka semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*⁴. Persamaan penelitian Febby Fernandez dan Vera Pujani dengan penulis adalah subjek penelitian, yaitu penggunaan *mobile banking*. Adapun perbedaannya, penelitian Febby Fernandez dan Vera Pujani hanya fokus kepada persepsi nasabah bank dalam penggunaan *mobile banking*, sedangkan penulis fokus penelitian terletak pada persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

³ Neli Kurniasih, “*Persepsi Nasabah Bank Syariah Terhadap Adopsi Layanan Mobile Banking Dalam Kerangka Difusi Inovasi*” (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Purwokerto), (IAIN Purwokerto: *Skripsi*, 2020).

⁴ Febby Fernandez dan Vera Pujani, “*Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking*” (Studi Kasus Nasabah Bank di Kota Padang) *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No.2, (2019), <https://123dok.com/document/z3jdpe7y-persepsi-nasabah-bank-bca-dalam-penggunaan-mobile-banking.html>

B. Deskripsi Teori

1. Persepsi

Persepsi (*perception*) adalah suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna.⁵

Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang bersumber dari komponen kognitif. Persepsi dipengaruhi oleh faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek dengan kaca mata psikologisnya sendiri berdasarkan harga diri pribadinya. Objek psikologis ini dapat berupa peristiwa, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang dilihat. Pengetahuan dan wawasannya memberi makna pada objek psikologis⁶. Di sisi lain, persepsi adalah proses yang melibatkan masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi, manusia selalu berhubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan melalui indera, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman. Dari uraian tersebut dapat

⁵ Bimo Walgio, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi OFFSET, 2005), hlm. 110.

⁶ Mar'at "Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya". (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), hlm. 35.

disimpulkan bahwa persepsi seseorang berbeda dengan persepsi lainnya. Seperti firman Allah swt. dalam surah As-Sajdah (32): 9 mengenai panca indera

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ

Terjemahnya:

Kemudian, Dia menyempurnakannya dan meniupkan roh (ciptaan)-Nya ke dalam (tubuh)-nya. Dia menjadikan pendengaran, penglihatan, dan hati nurani untukmu. Sedikit sekali kamu bersyukur⁷. (Q.s As-Sajdah/32:9)

Menurut Sobur, dalam proses persepsi terdapat tiga komponen utama, yang terdiri dari⁸.

a. Seleksi

Seleksi yaitu penyampaian dari indera terhadap rangsangan atau stimulus dari luar, sedangkan intensitas dan jenisnya dapat sedikit atau banyak.

b. Interpretasi

Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti.

c. Pembulatan

Pembulatan yaitu penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima.

Teori dan komponen persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan penginderaan

⁷ Kemenag, Al Qur'an Q.S. As-Sajdah/32:9

⁸ Sobur, "Psikologi Umum" (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hlm. 43.

terhadap proses berfikir yang dapat mewujudkan suatu kenyataan yang diinginkan oleh seseorang terhadap suatu obyek yang diamati.

Persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian dianalisis (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Pendapat Robbins lebih melengkapi pendapat-pendapat sebelumnya, yaitu adanya unsur-unsur evaluasi atau penilaian terhadap objek persepsi.

Menurut Stephen P. Robbins menetapkan indikator-indikator persepsi menjadi dua macam, yaitu:

a. Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap *fisiologis*, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

b. Evaluasi

Rangsangan-rangsangan dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsangan yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan⁹.

2. Sikap Nasabah

Sikap (*Attitude*) seseorang adalah (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan, yang dapat memulai untuk membimbing tingkah laku orang tersebut. Sikap merupakan hasil dari

⁹ Edlin Junliani Pris, “Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Tanggung Jawab Pengembangan Karir Pegawai Bank Indonesia” (UIN Yogyakarta: Skripsi, 2001).

faktor genetik dan proses belajar, yang selalu berhubungan dengan suatu objek atau produk. Sikap biasanya memberikan penilaian (menerima atau menolak) terhadap objek atau produk yang dihadapinya¹⁰.

Sikap merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan pemasar untuk memahami konsumen. Juga bahwa, sikap (*attitude*) adalah “suatu kecenderungan yang dipelajari untuk memberikan respon secara konsisten terhadap suatu objek yang diberikan seperti halnya suatu merek.”¹¹

Jadi, menurut definisi, sikap berarti keadaan pikiran (mental) dan keadaan pikiran (neural) yang disiapkan untuk menanggapi suatu objek, yang diatur melalui pengalaman dan pengaruh langsung dan/atau dinamis pada perilaku. Sikap ini dilakukan konsumen berdasarkan pandangannya terhadap produk dalam proses belajar baik dari pengalaman maupun dari orang lain. Sikap konsumen bisa positif atau negatif terhadap produk tertentu. Dengan mempelajari keadaan jiwa dan keadaan pikiran sikap seseorang diharapkan dapat menentukan perilaku seseorang. Keadaan jiwa dapat dipengaruhi oleh tradisi, adat budaya dan lingkungan sosial.

Sedangkan keadaan pikiran seseorang adalah cara berpikir yang dipengaruhi oleh pendidikan. Sikap adalah sesuatu yang menentukan sikap sifat, baik tindakan saat ini maupun yang akan datang. Setiap sikap memiliki tiga aspek, yaitu ¹²:

¹⁰ Basu Swastha dan T. Hani Handoko, “*Perilaku Konsumen*” edisi 1 (Yogyakarta: Liberty, 1987), 67.

¹¹ Sudaryono. “*Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*” edisi 1 (Yogyakarta: ANDI, 2016), 24

¹² Ahmadi, “*Psikologi Sosial*” edisi 2 (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 46

a. Aspek Kognitif

Berhubungan dengan gejala mengetahui pikiran. Artinya berupa pengolahan, pengalaman dan keyakinan serta harapan individu tentang suatu objek atau sekelompok objek tertentu.

b. Aspek Afektif

Berwujud proses yang menyangkut perasaan tertentu seperti ketakutan, kedengkian, simpati antipati dan sebagainya yang ditujukan kepada objek-objek tertentu.

c. Aspek Konatif

Berwujud proses tendensi/kecenderungan untuk berbuat sesuatu objek.

Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap menempatkan seseorang kedalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu¹³. Sikap itu sulit berubah. Sikap orang cocok dengan pola dan mengubah sikap seseorang mungkin memerlukan penyesuaian yang sulit dalam banyak hal yang lain. Jadi biasanya perusahaan mencoba untuk mencocokkan produknya dengan mengubah sikap itu. Sikap menjelaskan evaluasi kognitif, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan seseorang yang suka atau tidak suka terhadap objek atau ide tertentu.

¹³ Kotler, P dan Armstrong, G. "*Principles of Marketing*" edisi 4 (Pearson Education: London, 2010), 176

Menurut Retania Astia dan Zaki Baridwan dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sikap dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya¹⁴. Menurut Raies Ahmad et.al sikap terhadap pengguna teknologi didefinisikan sebagai reaksi individu secara keseluruhan efektif untuk menggunakan teknologi¹⁵. Menurut Sh. Singh mendefinisikan bahwa sikap pelanggan dapat diukur dengan preferensi kompatibilitas untuk *self-service*, teknologi, gaya hidup serta cabang bank jasa¹⁶.

Sikap *demografi*, konsisten dengan definisi sebelumnya, Sh.Singh mengakui bahwa sikap terhadap *e-banking* adalah karakteristik pengguna yang khas, yang dipengaruhi oleh usia dan jenis kelamin tetapi tidak dengan tingkat pendidikan¹⁷. Bobbitt dan Dabholkar sepakat bahwa sikap ini memiliki langsung dan efek positif pada niat konsumen untuk menggunakan dan untuk menerima sistem baru untuk dapat membuat tingkat produktivitasnya lebih tinggi.

¹⁴ Retania Astia dan Zaki Baridwan, “Determinan Sikap dan Pengaruhnya Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* vol. 3, no. 2 (2016), hlm. 2, <https://docplayer.info/47728094-Determinan-sikap-dan-pengaruhnya-terhadap-minat-penggunaan-internet-banking-retania-astia-dr-zaki-baridwan-se-ansi-ak.html>

¹⁵ Ira Mega Lestari dan Anik Lestari Andjarwati, “Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 7, No. 1, (2019), hlm. 148, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/25223/23113>

¹⁶ Ni Nyoman Suaryani Linda Novita dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, “Peran Sikap Dalam Memediasi Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking” *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 3 (2016), hlm. 1514, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/16353/13146>

¹⁷ Ni Nyoman Suaryani Linda Novita dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, “Peran Sikap Dalam Memediasi Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking” *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 3 (2016), hlm. 1518, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/16353/13146>

Definisi sikap dikemukakan oleh Thurstone yang dikutip dari Setiadi, dia melihat sikap sebagai salah satu konsep yang cukup sederhana, yaitu “jumlah pengaruh yang dimiliki seseorang atas atau menentang suatu objek.”¹⁸

Beberapa tahun kemudian Allport yang dikutip dalam Setiadi mengajukan definisi yang lebih luas, yaitu:

Sikap adalah suatu mental dan saraf sehubungan dengan kesiapan untuk menanggapi, diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh yang mengarahkan dan/atau dinamis terhadap perilaku.¹⁹

Definisi yang dikemukakan oleh Allport tersebut mengandung makna bahwa sikap adalah mempelajari kecenderungan memberikan tanggapan terhadap suatu objek, baik disenangi maupun tidak disenangi secara konsisten. Triandis dan ahli lainnya mengombinasikan tiga jenis tanggapan (pikiran, perasaan dan tindakan) ke dalam model tiga unsur dari sikap (*tripartite model of attitude*). Dalam skema ini sikap dipandang mengandung tiga komponen yang terkait, yaitu *kognisi* (pengetahuan tentang objek), *afeksi* (evaluasi positif atau negatif terhadap suatu objek), dan *cognition* (perilaku aktual terhadap objek).

Selanjutnya Fishbein, seperti halnya Thurstone, menyatakan bahwa lebih berguna untuk melihat sikap sebagai “suatu konsep satu dimensi sederhana.”²⁰ Artinya sikap mewakili perasaan senang atau tidak senang konsumen terhadap

¹⁸ Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*” edisi 3 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 47.

¹⁹ Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*” edisi 3 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 56

²⁰ Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*” edisi 3 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 94

objek yang dipertanyakan. Kepercayaan (*kognisi*) dan keinginan untuk bertindak (*cognition*) dipandang memiliki hubungan dengan sikap tetapi merupakan konsep kognitif yang terpisah bukan bagian dari sikap itu sendiri.

Sejauh ini sebagian besar setuju bahwa konsep sederhana dari sikap yang diajukan oleh Trushtone dan Fishbein ialah yang paling bermanfaat. Artinya “sikap mewakili perasaan senang atau tidak senang konsumen terhadap objek yang dipertanyakan.”²¹ Kepercayaan (*kognisi*) dan keinginan untuk bertindak (*cognition*) dipandang memiliki hubungan dengan sikap tetapi merupakan konsep kognitif yang terpisah bukan bagian dari sikap itu sendiri.

Menurut Kothler dan Amstrong, Indikator yang digunakan untuk mengukur sikap konsumen adalah sebagai berikut:

1. *Cognitive component*: kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek, yang dimaksud objek adalah atribut produk.
2. *Affective component*: emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek tersebut diinginkan atau disukai.
3. *Behavioral component*: merefleksikan kecenderungan dan perilaku aktual terhadap suatu objek, yang mana komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan tindakan.²²

²¹ Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*” edisi 3 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 97

²² Budi Wahyono “Sikap Konsumen” di akses pada 17 Januari 2022 pukul 10.00 (WITA). <http://www.pendidikanekonomi.com/2013/01/sikap-konsumen.html>.

Manusia memiliki sikap terhadap hampir semua hal: agama, politik, pakaian, musik, makanan, dan sebagainya. Sikap menempatkan seseorang ke dalam kerangka berpikir tentang menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan yang relatif konsisten dari seseorang terhadap suatu objek atau ide. Sikap menempatkan seseorang ke dalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak menuju atau menjauh dari sesuatu²³.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap nasabah merupakan hasil dari faktor genetik dan proses belajar, yang selalu berhubungan dengan suatu objek atau produk. Sikap biasanya memberikan penilaian (menerima atau menolak) terhadap objek atau produk yang dihadapinya. Jadi secara definisif sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (neural) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu objek, yang diorganisir melalui pengalaman serta mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada perilaku.

3. Aplikasi *Mobile Banking*

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, penggunaan memiliki arti proses, cara perbuatan memakai sesuatu, atau pemakaian. dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang.

Menurut Riswandi Budi Agus, mobile banking merupakan layanan inovatif yang ditawarkan bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi

²³ M. Anang Firmansyah “*Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*” edisi 1 (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 37

perbankan melalui *smartphone*²⁴. Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan mobile banking adalah fasilitas atau layanan perbankan dengan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti telepon genggam, dengan pemberian fasilitas untuk transaksi perbankan melalui aplikasi (flagship) pada telepon genggam.

Melalui adanya layanan mobile banking dan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan cara mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi outlet bank, hanya dengan menggunakan handphone saja. Pelanggan dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu seluler. Perbankan juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik modern dan juga dapat lebih memanfaatkan telepon genggam yang biasa digunakan untuk berkomunikasi. tetapi juga dapat digunakan untuk bisnis atau transaksi. Layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini, setiap orang yang memiliki handphone dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya, bank sibuk menyediakan fasilitas mobile banking untuk mendapatkan kepuasan dan menambah jumlah nasabah.

Menurut Nurastuti, istilah *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan *ATM*, kecuali mengambil uang cash. Mallat et.al menyatakan bahwa layanan *mobile banking* dapat

²⁴ Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 62, No. 1 (2018), hlm. 33, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2652>

mengoperasikan layanan bank melalui *mobile device*. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking* baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) atau dikenal dengan istilah *SMS Banking*.

Mobile Banking adalah salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan²⁵.

Mobile Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.²⁶ *Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan melalui menu yang sudah tersedia pada *SIM Card*, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Beberapa uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa, aplikasi *mobile banking* merupakan cara dalam menggunakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses

²⁵ Nurdin dkk, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No.1, (2021), hlm. 32, <https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/37/36>

²⁶ Nurdin. N, Musyawah. I, Nurfitriani. N, dan Jalil. A, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, (2020), hlm. 32, <https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/37/36>

langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.

4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang diperkenalkan oleh Fred Davis dalam disertasinya pada tahun 1986 dan diterbitkan dalam sebuah karya ilmiah pada tahun 1989. Popularitas model Davis terlihat dengan banyaknya penulis yang mengutip karyanya. Menurut laporan Indeks Kutipan Ilmu Sosial (SSCI) hingga tahun 2003, 698 penelitian telah dirujuk ke dalam merumuskan TAM, Davis²⁷ menggunakan TRA sebagai grand theory, namun tidak mengakomodasi semua komponen teori TRA. Davis hanya menggunakan komponen sikap, sedangkan dia tidak menggunakan keyakinan normatif dan norma subjektif.

TAM berdasarkan Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein, TRA menjelaskan reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikap mereka terhadap penerimaan teknologi²⁸. Tujuan utama dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang penentuan penerimaan komputer secara umum, untuk memberikan penjelasan tentang perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi.

Menurut Wibowo dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sikap dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk

²⁷ Kresna, "Technology Acceptance Model" 17 Januari 2022, <https://skripsi-konsultasi.blogspot.com/2020/01/technology-acceptance-model-skripsi-dan.html?m=1>

²⁸ Khairani Ratnasari Siregar, "Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)" *Jurnal Rekayasa* vol. 4, no. 1, (2011), hlm. 28, <https://journal.trunojoyo.ac.id/rekayasa/article/view/2322/1929>

penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.²⁹

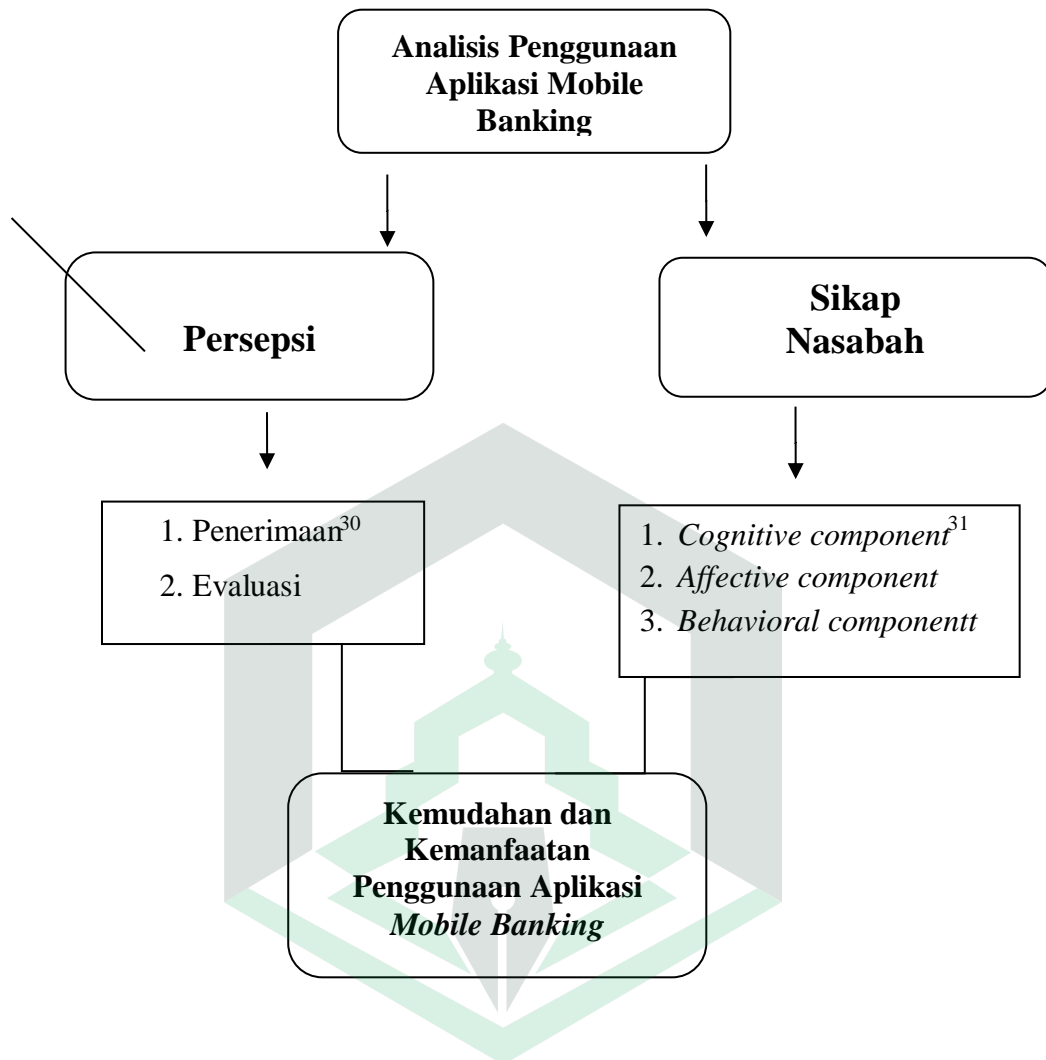
C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian terhadap rumusan masalah dan uraian tinjauan/teori, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah studi tentang persepsi pelanggan dengan penerimaan dan evaluasi dengan sikap nasabah yaitu *Cognitive component*, *Affective component*, dan *Behavioral component*.

Setiap pelanggan memiliki konsep yang berbeda tentang persepsi yang ada disekitarnya, oleh karena itu penulis mengutip persepsi menurut Robbins, dengan beberapa kajian yaitu Penerimaan dan Evaluasi. Melalui persepsi, proses di mana individu mengatur dan menafsirkan kesan indra memberi arti bagi lingkungannya.

Persepsi tersebut kemudian ditelaah oleh penulis yang dituangkan ke dalam sikap nasabah dalam bentuk, *Cognitive component*, *Affective component* dan *Behavioral component*. Penulis berpendapat bahwa hasil akhir dari penelitian ini dapat memberikan kesimpulan mengenai persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*. Adapun alur kerangka pikir pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

²⁹ Ni Nyoman Suaryani Linda Novita dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, "Peran Sikap Dalam Memediasi Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking" *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 3 (2016), hlm. 1523, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/16353/13146>



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

³⁰ Edlin Junliani Pris, “Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Tanggung Jawab Pengembangan Karir Pegawai Bank Indonesia” (UIN Yogyakarta: Skripsi, 2001).

³¹ Budi Wahyono “Sikap Konsumen” di akses pada 17 Januari 2022 pukul 10.00 (WITA). <http://www.pendidikanekonomi.com/2013/01/sikap-konsumen.html>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono, metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan¹. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode survey untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis hasil kajian penelitian tersebut. Pendekatan deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan lebih luas, sedangkan metode survey adalah penelitian yang mengambil data dari informan dengan menggunakan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Adapun Informan pada penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo.

B. Fokus Penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Bara Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis menggunakan lokasi tersebut karena peneliti ingin mengetahui dan mengungkap persepsi dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di era 4.0 saat ini.

¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35

b. Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung pada bulan Maret-April tahun 2022.

C. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini, untuk menghindari kesalahan dan kesalahpahaman tentang judul penelitian, peneliti memberikan definisi yang dimaksudkan untuk memperjelas beberapa istilah sebagai berikut:

1. Persepsi Nasabah

Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna². Pada dasarnya, persepsi sebagai proses dimana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan. Sensasi datang dan diterima oleh manusia melalui panca indera, yaitu mata, telinga, hidung, mulut dan kulit yang disebut sistem sensorik. Indikator persepsi yang digunakan adalah, (Penerimaan & Evaluasi).

2. Sikap Nasabah

Sikap (*Attitude*) seseorang adalah (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan, yang dapat memulai untuk membimbing tingkah laku orang tersebut. Sikap merupakan hasil dari faktor genetik dan proses belajar, yang selalu berhubungan dengan suatu objek atau produk. Sikap biasanya memberikan penilaian (menerima atau menolak) terhadap objek atau produk yang dihadapinya. Indikator yang digunakan untuk

² Vinna Sri Yuniarti, “*Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*” edisi 1 (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 153.

mengukur sikap konsumen adalah *Cognitive component*, *Affective component*, & *Behavioral component*

3. Aplikasi *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening milik nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan menggunakan telepon seluler atau komputer tablet.³ *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

D. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode survey yang mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat di kuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

³ Nurdin. N, Musyawarah. I, Nurfitriani. N, dan Jalil. A, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, (2020), hlm. 32, <https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/37/36>

E. Data dan Sumber Data Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung penelitian yang dilakukan, guna mengumpulkan data-data yang diperlukan agar penelitian ini menjadi relevan dengan subjek penelitian. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini lebih bersifat pemahaman tentang fenomena atau fenomena sosial.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara bersama masyarakat yang menjadi nasabah di bank dan menggunakan aplikasi mobile banking. Adapun Informan pada penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo yang berjumlah 10 orang yang ada di Kecamatan Bara kemudian dikumpulkan secara teratur dan berkaitan dengan yang akan diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang peneliti kumpulkan menggunakan beberapa sumber yang sudah dikeluarkan dari instansi terkait. Kemudian data diperoleh dengan tidak langsung oleh peneliti berupa penjelasan yang ada kaitannya dengan penelitian peneliti yang memiliki sifat melengkapi isi dari penelitian peneliti yang diperoleh dari jurnal-jurnal di google scholar, dokumen- dokumen dan buku yang berasal dari instansi tertentu.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan

data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Oleh karena itu, kondisi *informan* pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui kebenarannya. Untuk mengumpulkan data dari sumber informasi (*informan*), peneliti sebagai instrument utama penelitian memerlukan instrumen bantuan. Ada dua macam instrument bantuan yang lazim digunakan yaitu⁴:

1. Panduan atau pedoman wawancara mendalam. Ini adalah suatu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang perlu dikumpulkan. Pertanyaan-pertanyaan lazimnya bersifat umum yang memerlukan jawaban panjang, bukan jawaban ya atau tidak;
2. Instrument Pelengkap. Peneliti dapat menggunakan alat bantu seperti, tape recorder, telepon seluler, kamera foto, dan kamera video untuk merekam hasil wawancara. Alat rekaman dapat dipergunakan apabila peneliti mengalami kesulitan untuk mencatat hasil wawancara,

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Observasi*, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan mengamati kondisi atau lapangan mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri khusus jika dibandingkan dengan teknik-teknik lainnya.⁵ Pengamatan dilakukan dengan

⁴ Afrizal, “*Metode Penelitian Kualitatif*” edisi 4 (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 45.

⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35

melihat langsung ke lapangan nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking.

2. *Wawancara*, yaitu percakapan antara dua orang atau lebih, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi melalui pertanyaan.⁶ Dalam penelitian kualitatif, penelitian ini akan menggunakan seleksi berbasis kriteria, yang didasarkan pada asumsi bahwa subjek adalah aktor dalam tema penelitian yang diajukan. Dalam menentukan informan, penelitian dapat menggunakan model snow ball sampling. Metode ini digunakan untuk memperluas subjek penelitian. Faktor lain yang harus ditemukan adalah, dalam penelitian ini kuantitas subjek bukanlah hal yang penting, oleh karena itu pemilihan informan didasarkan pada kualitas informasi yang berkaitan dengan tema penelitian yang diajukan. Wawancara juga merupakan alat untuk mengukur informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang disampaikan secara langsung dan dijawab secara langsung pula. Hasil wawancara kemudian diolah dan dikolaborasikan dengan hasil yang terkumpul.
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang tertulis tercatat seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen, rapat, agenda. Teknik dokumentasi berarti mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Dokumentasi merupakan sesuatu yang dapat dipahami bahwa adanya dokumen baik itu berupa data dalam bentuk tulisan, lisan ataupun

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35

gambar yang hasil dari beberapa teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini didasarkan pada kriterium tertentu. Menurut Lexy J. Moleong (2009: 324), untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*kredibilitas*), keteralihan (*tranferbility*), kebergantungan (*dependenbility*), kepastian (*conformability*).

I. Analisis Data

Setelah penulis mengumpulkan data, baik yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan maupun penelitian langsung. Dalam penelitian kualitatif ini dilakukan sebelum dan sesudah selesai di lapangan. Kemudian diolah dan dianalisis dengan tujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar lebih spesifik. Sehingga permasalahan yang ada dapat teratasi. Data menggunakan pendekatan analisis kualitatif studi kasus, dan diolah dengan kata-kata dan argumentasi yang tepat.

Adapun teknik dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan Data

Data yang telah didapatkan kemudian dikumpulkan dan dianalisis secara kualitatif deskriptif. Artinya, data berupa informasi baik secara lisan maupun tulisan, yang tidak berupa angka-angka. Kemudian data yang sudah di analisis tersebut dikelompokkan sehingga dapat dibedakan data mana yang dibutuhkan

dan data mana yang tidak dibutuhkan. Setelah data di kelompokkan, penulis kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk teks agar lebih mudah dipahami.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penelitian dengan melakukan pemilihan dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari data kasar yang diperoleh. Mereduksi data yang berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal yang penting, mencari tema dan pola serta membuang data yang dianggap tidak penting. Adapun langkah-langkah dalam mereduksi data sebagai berikut:

- a. Memilih data yang dianggap penting.
- b. Membuat kategori data.
- c. Mengelompokkan data dalam setiap kategori.

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data (data display). Dalam proses penyajian data yang telah direduksi, data diarahkan untuk diorganisasikan dan disusun dalam suatu pola relasional agar lebih mudah dipahami.

3. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data berupa tabel, grafik, piktogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data, data akan tersusun dan tersusun dalam suatu pola hubungan sehingga lebih mudah untuk dipahami.⁷ Sedangkan dalam penelitian kualitatif penyajian data dalam bentuk cerita, pada tahap penyajian data, peneliti mencoba menyusun data yang relevan untuk menghasilkan

⁷ Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif" edisi 10 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 76

informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki arti tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena dengan memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.

Jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya remang-remang atau gelap menjadi jelas setelah diteliti. Temuan tersebut dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, dapat juga berupa teori.

BAB IV

DESKRIPSI DATA DAN ANALISIS DATA

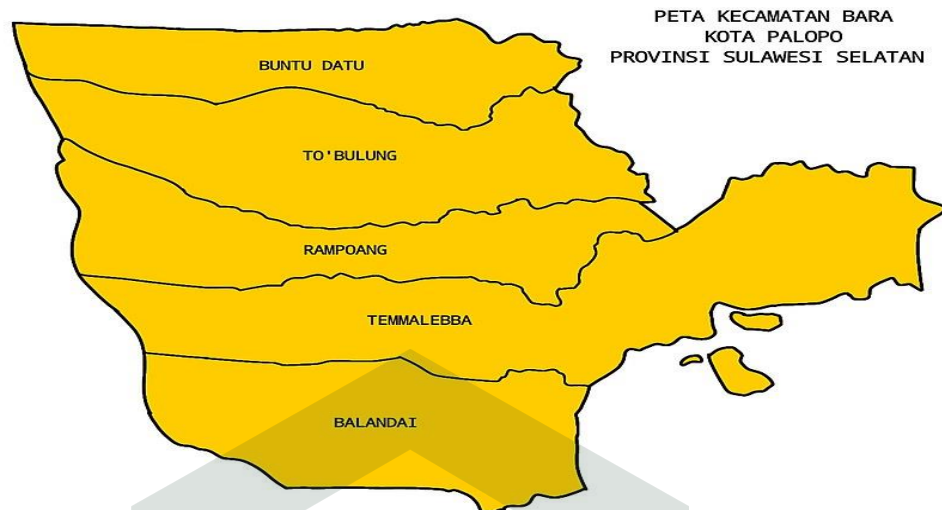
A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Bara, Kota Palopo. Kecamatan Bara adalah salah satu kecamatan yang berada di Kota Palopo. Kecamatan Bara terletak di bagian utara Kota Palopo dengan luas wilayah 23,35 Km. Kecamatan Bara secara administratif Pemerintahan Kecamatan Bara terbagi menjadi 5 Kelurahan yaitu Kelurahan Balandai, Kelurahan Temmalebba, Kelurahan Rampoang, Kelurahan To'Bulung dan Kelurahan Buntu Datu dengan jumlah RW/RT sebanyak 30 RW/RK dan RT sebanyak 95 RT dengan jumlah penduduk sekitar 24. 116 dan kepadatan sekitar 1. 032, 8 jiwa.. Adapun batas wilayah Kecamatan Bara adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Wara Utara.
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wara Barat.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Telluwanua.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Bone

Berikut peta lokasi Kecamatan Bara Kota Palopo:



Gambar 4.1 Lokasi Penelitian

2. Sejarah Singkat Kecamatan Bara

Kecamatan Bara adalah wilayah yang berada di kota palopo yang awalnya dinamakan dengan Kecamatan Wara Utara hasil dari pemekaran dari Kecamatan Wara Kota Palopo yang didirikan pada bulan Mei tahun 1985, dengan 9 personil dan Camat yang menjadi camat pada saat itu adalah Drs. Wirawan. Wilayah Kecamatan Wara Utara pada saat itu memiliki batas wilayah bagian selatan berbatasan dengan asrama kodim kota palopo, wilayah timur berbatasan dengan kelurahan Pontap, wilayah barat berbatasan dengan Battang perbatasan Kabupaten Toraja. Sedangkan pada wilayah utara berbatasan dengan Walenrang. Pada kecamatan Bara dahulunya hanya ada tiga kelurahan dan tiga desa, Kelurahan

Pontap, Batupasi, Salubulo dan Desa bara, battang, dan walenrang. Adapun nama-nama camat dari tahun 1985-2022 :

1. Drs. Wirawan
2. Drs. Arifin Junaidi
3. Andi Jollo Ulang
4. Drs. Tamrin Hamid
5. Drs. T. Umae Pangeran
6. Andi Poci

Kemudian, pada saat pemekaran wilayah kecamatan di Kota Palopo maka kecamatan Wara Utara dipecah menjadi lima kecamatan.

1. Kecamatan Telluwanua
2. Kecamatan Bara
3. Kecamatan Wara Utara
4. Kecamatan Wara Barat
5. Kecamatan Wara Timur

Setelah pemekaran tersebut, pada saat itu berubahlah kecamatan wara utara menjadi kecamatan Bara, yang pada saat itu dimulai dari Asmiati sebagai camat pertama Kecamatan Bara dan beberapa camat-camat setelah Asmiati sampai yang terakhir adalah Daeng Wagau Laide'.

3. Visi dan Motto

a. Visi

Menjadikan Barra kecamatan yang mabarakka dengan sebuah sistem, yaitu simuda (sistem muda)

b. Motto

Menjadikan kecamatan bara sebagai kecamatan yang unik “unggul, nyaman, indah dan kondusif”

B. Hasil Penelitian

Deskripsi dalam penelitian penulis menggambarkan data yang telah ditemukan memperoleh bentuk nyata dari informan, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian tersebut berlangsung pada bulan Maret tahun 2022 sampai pada bulan April tahun 2022, kemudian dilaksanakan di Kecamatan Bara Kota Palopo dengan jumlah informan sebanyak 10 Masyarakat yang telah direduksi menjadi 4 informan.

Adapun ke-10 informan tersebut dipilih secara acak menggunakan sebaran pertanyaan, sehingga peneliti menganggap bahwa informan tersebut telah memenuhi kriteria survey.

Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (sample size). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian. Dalam menentukan jumlah informan sebagai patokan menggunakan syarat kecukupan informasi. Syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan

(representasi) namun bila kedalaman informasi telah cukup. Dengan demikian pada penelitian kualitatif ada tiga kondisi dalam penentuan jumlah informan :

1. Peneliti dapat menambah jumlah informan, jika informasi dirasakan masih kurang. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 3 informan utama. Namun dalam wawancara masih terdapat variabel/indikator yang belum cukup informasi. Maka dalam hal ini peneliti dapat menambah informan hingga informasi yang diperoleh telah cukup.
2. Peneliti dapat mengurangi jumlah informan jika informasi yang dirasakan sudah mencukupi. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 5 informan. Ternyata dengan 2 informan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan. Maka peneliti dapat menghentikan proses pengumpulan data dengan cukup hanya 2 informan saja.
3. Peneliti dapat mengganti informan (hal yang sulit dilakukan dalam penelitian kuantitatif) jika informan tersebut tidak kooperatif dalam wawancara. Misalnya informan tidak jujur dalam menjawab dan ada kesan sengaja memberikan informasi palsu, maka peneliti dapat menghentikan pengumpulan data dari informan tersebut.¹

Dikarenakan informasi dari sumber wawancara telah dianggap cukup maka jumlah informan yang ke-10 tersebut tidak ditambah maupun dikurangi lagi.

¹ Martha, E., & Kresno, S. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", edisi 2 (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hlm. 37.

Adapun hasil penelitian dikaji oleh peneliti dengan menggunakan Teknik deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan survey, yang artinya peneliti akan menggambarkan, menguraikan, serta menginterpretasikan seluruh data yang terkumpul sehingga mampu memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh.

1. Deskripsi hasil penelitian berkaitan tentang bagaimana persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi Mobile banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo terdapat 10 informan yang telah dilakukan wawancara yang kemudian direduksi menjadi 4 responden yang telah dianggap layak menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

Beragam persepsi atau asumsi Ketika nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking yang tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan serta hambatan dalam penggunaan tersebut. Oleh sebab itu, hasil wawancara yang didapatkan adalah sebagai berikut.

Data 1, persepsi yang dikemukakan oleh Hj. Sri Murni berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa:

“Mobile Banking sangat membantu dalam berbagai transaksi keuangan yang dapat diakses hanya dengan melalui handphone dengan berbagai fitur layanan. Namun di balik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan dalam bertransaksi yaitu jaringan yang kadang stabil”.²

² Sri Murni. Masyarakat Kelurahan To'bulung, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

Data 2, persepsi yang dikemukakan oleh Musdalifa Haba berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa:

“Aplikasi Mobile Banking merupakan salah satu pelayanan bank yang menggunakan jaringan internet dan hanya menggunakan handphone serta memiliki berbagai item pilihan untuk bertransaksi sehingga memudahkan kita dalam melakukan transfer, cek saldo, pembayaran dan lain sebagainya”.³

Data 3, persepsi yang dikemukakan oleh Asnidar berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa:

“Aplikasi Mobile Banking adalah layanan perbankan yang di transaksikan secara online dengan beragam jenis pilihan seperti transfer, pembayaran dan lain sebagainya dengan keuntungan penggunaan yang efektif dan efisien dalam bertransaksi”.⁴

Data 4, persepsi yang dikemukakan oleh Hasiah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa:

“Aplikasi Mobile Banking memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke Bank dan lebih menghemat waktu untuk pekerjaan atau kesibukan lainnya”.⁵

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah peneliti sajikan sebelumnya mengenai persepsi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo akan diuraikan dalam pembahasan lebih lanjut berikut ini.

³ Musdalifa Haba. Masyarakat Kelurahan Rampoang, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

⁴ Asnidar. Masyarakat Kelurahan Temmalebba, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

⁵ Hasiah. Masyarakat Kelurahan Balandai, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

Persepsi nasabah perbankan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah tidak perlu lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi perbankan. Tetapi, hanya dengan menggunakan handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi. Hal tersebut harus ditunjang dengan kualitas jaringannya yang bagus, dan cepat. Persepsi yang telah diuraikan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Mar'at, 2016: 22) bahwa, Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamatanya sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu.⁶ Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap pengetahuan yang di lihat. Pengetahuan dan cakrawalanya memberikan arti terhadap persepsi tersebut.

Persepsi dari hasil data penelitian juga menyatakan bahwa, penggunaan aplikasi mobile banking sangat membantu dalam proses transaksi yang memiliki banyak fitur seperti transfer, cek saldo, belanja dan sebagainya, dengan keuntungan penggunaan yang lebih efektif dan efisien. Persepsi tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Riswandi Budi Agus bahwa, mobile banking merupakan layanan inovatif yang ditawarkan bank yang memungkinkan pengguna

⁶ Mar'at "*Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*". (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), hlm. 35.

melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*.⁷ Kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Pada dasarnya aplikasi mobile banking digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan fitur aplikasi mobile banking.

Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya. Dengan adanya mobile banking, nasabah tidak perlu repot untuk ke mesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Peralunya, semua fitur yang ada pada aplikasi mobile banking sudah bisa diakses melalui *smartphone* kecuali untuk penarikan tunai. Fasilitas perbankan tersebut menjadikan nasabah dimanjakan dengan rasa cepat dalam melakukan transaksi.

2. Deskripsi hasil penelitian berkaitan tentang bagaimana Sikap Nasabah terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo.

⁷ Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 62, No. 1 (2018), hlm. 33, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2652>

Berdasarkan sikap atau respon dari ke-4 informan ketika menggunakan Aplikasi Mobile Banking tentunya ada persamaan respon kemudahan yang mereka dapatkan serta kesulitan dalam penggunaan tersebut, namun tentunya juga ada perbedaan berdasarkan penggunaan dari masing-masing bank. Oleh sebab itu, hasil wawancara yang di dapatkan adalah sebagai berikut.

Data 1, sikap atau respon yang dikemukakan ibu Hj. Sri Murni berdasarkan dari hasil pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa :

“Saya telah menggunakan Mobile Banking pada Bank BRI sudah sekitar 3 tahun yang saya alami sampai sekarang ini Mobile Banking ini memudahkan penggunaanya dalam bertansaksi seperti transfer sesama Bank atau bahkan antar Bank, pembayaran, cek saldo dan saya rasa bahwa Mobile banking ini menghemat waktu saya itulah kelebihan Mobile Banking pada saat saya menggunakannya, namun kalau kesulitan atau yang membuat saya kesal yah ketika jaringan sedang dalam kondisi tidak stabil tetapi Mobile Banking ini sangat aman untuk digunakan jadi saya tidak harus lagi bawa kartu ATM ketika transaksi.”⁸

Data 2, sikap atau respon yang dikemukakan ibu Musdalifa Haba berdasarkan dari hasil pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti hampir sama dengan apa yang di sampaikan oleh Hj. Sri Murni bahwa:

“Mobile Banking ini secara memudahkan saya untuk transfer dan sebagainya bahkan saya telah lama menggunakan Mobile Banking namun semakin tahun ke tahun saya merasakan kemudahan untuk bertransaksi. Namun kadang saya merasa risih juga ketika melakukan transaksi tiba-tiba jaringan tidak stabil tetapi selain dari itu Mobile Banking ini sangat praktis,

⁸ Sri Murni. Masyarakat Kelurahan To'bulung, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

mehemat waktu saya apalagi ditambah dengan fitur-fitur yang bagus dan mudah untuk dipahami”.⁹

Data 3, sikap atau respon yang dikemukakan Asnidar berdasarkan dari hasil pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa:

“Pada saat saya mulai menggunakan Mobile Banking pada Bank BSI sampai sekarang saya merasa di mudahkan apalagi saya ini tipe orang yang sering menggunakan Handphone dan suka belanja melalui online, jadi hadirnya Mobile Banking ini sangat membantu saya dalam transaksi pembayaran dan sebagainya, juga Mobile banking ini tidak meribetkan saya harus keluar rumah hanya untuk transfer atau pembayaran lainnya, sehingga saya bisa leluasa melakukan pekerjaan rumah, namun salah satu kendala selama saya menggunakan Mobile Banking ada pada kondisi stabilnya jaringan”.¹⁰

Data 4, sikap atau respon yang dikemukakan saudari Hasiah berdasarkan dari hasil pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa:

“Awal mula saya menggunakan Mobile Banking pada Bank BNI itu sudah beberapa tahun yang lalu, selama saya menggunakan Mobile Banking saya merasa lebih menghemat waktu tanpa ribet lagi untuk transfer atau pembayaran lain kecuali ketika saya ingin melakukan penarikan tunai. Namun terlepas dari itu Mobile banking ini sangat nyaman saya gunakan tanpa harus keluar rumah apalagi saya ini belum mahir dalam berkendara untuk ke bank jadi sedikit meringankan juga beban untuk orang-orang yang pernah saya suruh untuk antar ke bank melakukan transaksi seperti cek saldo, pembayaran, transfer dan sebagainya, namun selain itu ada juga yang

⁹ Musdalifa Haba. Masyarakat Kelurahan Rampoang, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

¹⁰ Asnidar. Masyarakat Kelurahan Temmalebba, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

mungkin setiap orang mengalaminya pada saat menggunakan Mobile Banking yaitu jaringan yang tidak mendukung”.¹¹

C. Pembahasan

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah peneliti sajikan sebelumnya mengenai persepsi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo akan diuraikan dalam pembahasan lebih lanjut berikut ini.

a. Persepsi terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo

Persepsi nasabah perbankan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile Banking dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah tidak perlu lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi perbankan. Tetapi, hanya dengan menggunakan handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi. Hal tersebut harus ditunjang dengan kualitas jaringannya yang bagus, dan cepat. Persepsi yang telah diuraikan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Mar'at, 2016 : 22) bahwa, Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamata sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap

¹¹ Hasiah. Masyarakat Kelurahan Balandai, “Wawancara” dilakukan pada tanggal 16 April 2022.

pengetahuan yang di lihat. Pengetahuan dan cakupannya memberikan arti terhadap persepsi tersebut.

Persepsi dari hasil data penelitian juga menyatakan bahwa, penggunaan aplikasi mobile banking sangat membantu dalam proses transaksi yang memiliki banyak fitur seperti transfer, cek saldo, belanja dan sebagainya, dengan keuntungan penggunaan yang lebih efektif dan efisien. Persepsi tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Riswandi Budi Agus bahwa, mobile banking merupakan layanan inovatif yang ditawarkan bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Pada dasarnya aplikasi mobile banking digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan fitur aplikasi mobile banking.

Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking bernilai positif dalam artian mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya. Dengan adanya mobile banking, nasabah tak perlu repot untuk ke mesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Pasalnya, semua fitur yang ada pada aplikasi mobile banking sudah bisa diakses melalui *smartphone* kecuali untuk penarikan tunai.

Fasilitas perbankan tersebut menjadikan nasabah dimanjakan dengan rasa cepat dalam melakukan transaksi.

b. Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo

Sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa, mereka lebih mudah untuk transaksi tanpa harus ke bank, mesin ATM atau ke outlet terdekat untuk melakukan transaksi. Dengan adanya fasilitas perbankan nasabah perbankan tidak menyibukkan diri lagi untuk antri di bank atau Mesin ATM karena nasabah bank sudah bisa melakukannya di rumah dengan bantuan smartphone dan juga jaringan. Sikap tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Bobbitt dan Dabholkar bahwa sikap ini memiliki langsung dan efek positif pada niat konsumen untuk menggunakan dan untuk menerima sistem baru untuk dapat membuat tingkat produktivitasnya lebih tinggi.

Sikap nasabah dari data hasil penelitian juga menunjukkan bahwa, penggunaan aplikasi mobile banking lebih sering mereka gunakan untuk bertransaksi dari pada harus ke bank untuk melakukan transaksi. Sikap tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Nurastuti bahwa, *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan *ATM*, kecuali mengambil uang cash.

Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa sikap nasabah dari setiap informan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking memberikan mereka rasa aman, rasa nyaman dan tentunya kemudahan untuk transaksi dalam artian mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankannya. Dengan adanya aplikasi mobile banking nasabah juga dapat menghindari perkumpulan di bank atau dimesin ATM. Pasaunya nasabah juga masih berhati-hati dengan situasi dan kondisi sampai saat ini terhadap covid-19.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari deskripsi penelitian yang telah peneliti paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa,

1. Persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo telah mencapai tahap kemudahan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi mobile banking, hal tersebut didukung dengan pernyataan masyarakat yang telah dilakukan proses wawancara.
2. Sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo terdapat kesamaan dan juga perbedaan. Kesamaan sikap nasabah dari proses penggunaannya yang sama-sama memberikan kemudahan dan kemanfaatannya. Sedangkan untuk perbedaannya sikap nasabah terdapat pada penggunaan fiturnya yang berasal dari aplikasi mobile banking masing-masing bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo, agar bisa menggunakan memahami dan menyesuaikan fungsi dari aplikasi mobile banking tersebut agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang bisa merugikan penggunanya tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menambahkan subjek penelitian, supaya tidak hanya masyarakat Kecamatan Bara saja, tetapi juga pada Kecamatan-Kecamatan lainnya yang ada di Kota Palopo.
3. Bagi pihak perbankan diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas penggunaan mobile banking agar nasabah merasa puas dan juga betah menggunakan fasilitas yang di berikan pihak bank.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. Naml [27]: 40
- Al-Qur'an (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. As-Sajdah [32]: 9
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 21
- Dapartemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2005), Hlm.711
- Fatimah, et al/Jurnal Ekonomi Syariah "*Teori dan Terapan*" Vol. 7 No. 4 April 2020: 795-813.
- Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)", *Diponegoro Journal Of Accounting*, Semarang, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, h. 1.
- Irnawati Indi, 2019 "Faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah (Study Kasus pada masyarakat di kecamatan Rappocini Kota Makassar)". Dalam Skripsi Universitas Negeri Makassar, h.14
- Jurnal Ekonomi Syariah "*Teori dan Terapan*" Vol. 7 No. 4 April 2020 p-ISSN: 2407-1935, e-ISSN: 2502-1508.: 795-813; DOI: 10.20473/vol7iss20204pp795-813.

Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 5 No.2 Desember 2019 Hal. 165 –
180

Luqman Santoso 2006, “Persepsi Pengetahuan Masyarakat Umum Terhadap Perbankan Syariah (Study Kasus di Kabupaten Semarang)”. Dalam Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga 2016,h.81

Mar’at “*Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*”. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), hal. 22.

Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2005. Hal 109

M. Khariska Afriadi 2016, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menjadi nasabah di bank syariah” (studi kasus masyarakat kompleks perumahan kel. Kandang mas kec. Kampung melayu Kota Bengkulu)”. Dalam skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) kota Bengkulu, 2016, hal.33-34

M. Quraish Shihab, Tafsir al-Misbah “*Mukjizat Al-Quran: Ditinjau dari Aspek Kebahasaan, Aspek Ilmiah, dan Pemberitaan Gaib*” Mizan Pustaka 01. h 226, diakses tanggal 12 Oktober 2021

Nelson Tampu Bolon at all, *Bijak Ber-eBanking*, Jakarta: OJK, Mei 2015, h. 6.

Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, “*Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 1, No 2, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013, h. 7.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Bandung : Alfabeta, 2017), h. 35

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016). h. 203

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016). h. 224

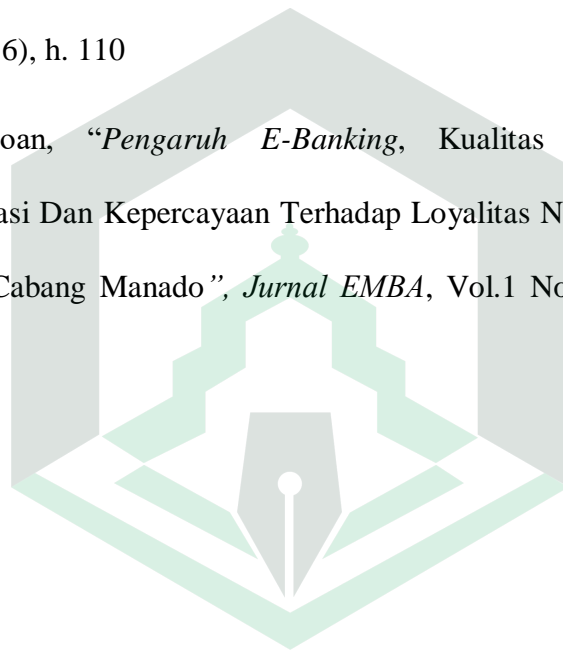
Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017). h. 124.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 92.

Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 95.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), h. 110

Wulan Pinontoan, “*Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*”, *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4 Desember 2013, h. 193.



L

A

M

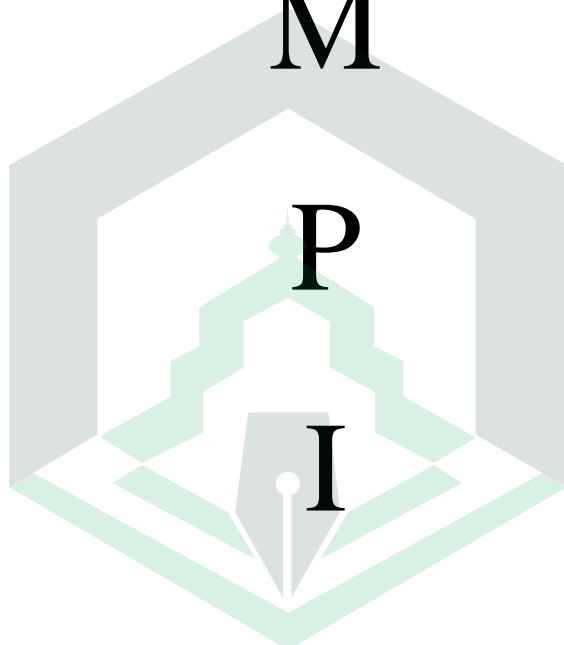
P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

NAMA : NASAR
 NIM : 18 0402 0160
 JUDUL : ANALISIS PERSEPSI DAN SIKAP NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING (STUDI PADA MASYARAKAT KECAMATAN BARA KOTA PALOPO)
 INFORMAN : MASYARAKAT KECAMATAN BARA KOTA PALOPO

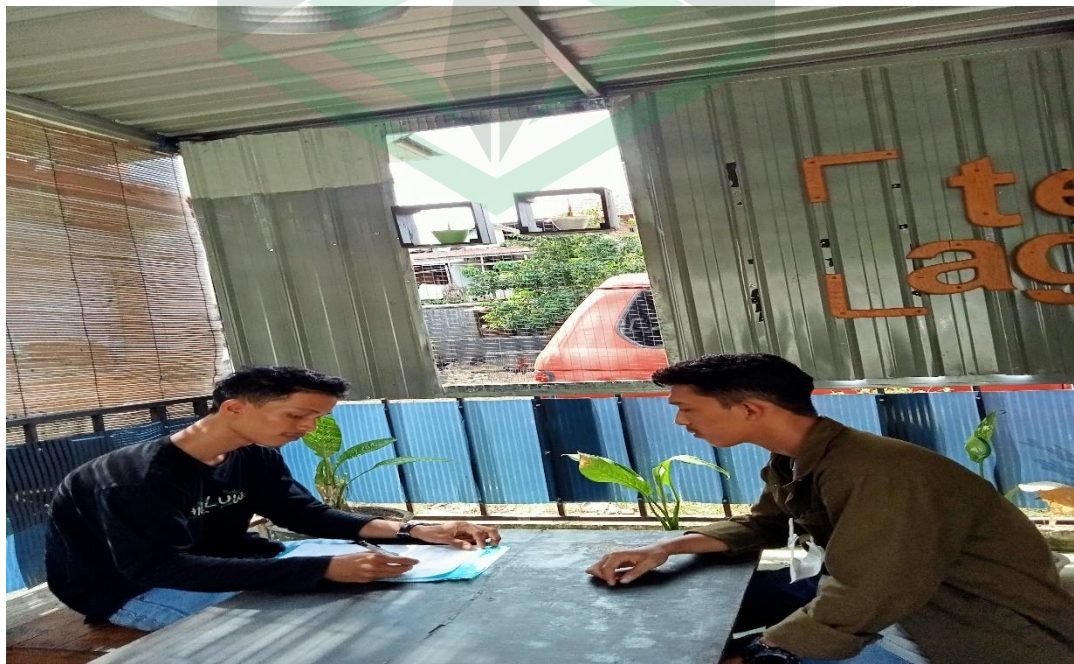
Fokus	Pertanyaan	Indikator
PERSEPSI NASABAH	Jika anda sedang menggunakan Aplikasi Mobile Banking, lalu bagaimana pendapat anda mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking tersebut?	Evaluasi
	Apa alasan anda menggunakan Aplikasi Mobile Banking?	Penerimaan
	Siapa yang mengenalkan kepada anda mengenai Aplikasi Mobile Banking?	Penerimaan
	Menurut anda apa saja yang menjadi keunggulan dalam penggunaan aplikasi mobile banking?	Evaluasi
	Apa yang anda ketahui tentang Aplikasi Mobile Banking pada bank?	Cognitive Component
	Sejak kapan anda menggunakan Aplikasi Mobile Banking tersebut?	Affective Component
	Selama anda menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada bank, apa saja keuntungan atau kemudahan yang anda alami?	Behavioral Component

SIKAP NASABAH	Selama anda menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada Bank, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda alami?	Behavioral Component
	Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada bank adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Cognitive Component
	Dalam penggunaan aplikasi mobile banking pada bank terdapat beberapa fitur di dalamnya, lalu bagaimana pendapat anda mengenai fitur yang ada pada aplikasi mobile banking?	Affective Component
	Fitur-fitur apa saja yang ada di dalam Aplikasi Mobile Banking?	Behavioral Component
	Fitur-Fitur apa saja yang sering anda gunakan?	Behavioral Component
	Pada saat apa saja anda menggunakan Aplikasi Mobile Banking pada bank?	Behavioral Component
	Selama anda menggunakan aplikasi mobile banking pada bank, apa yang menjadikan anda masih nyaman menggunakan aplikasi mobile banking sampai saat ini?	Affective Component

Lampiran 2 : Dokumentasi











Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

  
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 3 2 0

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 320/IP/DPMPTSP/IV/2022

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 Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : NASAR
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. To`pao Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 18 0402 0160

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

ANALISIS PERSEPSI DAN SIKAP NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN BARA KOTA PALOPO)

Lokasi Penelitian : KECAMATAN BARA KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 05 April 2022 s.d. 05 Mei 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari 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 Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 06 April 2022
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


SUBIHA, SH
Pangkat : Penata TK.I
NIP : 19720215 200604 2 016

Tembusan :

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

Lampiran 4 : Persetujuan Pembimbing

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama penelitian Skripsi berjudul:

Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo)

yang ditulis oleh :

Nama : Nasar

NIM : 18 0402 0160

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa penelitian skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.


Pembimbing



MEGASARI, S.Pd., M.Sc.

Tanggal: 26 April 2022

Lampiran 5 : Berita Acara Seminar Proposal

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Bitti No. Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Pada hari ini Senin tanggal 21 bulan Februari tahun 2022 telah dilaksanakan Ujian Proposal mahasiswa (i):



Nama : Nasar
NIM : 18 0402 0160
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 19)

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI 94**... dan masa perbaikan pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

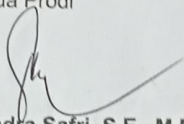
<input type="checkbox"/>	Proposal diterima tanpa perbaikan
<input checked="" type="checkbox"/>	Proposal diterima dengan perbaikan
<input type="checkbox"/>	Proposal ditolak dan seminar ulang

Dosen Pembimbing Dosen Penguji

Megasari, S.Pd., M.Sc **Mujahidin, Lc., M.E.I**

Ketua Prodi


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 198610202015031001

RIWAYAT HIDUP



Nasar, lahir di Salobongko pada tanggal 20 Mei 1997.

Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Marpin dan Ibu Darmiati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Balebo Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.

Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2009 di SDN 144 Salobongko. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan SMP 1 Masamba hingga tahun 2012. Pada saat menempuh pendidikan di SMP, penulis tidak mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan hanya berfokus pada bidang akademik. Pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMK 2 Palopo. Setelah lulus SMA di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni, yaitu di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: nazarramadhan200597@gmail.com