

**ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE BANKING
di BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

HOLILA YANTI SIREGAR

NIM: 19 401 00011

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE BANKING
di BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

HOLILA YANTI SIREGAR

NIM: 19 401 00011

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
di BANK SYARIAH INDONESIA**



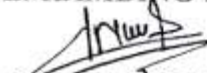
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**HOLILA YANTI SIREGAR
NIM. 1940100011**

PEMBIMBING I


Nofinawati, S.E.I, M.A
NIP.19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II


Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

Hal : Skripsi
a.n. **Holila Yanti Siregar**

Padangsidempuan, 30 Juli 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN SYAHADA Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Holila Yanti Siregar** yang berjudul **Analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

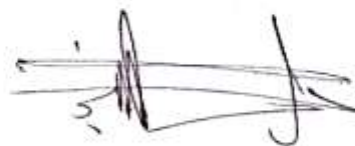
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING I



Nofinawati, S.E.I, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II



Damri Batubara, M.A
NIDN.2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Holila Yanti Siregar
NIM : 1940100011
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Analisis Penggunaan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2024

Saya yang Menyatakan,



Holila Yanti Siregar
NIM.19 401 00011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Holila Yanti Siregar
NIM : 19 401 00011
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Analisis Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia"**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 2024
Yang menyatakan,



Holila Yanti Siregar
NIM. 19 401 00011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733

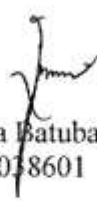
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

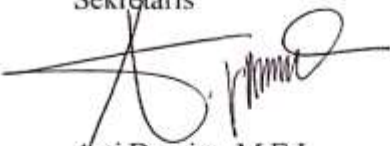
DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Holila Yanti Siregar
NIM : 19 401 00011
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : *Analisis Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia*

Ketua


Dr. Sarmiana Batubara, M.A.
NIDN. 2127038601

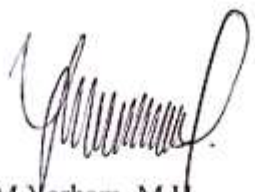
Sekretaris


Arti Damisa, M.E.I.
NIDN. 20120128902

Anggota


Dr. Sarmiana Batubara, M.A.
NIDN. 2127038601


Arti Damisa, M.E.I.
NIDN. 20120128902


M. Yarham, M.H.
NIDN. 2009109202


Ferri Alfadri, M.E.
NIDN. 2028099401

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Tanggal : 31 Juli 2024
Pukul : 16.00 WIB s.d 17.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus, 61,25 (C)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,23
Predikat : Sangat Memuaskan



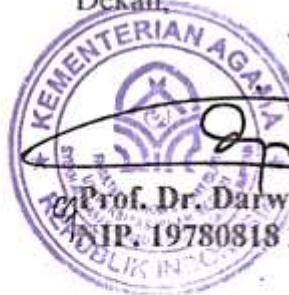
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

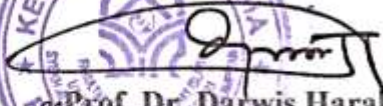
PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah
Indonesia
NAMA : Holila Yanti Siregar
NIM : 19 401 00011

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 Agustus 2024
Dekan,




Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Holila Yanti Siregar
NIM : 19 401 00011
Judul Skripsi : Analisis penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia

Mobile Banking adalah Layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan *Mobile Banking* melalui ponsel, menggunakan perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer dana, pembelian, pembayaran, pembayaran SPP, tagihan, perubahan PIN, dan permintaan buku cek. Dalam penelitian ini mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Syahada Padangsidimpuan masih menggunakan *Mobile Banking* sebanyak 32 orang, karena kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang penarikan tunai tanpa kartu ATM dan tanpa harus pergi ke ATM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia. Dan *Mobile Banking* ini sangat penting untuk memudahkan mahasiswa atau nasabah untuk melakukan transaksi seperti membeli pulsa, berbelanja, membayar tagihan dan pembayaran SPP tanpa harus pergi ke ATM. Adapun landasan teori *Mobile Banking* adalah transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi *Mobile Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Dari 32 Mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* mengatakan *Mobile Banking* ini sangat mudah yaitu, sebanyak 17 orang. Dari 32 Mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* masih banyak yang mengatakan *Mobile Banking* tidak mudah yaitu, sebanyak 15 orang. dari 32 orang 70% menyatakan mudah menggunakan *Mobile Banking* dan sudah lama menjadi penggunaan *Mobile Banking* sekitar 1-2 tahun, mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* karena merasa lebih mudah dan lebih praktis dalam melakukan transaksi. Dan 30% menyatakan tidak mudah karena mereka jarang menggunakan *Mobile Banking* dan jarang bertransaksi juga dari *Mobile Banking*.

Kata kunci: penggunaan, Mobile Banking.

ABSTRACT

Name : Holila Yanti Siregar
Reg. Number : 19 401 00011
Thesis Title : Analysis of the use of Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia

Mobile Banking is a banking service that can be accessed directly via a mobile phone by using Mobile Banking via a mobile phone, using banking can access financial and non-financial services such as account mutations, balance information, fund transfers, purchases, payments, tuition payments, bills, PIN changes, and cheque book requests. In this study, students of the Sharia Banking Study Program, Class of 2020 UIN Syahada Padangsidempuan still use Mobile Banking as many as 32 people, due to the lack of student knowledge about cash withdrawals without an ATM card and without having to go to an ATM. This study aims to determine the analysis of the use of Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia. And Mobile Banking is very important to make it easier for students or customers to make transactions such as buying credit, shopping, paying bills and tuition payments without having to go to an ATM. The theoretical basis of Mobile Banking is banking transactions through mobile phone media either in the form of Mobile Banking applications or mobile operator default applications. This research uses qualitative methods with data collection techniques using interviews and documentation methods, while the data sources used are primary data and secondary data. The results of this study concluded that of the 32 students who used Mobile Banking said Mobile Banking was very easy, namely, 17 people. Of the 32 students who use Mobile Banking, there are still many who say Mobile Banking is not easy, namely, as many as 15 people. of the 32 people 70% stated that it was easy to use Mobile Banking and had been using Mobile Banking for about 1-2 years, students use Mobile Banking because they find it easier and more practical in making transactions. And 30% stated that it was not easy because they rarely used Mobile Banking and rarely made transactions from Mobile Banking.

Keywords: usage, Mobile Banking.

ملخص البحث

الاسم : هوليلا يانتي سيريجار
رقم التسجيل : ١٩٤٠١٠٠٠١١ :
عنوان البحث : تحليل استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك الشريعة
الإندونيسي

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي خدمة مصرفية يمكن الوصول إليها مباشرة عبر الهاتف المحمول باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ويمكن باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الوصول إلى الخدمات المالية وغير المالية مثل طفرات الحساب، ومعلومات الرصيد، وتحويلات الأموال، والمشتريات، والمدفوعات، وسداد الرسوم الدراسية، والفواتير، وتغيير رقم التعريف الشخصي، وطلبات دفتر الشيكات. في هذه الدراسة، لا يزال طلاب برنامج دراسة الصيرفة الشرعية، دفعة ٢٠٢٠، في جامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانغسيديمبوان الإسلامية الحكومية يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بعدد ٣٢ شخصًا، وذلك بسبب عدم معرفة الطلاب بخدمات السحب النقدي بدون بطاقة الصراف الآلي ودون الحاجة إلى الذهاب إلى أجهزة الصراف الآلي. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تحليل استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك الشريعة الإندونيسي. وتعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مهمة جدًا لتسهيل الأمر على الطلاب أو العملاء لإجراء معاملات مثل شراء الائتمان والتسوق ودفع الفواتير وسداد الفواتير ودفع الرسوم الدراسية دون الحاجة إلى الذهاب إلى أجهزة الصراف الآلي. والأساس النظري للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هو المعاملات المصرفية من خلال وسائط الهاتف المحمول سواء في شكل تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو التطبيقات الافتراضية لمشغل الهاتف المحمول. يستخدم هذا البحث الأساليب النوعية في جمع البيانات باستخدام أساليب جمع البيانات باستخدام المقابلات وأساليب التوثيق، أما مصادر البيانات المستخدمة فهي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن من بين ٣٢ طالبًا ممن يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول قالوا أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول سهلة للغاية، أي ١٧ شخصًا. ومن بين الـ ٣٢ طالبًا الذين استخدموا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، لا يزال هناك العديد ممن قالوا أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ليست سهلة، أي ما يصل إلى ١٥ شخصًا. ٧٠٪ من الـ ٣٢ شخصًا ذكروا أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال كان سهلاً وقد استخدموا الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لمدة تتراوح بين عام إلى عامين، ويستخدم الطلاب الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال لأنهم يجدونها أسهل وأكثر عملية في إجراء المعاملات. وذكر ٣٠٪ منهم أن الأمر لم يكن سهلاً لأنهم نادراً ما يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ونادراً ما يقومون بإجراء معاملات من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك .

الكلمات المفتاحية: الاستخدام، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaikumwa-rahmatu -llāhiwa-barakātuh

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan seluruh alam yang tiada sekutu bagi- Nya dan segala kemuliaan, keagungan dan kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Berkat kehendak Allah Ta’ala jugalah, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun umatnya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran menuju jalan yang diridhoi Allah SWT, yakni menuju Islam kaffahrahmatanlil’alamin.

Skripsi ini berjudul: “Analisis Penggunaan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kata sempurna, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil

Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, disertai oleh Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Priof. Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Drs. Hj. Replita, M.Si, selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Dr Sarmiana Batubara, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dan Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., selaku Stap Prodi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A Selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, M.A selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addarry Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda (Muharram Siregar) dan Ibunda (Tiardina Rambe) tercinta yang selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, Yang senantiasa selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Teruntuk Semua Kakak saya serta Adek saya dan Abang saya, yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya Indri Widyati Anggraini dan Adek kost saya koni, mirna, yuyun, dan sahabat satu kost saya dan Satu kamar kost yaitu, ica aprilia, fierdah, saya sahabat yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Perbankan Syariah 1 Angkatan 2019 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan, JULI 2024
Peneliti,

HOLILA YANTI SIREGAR
NIM. 19 401 00011

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan 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	S (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	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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	.. ʾ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...َ...ي...َ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ي...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

....وْ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
--------	----------------	---	------------------------

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/

diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
DAFTAR ISI	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
B. Pengertian Kemudahan	12
C. Pengertian Produk	17
D. Pengertian Mobile Banking	22
E. Pengertian Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM	24
F. Langkah-langkah penarikan tunai tanpa kartu ATM.....	25
G. Penelitian Terdahulu.....	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	30
B. Waktu Penelitian	30
C. Jenis Penelitian	30
D. Subjek Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	33
 BABIVHASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil penelitian.....	40
C. Pembahasan penelitian	56

BAB V PENUTUPAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem berbasis teknologi yang demikian pesatnya telah mengubah aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Khususnya yang berkaitan dengan internet, telah memaksa manusia untuk berkembang dan mendapatkan alat yang dapat menunjukkan mereka untuk selalu bertidak cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama dalam bertransaksi. Alat yang dimaksud maupun tempat. Teknologi informasi merupakan salah satu alat atau sarana untuk menunjang aktivitas sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia pada zaman yang menuntut mobilitas tinggi. Salah satu bentuk yang berkembang saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu internet.

Penggunaan internet banyak dilakukan di berbagai hal tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan. Dengan kebutuhan sektor perbankan yang tinggi, maka tuntutan terhadap perbankan agar mempermudah pelayanan menjadi hal yang penting. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para konsumen agar konsumen dapat menggunakan fasilitas kapanpun, dimanapun, dan dalam berbagai hal. Salah satu fasilitas sektor perbankan yang berkontribusi dalam bentuk aktivitas transaksi keuangan adalah/ *Internet Banking*. Yang termasuk dalam kegiatan *internet Banking* adalah *Mobile Banking*.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler / *Handphone GSN (Gelobal for mobile Comunication)* dengan menggunakan SMS (*Short Masenger Service*) melalui ponsel, menggunakan perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer dana, pembalian, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.¹ Selain itu, dengan *Mobile Banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktifitas perbankan.²

Banyak perusahaan semakin menyadari perkembangan produk baru dan perbaikan produk secara terus menerus merupakan kunci pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam kondisi persaingan modren, perusahaan yang tidak melakukan usaha infestasi akan menghadapi resiko lebih besar untuk kehilangan pasarnya. Konsumen dan industri pemakaian selalu menginginkan produk baru dan produk lebih baik yang dapat meningkatkan pemenuhan kepuasan mereka.³

Begitu juga dengan Bank Syariah yang terus mengembangkan produk di tengah-tengah persaingan produk perbankan lainnya agar tetap dapat bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan nasabahnya.

Universitas Islam Negeri (UIN) Syahada Padangsidimpuan adalah satu-satunya perguruan tinggi negeri yang berada di kota padangsidimpuan yang

¹Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).

²Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol, 62.1* (2018), 82–89.

³Subagyo Pangestu, Marwan Asri, and T Hani Handoko, 'Dasar-Dasar Operation Research', *Yogyakarta: PT. BPFE*, 2000.

berbasis Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki program Perbankan Syariah yang jumlah mahasiswanya sebanyak 97 Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan sangat berfartisipasi dengan menyambut kemajuan *Mobile Banking*, hal ini dapat dilihat dari adanya mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking*. Tetapi tidak sedikit dari mereka yang kurang berminat untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut. Seperti halnya yang di katakan oleh saudari Fierda, menurutnya *Mobile Banking* tidak terlalu bermanfaat. Begitu juga dengan saudara Dwi Aprida sari, yang mengatakan bahwa belum merasakan adanya manfaat dari *Mobile Banking* karna tidak melakukan transaksi.⁴

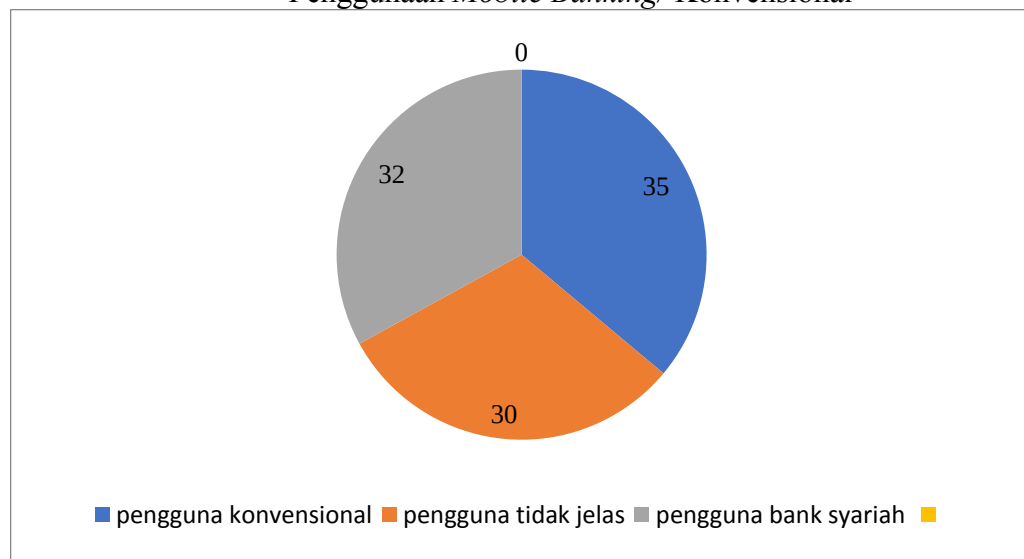
Sejauh ini, ternyata masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui dan belum memanfaatkan fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM yang penarikannya melalui *Mobile Banking*. Hal tersebut di atas disebabkan karena kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang penarikan tunai tanpa kartu ATM tersebut. Tidak dapat di pungkiri juga banyaknya mahasiswa yang belum memahami bagaimana penggunaan dari fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM. Meskipun terbilang baru diketahui apakah fasilitas *Mobile Banking* sudah efekvi bagi nasabah yang menggunakannya. Sehingga perlu dikaji kembali manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

Mobile Banking ini sangat berfungsi untuk memudahkan mahasiswa atau nasabah untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking* ini dan begitu juga memudahkan untuk kita dapat membeli pulsa, berbenja, membayar tagihan,

⁴Delila Sari, 'Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)' (IAIN Padangsidimpuan, 2021).

terutama membayar SPP tanpa harus pergi ke ATM. Namun Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 yang menggunakan *Mobile Banking* hanya sebanyak 32 orang dari 97 orang. Data ini didapat dari google form yang disebar oleh peneliti, sebagaimana dalam diagram di bawah ini.

Tabel.1
Penggunaan *Mobile Banking*/ Konvensional



Jumlah: 97 Orang Mahasiswa

Perpektif dari link yang di atas ini di dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Perbankan Syariah program studi perbankan syariah angkatan 2020 UIN Syahada padangsidempuan yang berjumlah 97 orang, yang menggunakan *Mobile Banking* sebanyak 32 orang, sedangkan yang menggunakan Konvensional sebanyak 35 orang, sedangkan yang tidak menggunakan *Mobile Banking* sebanyak 30 orang, akan tetapi hanya difokuskan kepada penggunaan *Mobile Banking* yang berjumlah 32 orang.⁵

⁵https://docs.google.com/forms/d/1nt9yz5_zzud03yubujxkx9fUcu44qjvoqvorgoba892w/edit

Hal tersebut diatas disebabkan karena kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang penarikan tunai tanpa kartu ATM tersebut. Akan tetapi kelebihan dari *Mobile Banking* ini adalah layanan yang ditawarkan oleh bank dan menawarkan banyak fitur untuk mempermudah transaksi keuangan. Dengan *Mobile Banking* ini kita dapat bertransaksi, transfer uang, hingga membayar tagihan tanpa harus pergi ke ATM. Keuntungan mobile banking sangatlah efisien dan sekaligus praktis. Dapat dipakai untuk keperluan setiap hari. Hemat ongkos operasional. Irit waktu, melakukan transfer uang Non tunai. Akan tetapi masih banyak mahasiswa menggunakan bank *Mobile Banking* konvensional dari pada *Mobile Banking* bank syariah indonesia.

Analisis penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia mahasiswa perbankan syariah, saya sangat tertarik untuk meneliti mahasiswa perbankan syariah karena mahasiswa perbankan syariah masih banyak yang menggunakan *Mobile Banking* konvensional dari pada menggunakan *Mobile Banking* Syariah. Padahal mahasiswa perbankan syariah seharusnya menggunakan *Mobile Banking* karena sudah mempelajari sebagian tentang ilmu perbankan syariah dan tentu mahasiswa sudah mengetahui tentang *Mobile Banking*. Dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atau Program Perbankan Syariah, seharusnya mahasiswa yang sudah menggunakan *Mobile Banking* ini bisa mengembangkannya kepada mahasiswa yang menggunakan yang tidak menggunakan sama sekali. Akan tetapi lebih banyak mahasiswa perbankan syariah yang menggunakan konvensional dari pada *Mobile Banking*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk membahas masalah ini dan menjadikannya judul “ **Analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia** ”

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas serta tidak menimbulkan banyak persepsi maka penelitian ini membahas tentang analisis penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Syahada Padangsidempuan). Pengguna dalam penelitian ini diukur dari kemudahan, mahasiswa program perbankan syariah dalam menggunakan danmemperembangkan *Mobile Banking* pada mahasiswa perbankan syariah, dan berbagai informan dalam berbagai macam transaksi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Program Prodi Perbankan Syariah angkatan 2020 UIN Syahada Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kejadian kesalah pahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut:

1. Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa dalam(karangan, perbuatan dan sebagainya). Untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab nasabah, duduk perkara dan

sebagainya)⁶. Analisis dalam penelitian ini adalah pemeriksaan dan penafsiran mengenai aktifitas pengguna *Mobile Banking* bank syariah

2. Penggunaan adalah suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Ektifitas pengguna dari fasilitas ini adalah menacapai hasil yang diinginkan, Bank mengharapkan bahwa nasabahnya mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.
3. *Mobile Banking* adalah aplikasi berbasis aplikasi untuk mengakses rekening tabungan kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini memudahkan anda untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa pembayaran tagihan dan transaksi lainnya⁷. *MobileBanking* pada penelitian ini adalah layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia.
4. Nasabah adalah orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh Bank. Nasabah pada penelitian ini adalah orang yang menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, rumusan masalah pada penelitian ini ialah: Bagaimana Analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah: Untuk mengetahui Analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia

⁶Pengertian Analisis, 'Diambil Dari: <https://Kbbi. Web. Id/Analisis>', *Diakses Pada*, 11 (2018).

⁷Ahmad Ifham Sholihin, *Ini Lho Bank Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2015).

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian dalam penulisan ini:

1. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pertimbangan untuk menilai ke efektifan suatu produk baru pada perusahaan.

2. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan.

3. Bagi akademis

Bagi para akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi sebagai bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telpon seluler *handphone* GSM (*global for mobile communication*) dengan menggunakan SMS (*short massege service*). *Mobile Banking* adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa nasabah harus beranjak dari tempat duduknya. *Costomer representative* akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.

Mobile Banking adalah transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *mobile banking* atau aplikasi bawaan operator seluler. *Mobile Banking* hanya dapat diakses melalui aplikasi yang disediakan oleh bank. Sementara itu, internet banking dapat diakses langsung melalui *browser*.⁸ Kegunaan *Mobile Banking* adalah layanan yang dikeluarkan oleh pihak bank untuk meningkatkan kenyamanan nasabahnya. Adapun kegunaan *Mobile Banking* yang paling utama adalah melakukan berbagai transaksi keuangan atau perbankan dengan cara lebih praktis, yakni cukup melalui *smartphone* dalam genggamannya. Salah satu keuntungan dari hadirnya berbagai teknologi digital adalah aktivitas yang lebih praktis dan efisien, terutama dari segi waktu.

Hal serupa juga Anda lakukan jika harus melakukan transfer atau melakukan pembayaran layanan tertentu seperti tiket kereta api, listrik, telepon,

⁸Fadlan and Dewantara; Abdul Rahman and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online'(Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli "Z")' (Brawijaya University, 2017).

dan sebagainya. Namun tentu saja, demi menghindari biaya transaksi tambahan, Anda harus menggunakan ATM khusus bank yang digunakan-bukan sekadar ATM yang bisa melayani transaksi dari bank lain. Kini, kehadiran m-banking dapat menjadi solusi untuk meminimalkan segala ketidakpraktisan tersebut. Seperti namanya, mobile banking alias m-banking adalah aplikasi perbankan yang diberikan oleh pihak bank secara cuma-cuma kepada nasabahnya untuk digunakan di platform HP baik Android maupun Iphone Operating System (IOS).⁹ Lewat aplikasi m-banking, Anda pun bebas melakukan transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun.

Kegunaan *Mobile Banking* ini terutama sangat cocok jika Anda seorang pelaku bisnis yang perlu melakukan banyak transaksi. Pencatatan mutasi yang terstruktur secara real-time akan mempermudah Anda nantinya saat melakukan rekonsiliasi keuangan. Namun, bagi nasabah yang tidak menjalani usaha komersial pun, *Mobile Banking* tetap memberi kemudahan serupa. Anda bebas membayar tagihan belanja online langsung dari HP bahkan saat sedang berada di daerah jauh dari kota sekalipun. Jika tengah malam harus melakukan transfer pun, Anda cukup membuka *Mobile Banking* dan menyelesaikan transaksi dalam kurun waktu kurang dari satu menit saja.¹⁰

Adapun karakteristik dari layanan *Mobile Banking* adalah:

1. Layanan *Mobile Banking* diperuntukkan bagi nasabah bagi perorangan.

⁹ Dwika Lodia Putri and Souvya Fithrie, 'Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru', *IKRAITH-EKONOMIKA*, 2.2 (2019), 21–28.

¹⁰ Delima Sari Lubis, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)', *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2017), 36–55.

2. Fasilitas layanan *Mobile Banking* anatar lain: informasi dan fitur tambahan, pembelian BSI *call*, buka rekening untuk nasabah *axisting*, *emoney*, *QR pay*.
3. Pendaftaran dapat dilakukan melalui outlet bank atau mesin ATM.

Adapun layanan *Mobile Banking* adalah berikut:

1. Informasi rekening, portofolio, saldo, *e-money*, *kurs*, daftar mutasi dan tanggal mutasi.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSI, Non BSI, QRIS dan tarik tunai).
3. Transfer pembayaran (tagihan PLN, telepon HP, token PLN, *top up* dan updatesaldo *e-money*, paket data).
4. Transaksi pembelian (*voucher* HP, token PLN, *top up* dan update *e-money*, paket data).
5. Ziswaf (zakat, imfak, wakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat).¹¹
6. Buka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah).
7. Tarik tunai.
8. Layanan islam (juz amma, juz amma per ayat, *asmaul husna*, dan hikmah).
9. Fitur islam (jadwal sholat, lokasi, mesjid, arah kiblat dan hikma .
10. Lokasi kantor cabang dan ATM BSI atau mandiri terdekat.
11. Bagikan bukti transaksi ke media social.
12. Simpan transaksi menjadi menu favorit.
13. Pengaturan akun *Mobile Banking* :perubahan PIN bahasa, menu favorit, (transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit).

Pendaftaran alamat email notifikasi transaksi.

¹¹ Nasution, Qamaruddin, Mekanisme pengelolaan dana zakat, infaq sedeqah di Bank Syariah sebagai Implementasi fungsi sosial Bank. Jurnal Syarikah. Juni 2018

Syarat pembukaan *mobile banking* adalah:

1. Memiliki rekening hubungan atau giro perorangan.
2. Mengisi formulir permohonan mandiri syariah *Mobile Banking* cabang terdekat.

Adapun manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* adalah:

1. Mudah
2. Cepat
3. *Real Time*

B. Pengertian Kemudahan

1. Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagian sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha¹². Menurut jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya. Menurut Delima Sari adalah: “Kemudahan pengguna merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut”¹³.

Menurut Jogiyanto dan Davis dalam jurnal “menurut jogiyanto kemudahan adalah kondisi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari upaya, sedangkan Davis berpendapat bahwa

¹²Fadlan and Dewantara; Abdul Rahman and Rizki Yudhi Dewantara, ‘Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online’(Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli “Z”)' (Brawijaya University, 2017).

¹³Delima Sari Lubis, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)', *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2017), 36–55.

kemudahan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan. Davis membagi dimensi kemudahan sebagai berikut:

- a. Integrasi individu dengan system jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- b. dibutuhkan banyak usaha untuk berintegrasi dengan system tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- c. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).¹⁴

Dari defenisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Allah SWT berfirman dalam QS Al-insyirah ayat 5-6 sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Artinya: *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah:5-6).*¹⁵

Tafsir dari ayat diatas adalah bahwa dalam ayat 5 dan 6 ini bermaksud menjelaskan salah satu *sunnah*-nya yang bersifat umum dan konsisten, yaitu”setiap kesulitan pasti disertai atau disusuk oleh kemudahan selama yang bersangkutan bertekad untuk menggulangnya.” Ini dibuktikannya antara lain dengan contoh konkret pada diri pribadi Nabi Muhammad SAW. Beliau datang

¹⁴Agustinus Mulyadi, Dian Eka, and Welly Nailis, ‘Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 15.2 (2018), 87–94.

¹⁵Zulfan Zulfan, ‘Konsep Nusyuz Dalam Alquran (Studi Terhadap Tafsir Al-Ahkam Karya Syaikh Abdul Halim Hasan)’ (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2017).

sendiri, ditantang dan dianiaya, sampai-sampai beliau dan keluarganya diboikot oleh kaum-kaum musyrikin di mekkah, tidak boleh berjual beli atau kawin mawin, tidak pula boleh berbicara dengan beliau dan keluagannya selama setahun, disusul dengan setahun lagi sampai dengan tahun ketiga. Tetapi pada akhirnya tiba juga kelapangan dan jalan yang selama ini mereka dambakan.¹⁶

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

Apabila ayat tersebut dikaitkan dengan teknologi perbankan yaitu *Mobile Banking*, yang mana pada awalnya setiap transaksi perbankan hanya dapat dilakukan pada tempat yang telah ditentukan oleh pihak bank, yang membuat nasabah merasakan kesulitan pada saat akan melakukan transaksi karena harus pergi bank yang bersangkutan ataupun ketempat yang telah ditentukan seperti ATM. Dengan adanya teknologi *Mobile Banking* sehingga kita merasakan kemudahan dalam bertransaksi tanpa mengganggu ibadah kepada Allah dibandingkan dengan cara manual pergi langsung mendatangi bank yang bersangkutan.

¹⁶Atik Wartini, 'Corak Penafsiran M. Quraish Shihab Dalam Tafsir Al-Misbah', *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, 11.1 (2014), 109–26.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam hal menggunakan sebuah teknologi informasi *Mobile Banking* didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa pengguna *Mobile Banking* tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi maupun mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya pengguna yakni bahwa *Mobile Banking* tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaan.

Adapun hadis tentang Kemudahan adalah: “dari Jabir bin AbdUllah R.A, bahwa sanya Rasulullah SAW. Bersabda, Allah SWT. Akan memberikan rahmat kepada seseorang yang mempermudah ketika menjual, mempermudah ketika membeli dan mempermudah ketika menagih hutang”(H.R Bukhari).¹⁷

Hadis ini menggambarkan penggabungan dua hakikat besar, yaitu hakikat kebaikan dunia dan akhirat dalam satu hal, yaitu dalam mempermudah ketika bertransaksi bisnis dengan pihak lain. Hal ini karena pada satu sisi, kemudan orang lain (pelanggan) dalam bertransaksi bisnis merupakan aspek duniawi berupa tambahan senang dan tambahan banyaknya konsumen, perputaran bisnis yang cepat dan sebagainya.¹⁸

¹⁷Dr Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Prenada Media, 2015).

¹⁸Sutanto Herry and Umam Khaerul, ‘Manajemen Pemasaran Bank Syariah’ (Pustaka Setia, 2013).

2. Cepat

Dalam jamus besar indonesia kata cepat adalah dalam waktu singkat dapat menempuh jarak cukup jauh (perjalanan, gerakan, kejadian, dan sebagainya), laju, deras.

Salah satu manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* adalah mempercepat waktu penggunaan.¹⁹ Dalam pengguna *Mobile Banking* tidak perlu cepat pergi ke bank ataupun ke mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer ataupun melakukan pembayaran sehingga dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Bagi nasabah, internet banking dapat memberikan suatu kemudahan untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang ke bank. Beberapa aktivitas perbankan antara lain seperti melihat saldo, melakukan transfer ke suatu rekening dan melakukan pembayaran sejumlah tagihan dimana saja dan kapan saja.

3. *Real Time*

Real Time adalah sistem waktu nyata. Maksudnya adalah sebuah proses dimana kebenarannya secara logis didasarkan pada kebenaran hasil-hasil keluaran sistem dan kecepatan waktu hasil-hasil tersebut dikeluarkan. *Real Time sistem* adalah proses yang harus melakukan perhitungan dengan waktu tertentu. *Real Time* adalah sistem yang dalam menghasilkan keluaran (*output*) atau respon tidak melebihi batas waktu (*responsentime constraint*) yang telah ditetapkan.

¹⁹Mario Ledesman, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)' (UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Real Time sytem merupakan suatu sistem yang mampu memproses tugas-tugas dan hasilnya yang tepat waktu. Sistem yang at waktu bukan merupakan tujuan dari *Real Time*, tetapi merupakan suatu persyaratan agar sistem tersebut bisa mengerjakan tugas-tugas dengan cepat. Suatu hasil dikatakan tepat waktu jika.²⁰

- a. Yang meminta hasil pemberitahuan, hasil harus diserahkan dengan cepat.
- b. Dapat memberikan jawaban setiap diminta
- c. Harus dapat memberikan jawaban yang terbaik dan akurat
- d. User yang memerintakan dan kapan harus diberikan oleh sistem serta dapat menjawab pada setiap saat.

C. Pengertian Produk

Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumen yang dapat memenuhi kegiatan atau kebutuhan manusia. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk memenuhi kebutuhan yang keinginan konsumen²¹.

Secara konseptual, produk adalah memahami subyektif produser atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu, selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen

²⁰Winarno Sugeng and Khabib Mustofa, 'Real Time System Pada Jaringan Komputer', *Jurnal Informatika*.

²¹Etta Mamang Sangadji, 'Sopiah. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis' (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).

melalui hasil produksi atau operasinya.²²Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

Menurut kotler dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah ada lima tingkatan produk, yaitu:²³

1. Manfaat inti (*core benefi*), yaitu manfaat dasar dai suatu produk yang ditawarkan kepada komsumen.
2. Produk dasar (*basic priduct*), yaitu bentuk dasar dari suatu produk yang dapat dirasakan oleh panca indra.
3. Produk yang diharapkan (*expected poduct*), yaitu serangkaian atribut-atribut produk dan kondisi-kondisi yang umumnya diharapkan dan disetujui oleh pembeli ketika mereke membeli suatu produk.
4. Produk ditingkatkan (*augmented product*), yaitu sesuatu yang membedakan produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaaan dengan produk yang ditawarkan oleh pesaingnya. Produk pontensial (*pontencial product*), yaitu semua argumentasi dan perubahan bentuk yang dialami oleh suatu produk suatu mendatang.

Menurut Ritzman dan skripsi nurjannah mengatakan bahwa konsumen dapat melihat kualitas suatu produk dan beberapa demensi yaitu:²⁴

²²Fandy Tjiptono, 'Strategi Pemasaran, Edisi Keempat', Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.

²³Ilma Sawindra Janti, 'Peran Omotenashi Dalam Meningkatkan Makanan Halal Di Jepang', *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 14.2 (2020), 389–406.

1. Kesesuaian spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu konsumen mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu.
2. Nilai (*value*), yaitu menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksud pada harga konsumen yang bersedia membayar.
3. Cocok untuk digunakan (*fitness of use*), yaitu seberapa baik atau produk jasa mewujudkan yang dimaksudkan, konsumen mempertimbangkan fitur mekanisme produk atau kenyamanan pelayanan, memudahkan dan memenuhi kebutuhan.
4. Dukungan (*support*), yaitu dukungan yang diberikan perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi konsumen, seperti halnya kualitas produk atau jasa itu sendiri.
5. Kesan psikologi (*psychologica impression*), yaitu orang yang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas jasa atas dasar kesan psikologis iklan, cuaca atau estetika.

Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila memberikan

²⁴Nurjannah Daulay, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)' (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017).

kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan atas suatu produk.²⁵

Kualitas produk jasa yang ditawarkan ditentukan berbagai faktor yang mempengaruhi. Menurut beberapa ahli pemasaran paling tidak ada lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

1. *Tangible* (bukti nyata), artinya jasa yang berkualitas dilihat dari fasilitas fisik.
2. *Empath* (empati), artinya jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. *Realiability* (keandalan), artinya jasa yang berkualitas yang meliputi kepercayaan kepada institusi, akurasi pencatat nasabah dan kepercayaan nasabah kepada karyawan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), artinya jasa yang berkualitas mencakup kecepatan layanan karyawan dan dukungan institusi pada karyawan.
4. *Assurance* (jaminan atau kepastian), artinya jasa yang berkualitas mencakup janji institusi kepada pelanggan, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan bertransaksi, penetapan waktu operasi, dan kepastian jasa yang diberikan.

Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen, selain untuk menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.²⁶

²⁵Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution, and Siti Aisyah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Padangsidimpuan', *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 5.2 (2017), 58–81.

²⁶ Yulisetiarni, D. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9 No.1, 17–28.

Menurut Kivertz dan Simonson dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah Kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen. membentuk rekomendasi dari mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut Zeinhaml dan Bitnet dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah Kepuasan Konsumen Merupakan customer evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.

Menurut Kotler dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan. Konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.

Dengan kata lain, kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan layanan yang diterima dengan kinerja produk dan layanan yang diharapkan konsumen. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus

dilakukan secara menguntungkan atau dengan situasi sama menang, yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.

D. Pengertian Bank Syariah

Dalam undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah pada bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas (BUS) Bank Umum Syariah dan (BPRS) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²⁷

Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud bank syariah ialah “lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.”²⁸ “Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan”. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.²⁹

Bank Syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah Islam. Hal ini bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan

²⁷Fahmi Irham, ‘Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah’, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.

²⁸Irham.Ibid., Irham, hlm

²⁹Irham. Op. Cit., Kasim, hlm.24

kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi pasiva dan *liability* bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan disisi lain (sisi aktiva atau aset) bank syariah aktif untuk melakukan investasi dimasyarakat. Dalam kacamata mikro, bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktiva investasi yang menyertainya telah sesuai dengan syariah.³⁰

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru* yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu bank sebagai penyedia jasa hanya membebankan biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujrah*) atau *fee*.³¹

E. Pengertian penarikan tunai tanpa kartu ATM

1. Penarikan Tabungan

Penarikan tabungan merupakan pengambilan dana yang dilakukan oleh nasabah yang berasal dari tabungan. Bank memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening tabungan, baik dilihat dari segi jumlah penarikan, maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Jumlah penarikan secara langsung, artinya nasabah datang membawa buku tabungan, biasanya dibatasi

³⁰Penulis Ascarya, 'Akad Dan Produk Bank Syariah', Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2011.

³¹Ascarya. *Ibid*, Ascarya, hlm. 128

oleh bank. Penarikan uang dengan nominal besar, meskipun sebenarnya bank tidak membatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya.³²

2. Kartu ATM

PBI No. 11 11 PB 2009 memberikan pengertian kartu ATM, yaitu bahwa kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan pemindahan dana di mana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³³

ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan bank yang memperoleh nasabahnya untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setora, cek saldo, atau transaksi pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.

3. Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang dilakukan melalui mesin Anjungan tunai mandiri atau yang biasa disebut mesin ATM tetapi tidak menggunakan kartu ATM, melainkan penarikan yang menggunakan layanan *Mobile Banking*. Cara tarik tunai BSI tanpa kartu ATM

³²Ismail Ismail and Drs Ak, 'Manajemen Perbankan', *Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2010.

³³S H Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Kencana, 2018).

dapat dilakukan dengan mudah.³⁴ Namun, cara ini hanya bisa dilakukan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang sudah registrasi dan aktivasi BSI Mobile. BSI Mobile merupakan layanan mobile banking dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online. Aplikasi ini bisa diunduh melalui Play Store (Android) maupun AppStore (iOS).

F. Langkah-langkah penarikan tunai tanpa kartu ATM

Adapun langkah-langkah tarik tunai tanpa kartu ATM adalah sebagai berikut:

1. Buku aplikasi mandiri syariah mobile
2. Setelah membuka aplikasi mandiri syariah mobile lalu klik menu transfer lalu pilihan tarik tunai
3. Pilih nomor rekening yang akan digunakan
4. Pilih nominal tersedia
5. Masuk pin SMS
6. Setelah dimasukkan pin SMS maka akan muncul layar konfirmasi, jika setuju tekan selanjutnya
7. Setelah menyetujui lalu akan muncul resi tarik tunai
8. Setelah selesai pada aplikasi mandiri syariah mobile maka selanjutnya pada mesin ATM mandiri syariah
9. Pilih menu tarik tunai tanpa kartu
10. Selanjutnya masukkan nomor HP mandiri syariah mobile

³⁴ Winarno. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model WA (2017)

11. Masukkan kode tarik tunai (kode dapat dilihat pada resi tarik tunai di mandiri syariah mobile).

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dan fasilitas penarikan tunai tanpa kartu ATM ini adalah sebagai berikut:

1. Kartu debit kamu akan aman dari resiko tertinggi, terjatuh, atau tertelan oleh ATM, jadi fasilitas ini sangat tepat sekali untuk kamu yang suka ceroboh dalam menyimpan kartumu.
2. Memperkecil risiko kamu menjadi korban penipuan, sebab kamu tidak dapat melakukan transaksi apapun selain dari tarik tunai yang telah kamu daftarkan sebelumnya di ponselmu.
3. Proses transaksi lebih cepat, karena penarikan tunai tanpa kartu ini hanya membutuhkan beberapa langkah yang lebih sedikit dari transaksi dengan kartu.³⁵

G. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian ini, penelitian ini sudah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Adapun peneliti-peneliti yang telah melakukan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Penelitian terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	Destami Adirami Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Komputer	Analisis Efektivitas teknologi informasi <i>mobile banking</i> bagi nasabah pada bank Bjb cabang utama bandung	Tingkatan efektivitas sebesar 73,1% yang berarti bahwa <i>mobile banking</i> ini sudah dikatakan efektif bagi nasabah, karena nasabah

³⁵ Fatmawati, Endang. Tahun 2015 . "Teknologi Penerimaan Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Di Perpustakaan." IQRA: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi

	Indonesia Bandung, 2011		merasa fasilitas ini sangat membantu kegiatan transaksi perbankan bagi nasabah.
2	Abi Fadlan dan Rizky Yudhi Dewantara, Jurnal Administrasi Bisnis vol. 62, no. 1, September 2018	Pengaruh persepsi kemudah dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> (studi pada mahasiswa pengguna <i>mobile banking</i> Universitas Brawijaya	<i>Mobile banking</i> dapat dengan mudah dipahami dan digunakan serta dipercaya dapat mendapatkan manfaat bagi penggunaannya maka akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan <i>mobile banking</i> .
3	Dian Iusia Nofitasari, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017	Pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah di Surakarta: studi pada mahasiswa IAIN Surakarta fakultas ekonomi dan bisnis islam	Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>
4.	Lubis (2021) analisis minat nasabah penggunaan aplikasi bsi mobile dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada bank BSI KCP Rantauprapat	Bentuk penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan didukung dengan pengambilan data kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan BSI <i>Mobile</i> masih tergolong rendah sehingga masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> . Selain itu, didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan nasabah yang berminat dan menggunakan ataupun belum menggunakan.
5.	Permatasari (2019) Minat Penggunaan Internet Banking Dan <i>Mobile banking</i> Pada Mahasiswa S1	penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi	Dari hasil penelitian, minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro terbagi menjadi dua, yaitu minat

	Perbankan Syariah lain Metro		personal dan situasional. minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.
--	---------------------------------	--	--

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian destami adirami dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian pada pengguna *Mobile Banking* yang dibatasi pada penarikan tunai tanpa kartu ATM sedangkan destami melakukan penelitian pengguna *Mobile Banking* yang dibatasi pada *SMS Banking* dan *WAP Banking*. Sedangkan persamaan pada penelitian destami dan penelitian ini adalah sama-sama meneliti *Mobile Banking*.³⁶
2. Perbedaan penelitian Abi fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian tingkat efektivitas dari penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian Abi Fadlan dan Rizky Yudhi Dewantara meneliti persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti *Mobile Banking*.
3. Perbedaan penelitian Dian Lusia Nofitasi dengan penelitian ini adalah penelitian Dian Lusia Nofitasari meneliti manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan *Mobile Banking* sedangkan pada penelitian ini peneliti meneliti kemudahan, kecepatan dan *realtime* terhadap penggunaan

³⁶Destami Adirani, 'Analisis Efektivitas Teknologi Informasi Mobile Banking Bagi Nasabah Pada Bank BJB Cabang Utama Bandung' (Universitas Komputer Indonesia, 2011).

Mobile Banking. Kesamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti kemudahan dari penggunaan *Mobile Banking*.³⁷

4. Perbedaan penelitian Permatasari dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian tingkat efektivitas dari penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian Permatasari meneliti persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti *Mobile Banking*.
5. Perbedaan penelitian Lubis dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian tingkat efektivitas dari penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian Lubis meneliti persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Sedangkan persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti *Mobile Banking*.

³⁷Nofitasari Dian Lusia, 'Änalisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam', *Skripsi Iain Negeri Surakarta, H*, 2018, 11–15.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN Syahada) Padangsidempuan JL. T. Rizal Nurdin km.4,5 sihitang.

B. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada penelitian ini mulaidari bulan maret 2023 sampai selesai.

C. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskripsi analisis untuk menggambarkan data dan informasi yang berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai analisis pengguna *mobile banking* bagi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidempuan).

D. Subjek penelitian

Istilah subjek peneliti yang dipakai pada penelitian kualitatif pada hakekatnya sama dengan istilah populasi dan sampel pada penelitian kuantitatif. Perbedaannya terletak pada penelitian kualitatif dengan istilah unit analisis\subjek penelitian, peneliti menguraikan pihak pelaku objek peneliti secara lebih fokus, sehingga tidak ada lagi penetapan sampel. Hal ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang tidak bersifat generalisasi.³⁸

³⁸Tim Penyusun, 'Panduan Penulisan Skripsi', Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan, 2012.

Adapun teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dengan penelitian tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti penjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Untuk memperoleh data dan informasi maka diperlukan adanya objek di dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Perbankan Syariah program studi perbankan syariah angkatan 2020 UIN Syahada padangsidempuan yang berjumlah 97 orang, yang menggunakan *Mobile banking* yang sebanyak 32 orang, sedangkan yang tidak menggunakan *mobile banking* sebanyak 65 orang, akan tetapi hanya difokuskan kepada pengguna *mobile banking* yang berjumlah 32 orang.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini data yang diperoleh yaitu informasi dari mahasiswa program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020 UIN Syahada padangsidempuan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* berjumlah 32 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewee*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang diberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁹

Wawancara yang digunakan pada peneliti ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara ini dilakukan penulis dengan mahasiswa Perbankan Syariah Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020 UIN Syahada padangsidiimpulan.

2. Dokumentasi

Yaitu metode yang dipakai dengan cara mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini berupa data sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah mahasiswa dari data mahasiswa Prodi Perbanka Syariah UIN Syahada padangsidiimpulan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun memilih dan mengelolanya kedalam satu susuna yang sistematis yang bermakna.⁴⁰ Metode analisis yang digunakan penulis pada penulis ini adalah metode *deskripsi*. *Deskripsi* adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu kondisi atau sistem pemikiran ataupun suatu kelas pemikiran pada masa sekarang. Tujuan dari metode *deskripsif* ini untuk membuat

³⁹Lexy J Moleong, 'Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi', 2007.

⁴⁰M A Ibrahim, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', Bandung: Alfabeta, 2015.

deskriptif gambaran secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.⁴¹

Analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Klarifikasi data adalah menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan
2. Reduksi data adalah memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.
3. Editing data adalah menyusun reduksi data menjadi susunan kalimat yang sistematis.
4. Deskripsi data adalah mengurangi data secara sistematis, induktif dan deduktif sesuai dengan sistematis pembahasan.
5. Penarikan kesimpulan adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang kemukakan oleh Lext J. Moleong.

1. Triangulasi

Data atau informasi dari satu pihak diperiksa kebenaran dengan cara memperoleh informasi dari sumber lain. Misalnya, dari pihak kedua, ketiga, dan seterusnya dengan menggunakan metode yang berbeda. Tujuannya adalah

⁴¹Moh Nazir, 'Metode Penelitian', *Jakarta: Ghalia Indonesia*, 1988.

membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak agar ada jaminan tingkat kepercayaannya.⁴²

2. Perpanjangan keikutsertaan

Peneliti sangat menentukan data pengumpulan data. Keikutsertaan tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

3. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan adalah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Sebagian bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian atau dokumentasi_dokumentasi yang terkait dengan *mobile banking*.

4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengeksplor hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.

⁴²Beni Ahmad Saebani and Yana Sutisna, 'Metode Penelitian (Edisi Revisi)', Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan peraturan presiden Nomor 52 tahun 2013 mengenai perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditanda tangani oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 juli 2013. Perpres ini diundangkan di jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin Pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.

Tindak lanjut dari perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 tahun 2013 tentang Menteri Agama tentang Organisasi dan tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 Oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.

Tindak lanjuta dari perpres tersebut adalah lahirnya peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 mengenai Organisasi dan tata kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Manteri Hukum dan HAM RI Amir Syamsudin pada

Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki 4 Fakultas yaitu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Artinya IAIN Padangsidimpuan dipercaya untuk melaksanakan arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi serta menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman, meskipun keempat Fakultas sama lahirnya, sebab 3 Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari jurusan yang ada ketika masih dibawah bendera STAIN, Sejarah dengan alih status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri(STAIN) Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan melalui peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2013, ada 4 Fakultas di lingkungan IAIN Padangsidimpuan yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 2 Program Studi yaitu Perbankan Syariah dan Program Studi Ekonomi Syariah pada masa itu.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan

a. Visi

Menjadi pusat pengembangan Ekonomi dan Bisnis Islam teoantropoekentris (Al-Ilahiyah Al-Insaniyah, ALKauniyah) dan berperan

aktif di tingkat internasional.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teoantropoekosentris.
- 2) Meningkatkan kualitas penelitian di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis teoantropoekosentris.
- 3) Meningkatkan pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis teoantropoekosentris.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Membangun sistem manajemen dengan tata kelola dan budaya mutu yang baik berbasis Teknologi Informasi dan komunikasi.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan berkualitas, cerdas, berjiwa kewirausahaan dan profesional yang berbasis teoantropoekosentris.
- 2) Menghasilkan karya ilmiah yang bisa menjadi rujukan dalam ilmu ekonomi dan bisnis islam.
- 3) Menghasilkan karya pengabdian melalui penerapan ilmu ekonomi dan bisnis islam.
- 4) Menghasilkan kerjasama dalam meningkatkan kualitas tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan.
- 5) Mewujudkan kinerja fakultas yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

d. Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidempuan yang dipakai dalam penelitian.

1) Perbankan Syariah

Program Studi S1 Perbankan Syariah berkomitmen untuk menghasilkan sarjana ekonomi yang profesional, berkarater dan mampu bersaing didunia kerja. komitmen ini ditunjukkan melalui penerapan kurikulum yang sesuai dengan standar SN-DIKTI. Dengan menekankan kompetensi khusus operasional Bank Syatiah. Lulusan Program Studi Program Studi Perbankan Syariah tinda saja dibekali ilmu pengetahuan ekonomi dan bisnis islam yang luas dan mendalam, tetapi juga dibekali pengetahuan dan keterampilan tentang teknologi dan informasi (IT) serta penguasaan bahasa inggirs yang mendalam.

a) Visi

Terwujudnya Pusat Pengembangan Keilmuan Dan Keahlian Di Bidang Perbankan Syariah Berbasis Teonantropoekontris Dan Berkontribusi Di Tingkat Internasional.

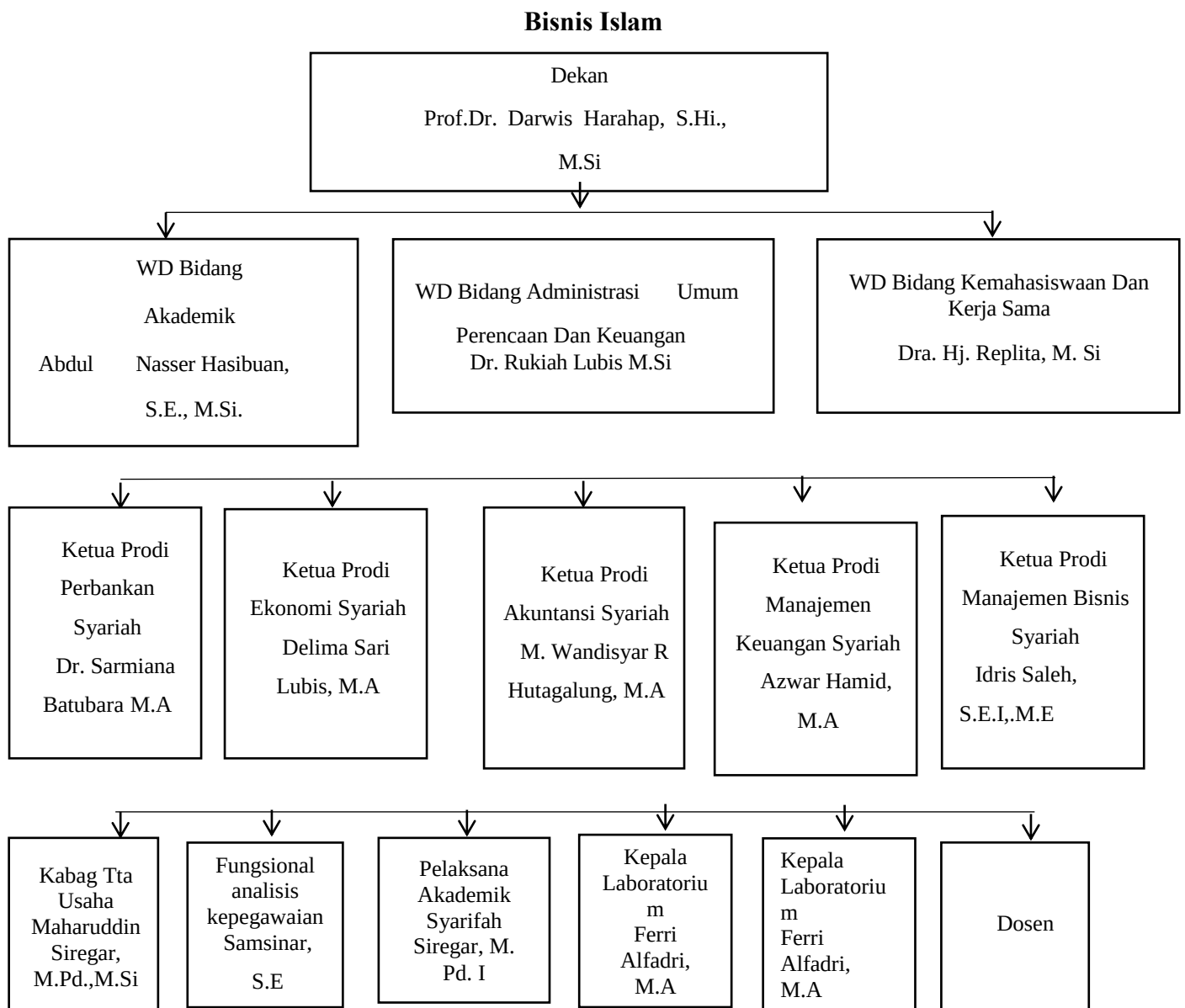
b) Misi

- (1) menyelenggarakan pendidikan yang unggul dibidang ilmu perbankan syariah yang berbasis Teonantropoekontris
- (2) menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif dibidang ilmu perbankan syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.

- (3) menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang perbankan syariah.
- (4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional dibidang ilmu perbankan syariah.

3. Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan



B. Hasil Penelitian

1. Analisis Penggunaan Terhadap Kemudahan *Mobile Banking*

a. Penggunaanya mudah

Mobile Banking adalah sarana pembayaran yang dibuat oleh suatu bank untuk mempermudah kegiatan transaksi untuk para Mahasiswa. *Mobile banking* biasanya berbentuk aplikasi *Mobile Banking* yang menyediakan berbagai fasilitas transaksi keuangan, mulai dari transfer, pembayaran melalui nomor unik, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain. Berbeda dengan internet banking adalah layanan perbankan yang bisa digunakan untuk melakukan transaksi keuangan melalui website milik bank dengan bantuan internet raktis dalam bertransaksi.⁴³

Penggunaan *Mobile Banking* tentu saja memberikan banyak dampak positif bagi penggunanya. Nah, berikut ini beberapa keuntungan yang bisa Anda dapatkan jika menggunakan fasilitas mBanking dari suatu bank. Keuntungan yang pertama adalah, Anda lebih mudah untuk mentransfer atau mengirim uang ke orang lain. Selain lebih mudah juga lebih cepat, untuk transfer ke bank lain saja berdasarkan pengalaman tidak sampai butuh waktu 5 menit sudah sampai ke rekening tujuan. Anda tidak perlu repot-repot atau jauh-jauh pergi ke ATM atau bank hanya untuk transfer uang. Tidak perlu antre ke teller karena bisa dilakukan langsung dari smartphone Anda.

Bayar Tagihan dengan Mudah dan Cepat Selain kirim uang mudah,

⁴³ Afifah, R. 2017. Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah (Bachelor's thesis, UINS yarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomidan Bisnis,).

berkat adanya fitur mobile banking membuat pembayaran tagihan menjadi lebih mudah dan cepat. Misalnya bayar listrik, tidak harus jauh-jauh datang ke loket PLN tapi cukup dari smartphone saja. Sama seperti transfer uang, proses pembayaran tagihan juga sangat cepat. Hanya dengan beberapa kali klik saja, setelah beberapa menit tagihan Anda sudah terbayarkan.

Pada dasarnya *mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM, sebagaimana dijelaskan oleh Saudari Sinta Bela yaitu:⁴⁴

“sebenarnya *Mobile Banking* sangat efektif digunakan karena tidak perlu datang ke ATM untuk bertransaksi.”

Juga dijelaskan oleh saudari Hajirah yang mengatakan bahwa:⁴⁵

“saya menggunakan *Mobile Banking* karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.”

Kemudahan ketika menggunakan BSI *Mobile Banking*. Hal serupa juga dijelaskan oleh saudara Dean Rifky yang mengatakan bahwa.⁴⁶

Dari 32 mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* mengatakan *Mobile Banking* ini sangat mudah yaitu, sebanyak 17 orang. Karena menurut mereka menggunakan *Mobile Banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan untuk mahasiswa untuk membayar SPP dari *Mobile Banking* dan bertransaksi tanpa harus datang ke ATM, sebagaimana dari mereka menjelaskan bahwa.⁴⁷ Sebenarnya *Mobile Banking* sangat efektif digunakan karena tidak perlu datang ke ATM untuk bertransaksi.⁴⁸

Mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* karena tidak ribet, tanpa tanpa harus keluar rumah, sudah bisa melakukan transaksi yang

⁴⁴ Sinta Bela, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁴⁵ Hajirah, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁴⁶ Dean Rifky, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁴⁷ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁴⁸ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

mahasiswa inginkan.⁴⁹Faktor yang mendorong mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* karena lebih simpel transaksi yang biasanya dilakukan di ATM sekarang sudah bisa diakses melalui handphone.⁵⁰ Sangat efektif, apalagi sekarang sangat jarang orang yang tidak memiliki hp android, hampir semua kalangan memiliki android dan sangat bisa kalau mereka mau menggunakan layanan *Mobile Banking*.

b. Penggunaannya sulit Dengan *Mobile Banking*

Kesulitan *Mobile Banking* Meskipun memiliki berbagai kemudahan, layanan m-banking tetap mempunyai kesulitan *Mobile Banking* berikut adalah Kejahatan Online Keamanan *Mobile Banking* menjadi salah satu perhatian utama, karena aplikasi ini menyimpan data-data penting nasabah, seperti nomor rekening, nama pengguna, dan kata sandi. Serangan siber, seperti malware dan phishing, dapat mengancam keamanan mobile banking.

Tambahan Biaya eberapa bank mengenakan biaya untuk layanan mobile banking. Biaya ini dapat bervariasi tergantung pada bank dan fitur yang ditawarkan. Perlu menyiapkan banyak rekening bagi pelaku bisnis, Anda kerap harus menyiapkan beberapa rekening untuk memudahkan proses pembayaran dari pelanggan. Hal ini menuntut Anda untuk lebih teliti dalam mencatat pengeluaran dan pemasukan yang terjadi dari berbagai rekening tersebut. Jadi *Mobile Banking* adalah aplikasi *Mobile Banking* yang memungkinkan Anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan lewat smartphone. Melalui *Mobile Banking*, kini Anda bisa lebih mudah,

⁴⁹ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁵⁰ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

cepat, dan praktis dalam menyelesaikan transaksi bisnis. Nah, agar tidak perlu menyiapkan *Mobile Banking* dengan banyak rekening.⁵¹ Walaupun *Mobile Banking* dirasa efektif digunakan tetapi tidak semua orang mau menggunakan layanan *Mobile Banking*, seperti yang disampaikan oleh saudara Riko Alfandy yaitu:⁵²

“saya tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* karena saya sangat jarang bertransaksi, dan agar tidak boros dalam artian tidak mau diberi kemudahan bertransaksi agar lebih hemat, karena menurut saya jika memiliki akses kemudahan maka akan mudah dan sering melakukan transaksi.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh saudari Eka Putri yaitu:⁵³

“saya kurang mengerti dalam menggunakan *Mobile Banking* ini, makanya saya tidak memakainya”

Saudari Eka tidak menggunakan *Mobile Banking* karena kurangnya pemahaman dalam penggunaan, Perhatian nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* masih kurang maksimal, karena tidak semua nasabah mau menggunakan layanan *Mobile Banking*. Seperti yang dijelaskan oleh saudari Tiara.⁵⁴

“saya tidak tertarik menggunakan layanan *Mobile Banking* ini, saya lebih memilih pakai ATM saja”

Dari 32 mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* masih banyak yang mengatakan *Mobile Banking* tidak mudah yaitu, sebanyak 15 orang.

⁵¹ hmad dan B. S. Prambudi. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BSI). Jurnal Studi Manajemen.

⁵² Riko Alfandy, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁵³ Eka Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁵⁴ Tiara, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

Karena menurut mereka menggunakan *Mobile Banking* tidak efektif digunakan, seperti yang disampaikan oleh mahasiswa bahwa yang menggunakan *Mobile Banking* karena sangat jarang bertransaksi.⁵⁵ Dan masih banyak mahasiswa kurang mengerti dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dan tidak sering menggunakan *Mobile Banking* karena kurangnya pemahaman dalam penggunaan *Mobile Banking*. Dan mereka mengatakan *Mobile Banking* tidak mudah digunakan karena tidak sesuai dengan dan tempat situasi dan tidak ada cara untuk menggunakannya. Karena fitur didalam *Mobile Banking* sangat sulit digunakan atau dipahami, karena *Mobile Banking* ini sangat membutuhkan jaringan internet yang bagus.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dilakukan dengan mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2020 di UIN SYAHADA Padangsidempuan dari 32 orang 70% menyatakan mudah menggunakan *Mobile Banking* dan sudah lama menjadi penggunaan *Mobile Banking* sekitar 1-2 tahun, mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* karena merasa lebih mudah dan lebih praktis dalam melakukan transaksi. Dan 30% menyatakan tidak mudah karena mereka jarang menggunakan *Mobile Banking* dan jarang bertransaksi juga dari *Mobile Banking*. Dari 32 informan 30% menyatakan menggunakan *Mobile Banking* hanya 1-2 kali dalam sebulan sedangkan 70% menyatakan menggunakan *Mobile Banking* hanya 3-5 kali dalam sebulan.

⁵⁵ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁵⁶ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

c. Menggunakan Layanan Rigan

Mobile Banking adalah layanan yang ditawarkan oleh bank dan menawarkan banyak sekali fitur untuk mempermudah transaksi keuangan. Dengan *Mobile Banking* ini, kita dapat bertransaksi, berbelanja, transfer uang, hingga bayar tagihan tanpa harus pergi ke ATM. Namun, sebelum kita dapat menggunakan *Mobile Banking* tentunya kita harus mengunduh aplikasi dan mendaftarkan akun untuk aplikasi tersebut berdasarkan bank/rekening kita gunakan.⁵⁷ Nah, setelah mengetahui pengertian dari *Mobile Banking*, sudah pastinya kita juga harus tahu apa aja sih fitur-fitur yang ditawarkan.

Langsung cari tau bareng bareng aja yuk Fitur Seperti yang sudah dijelaskan tadi, bahwa *Mobile Banking* adalah aplikasi layanan yang menawarkan banyak fitur di dalamnya. Dalam artian, *Mobile Banking* adalah layanan yang serupa dengan fasilitas mesin ATM dalam versi yang lebih simple.⁵⁸ Beberapa fitur *Mobile Banking* yang dapat dinikmati oleh nasabah antara lain Fitur transfer antar bank.

Masih banyak lagi fitur yang ditawarkan oleh masing-masing aplikasi mobile banking tergantung bank/rekening apa yang kita gunakan. Dijelaskan bahwa digital bank adalah layanan perbankan elektronik yang ditujukan untuk dapat maksimal dalam pemanfaatan data nasabah sebagai upaya memberikan pelayanan lebih cepat, mudah, sesuai kebutuhan dan

⁵⁷ Cahyani,Putr iDwi.Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6No.2, 2016.

⁵⁸ Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang, Al Maal, Journal of Islamic Economics and Banking, Vol.3No.2, 2022,hlm.144.

dapat dilakukan nasabah secara mandiri dengan .⁵⁹

Mobile Banking hampir sama dengan layanan tadi, digital bank juga memungkinkan nasabahnya bertransaksi lewat ponsel dan sudah terpasang program khusus pada SIM card nasabah hasil kerjasama bank dengan pihak operator seluler. SMS banking Jika *Mobile Banking* menggunakan program khusus pada SIM card Anda, maka untuk layanan SMS banking ini menggunakan fitur SMS dalam kegiatan transaksinya. Anda hanya perlu mengirim SMS pada nomor bank terkait dan memasukkan perintah atau permintaan untuk dapat melakukan suatu transaksi. Phone banking

Terakhir, layanan digital bank adalah phone banking, yaitu layanan yang memungkinkan nasabah untuk menghubungi pihak bank atau contact center resmi melalui telepon. Layanan ini dapat ditangani oleh program otomatis atau tenaga manusia langsung untuk melakukan permintaan transaksi yang Anda inginkan

Keterangan lain disampaikan oleh Saudara Randy Endar yang mengatakan bahwa:⁶⁰

“layanan 24 jam yang tersedia yang menyebabkan saya selalu ingin menggunakan *m-banking*, dalam keadaan mendesak misalkan layanan ini sangat berguna karena misalkan saya ingin berbelanja dan tidak punya waktu untuk keluar maka saya hanya perlu memesan secara online dan pembayarannya pun dapat saya lakukan menggunakan *m-banking*.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tersedianya layanan 24 jam menjadi salah satu faktor nasabah selalu ingin menggunakan BSI

⁵⁹ Zulfikri Charis Darmawan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,

⁶⁰ Randy Endar, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 06 Juni 2024

Mobile Banking. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh saudari Riska Sari yang mengatakan bahwa:⁶¹

“layanan 24 jam yang tersedia menyebabkan saya melakukan transaksi secara terus menerus karena layanan yang diberikan tidak dibatasi oleh waktu.”

Dari 32 mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* mengatakan layanan *Mobile Banking* sangat bagus yaitu sebanyak 20 orang. Karena menurut mereka menggunakan *Mobile Banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM.⁶² Sebagaimana mereka menjelaskan bahwa Sebenarnya *Mobile Banking* sangat efektif digunakan karena tidak perlu datang ke ATM untuk bertransaksi.⁶³

Mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* karena menurut mereka layanan *Mobile Banking* efektif digunakan, seperti yang disampaikan mahasiswa layanan sangat bagus. Mahasiswa yang akan menggunakan layanan *Mobile Banking* sering melakukan transaksi sehingga membutuhkan akses yang sangat mudah. Layanan 24 jam yang tersedia yang menyebabkan mahasiswa selalu ingin menggunakan *Mobile Banking*, dalam keadaan mendesak misalkan layanan ini sangat berguna karena misalkan ingin berbelanja dan tidak punya waktu untuk keluar maka mahasiswa hanya perlu memesan secara online dan pembayarannya pun dapat lakukan menggunakan *Mobile Banking*. Hasil Peneliti di atas menunjukkan bahwa tersedianya layanan 24 jam menjadi salah satu faktor nasabah selalu ingin

⁶¹ Riska Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 06 Juni 2024

⁶² Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁶³ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

menggunakan *BSI Mobile Banking*. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh mahasiswa yang mengatakan bahwa.⁶⁴

d. Menggunakan Layanan Sulit

Penyebab *Mobile Banking* Tiba-Tiba Tidak Bisa Digunakan Ketika *Mobile Banking* tiba-tiba bermasalah sehingga tidak bisa digunakan, jangan langsung panik. Tetap tenang dan cek beberapa hal berikut yang biasa jadi penyebab *Mobile Banking* tidak bisa digunakan:

Aplikasi Kadaluarsa Pembaharuan aplikasi mobile banking sering terjadi. Jika tidak segera memperbaharui versi mobile banking maka nantinya aplikasi tidak akan bisa digunakan. Oleh sebab itu, jika aplikasi *Mobile Banking* tiba-tiba tidak bisa digunakan, cobalah cek apakah ada pembaharuan *Mobile Banking*. Jika aplikasi masih tidak bisa digunakan, silahkan cek penyebab masalah selanjutnya.

SIM Card Mati jika sim card mati, aplikasi *Mobile Banking* juga biasanya akan bermasalah. Bisa juga karena tiba-tiba settingan sim card berubah dimana slot pertama sim card dinonaktifkan, Oleh sebab itu, silahkan cek apakah sim card di slot 1 bekerja dengan baik. Caranya dengan mencoba mengecek apakah handphone bisa cek pulsa, menerima telepon dan sms, serta apakah sim card dapat melakukan panggilan.⁶⁵

Perubahan Setting Penggunaan Data di HP Settingan penggunaan data di handphone bisa berubah. Terutama jika handphone selesai melakukan

⁶⁴Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 06 Juni 2024

⁶⁵ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Syariah .Jurnal Manajemen. Otoritas Jasa Keuangan. 2015.BijakBer-Electronic Banking.Otoritas Jasa Keuangan.Jakarta.

update. Oleh sebab itu, silahkan buka pengaturan penggunaan data dan cek apakah setingannya sudah benar dimana *Mobile Banking* bisa diakses melalui jaringan wifi maupun jaringan seluler di sim 1 dan sim 2.

Jaringan Internet Bermasalah kemungkinan selanjutnya yang menyebabkan mobile banking tiba-tiba tidak bisa digunakan adalah karena jaringan internet bermasalah. Misalnya karena tidak ada jaringan internet di tempat kalian saat hendak melakukan transaksi dengan mobile banking. Untuk itu, cobalah cek apakah bisa menggunakan jaringan internet untuk membuka website. Dengan demikian kita bisa tahu apa penyebab *Mobile Banking* tiba-tiba tidak bisa kalian gunakan.

Ada Perbaikan Sistem di *Mobile Banking* faktor selanjutnya yang menyebabkan *Mobile Banking* tiba-tiba tidak bisa digunakan adalah karena memang ada masalah di *Mobile Banking*. Misalnya ada perbaikan sistem di *Mobile Banking*. Jika memang masalah mobile banking yang tiba-tiba tidak bisa digunakan terjadi karena faktor adanya perbaikan sistem, maka silahkan menunggu hingga perbaikan sistem ini selesai dilakukan. Demikianlah beberapa faktor yang menjadi penyebab *Mobile Banking* tidak bisa digunakan serta solusi untuk mengatasinya. Jadi jangan panik ketika masalah ini muncul. Jika diperlukan, silahkan menghubungi layanan customer service dari bank bersangkutan.

Dari 32 mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* masih ada mengatakan *Mobile Banking* layanan tidak bagus yaitu sebanyak 12 orang. Karena menurut mereka layanan *Mobile Banking* tidak efektif digunakan,

seperti yang disampaikan mahasiswa layanan *Mobile Banking* ini tidak mudah di akses dimana dan kapan saja. Karena mereka sangat jarang bertransaksi, dan sering terjadi ada gangguan dari layanan *Mobile Banking*.⁶⁶

Dan mahasiswa mengatakan layanan *Mobile Banking* ini tidak bagus karena jika disuatu tempat tidak selalu bagus jaringan maka *Mobile Banking* tidak dapat digunakan. Seperti yang dijelaskan oleh Saudari Addina Aulia yang mengatakan bahwa:⁶⁷

“saya menggunakan *Mobile Banking* karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.”

Kemudahan ketika menggunakan BSI *Mobile Banking*. Hal serupa juga dijelaskan oleh Saudara Aldi Hidayat yang mengatakan bahwa:⁶⁸

“faktor yang mendorong saya menggunakan *Mobile Banking* karena lebih simpel transaksi yang biasanya saya lakukan di ATM sekarang sudah bisa saya akses melalui handphone”.

Dari 32 mahasiswa 85% yang menggunakan *Mobile Banking* karena layanannya bagus, dan *Mobile Banking* ini melayani 24 jam. Dan tersedianya layanan 24 jam yang ada pada *Mobile Banking* menjadi salah satu alasan atau faktor yang menyebabkan mahasiswa selalu ingin bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*. Dan 15% menyatakan layanan *Mobile Banking* ini tidak bagus dan tidak puas dengan layanan *Mobile Banking* ini. Karena dari mereka sering terjadi gangguan jaringan internet tidak bagus dari layanan *Mobile Banking* ini, dan mereka juga jarang

⁶⁶ Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 04 Juni 2024

⁶⁷ Addina Aulia, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 06 Juni 2024

⁶⁸ Aldi Hidayat, Mahasiswa Perbankan Syariah, wawancara pada 06 Juni 2024

menggunakan *Mobile Banking* untuk bertransaksi atau berbelanja di online.

e. Menggunakan keamanan

Melindungi keamanan aplikasi *Mobile Banking* merupakan salah satu upaya penting yang harus dilakukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan serta citra perusahaan. Sebagai bagian dari Phintraco Group, Phintraco Technology merupakan perusahaan solusi dan layanan ICT yang menyediakan solusi Mobile App Shielding untuk mengakselerasi keamanan aplikasi mobile banking Anda. Dengan memadukan sejumlah teknologi yang terintegrasi ke dalam kode aplikasi *Mobile Banking*, solusi ini akan membantu menjaga aplikasi dari berbagai tindakan yang tidak sah, menjamin keamanan data yang sensitif, dan melindungi baik pelanggan maupun perusahaan Anda.

Mobile banking semakin digemari karena memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang tinggi dalam mengelola keuangan pribadi. Namun, masyarakat tetap harus memperhatikan keamanan aplikasi mobile banking agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kebocoran data dan penyalahgunaan informasi atau dana. Perlindungan aplikasi perbankan di seluler merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga keamanan finansial dan data pribadi pengguna, serta memastikan bahwa layanan dapat digunakan aman.⁶⁹ Maka dari itu, bank serta penyedia layanan keuangan lainnya perlu bekerja keras untuk memelihara dan mengembangkan sistem

⁶⁹ Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan EBanking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1, Vol. 7. No.1

keamanan yang kuat.

Keamanan Dari Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Aplikasi mobile banking memang cepat dan nyaman digunakan, namun tidak selalu aman. Aplikasi, alat, atau data apapun yang digunakan untuk mengakses uang Anda adalah sasaran empuk para penipu. Di era yang semakin canggih, Anda perlu waspada terhadap ancaman keamanan malware seluler, aplikasi perbankan palsu, dan masih banyak lagi. Aplikasi *Mobile Banking* mengirimkan data antara perangkat Anda dan server bank. Hal ini memberi peretas tiga titik akses yang berpotensi membobol data dan akun Anda, yaitu di perangkat, saat data sedang dalam perjalanan, atau server bank.

Macam Macam Ancaman yang Ada Untuk *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang cukup populer, namun rentan terhadap berbagai ancaman keamanan. Untuk melindungi keamanan data Anda, selalu pastikan untuk mengunduh aplikasi mobile banking dari sumber yang terpercaya, menggunakan koneksi internet yang aman, mengaktifkan two-factor authentication, serta selalu waspada terhadap pesan maupun panggilan yang mencurigakan.

Menghindari berbagai ancaman keamanan aplikasi *Mobile Banking* merupakan hal yang penting, untuk melindungi dana serta informasi Anda disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu, Anda perlu untuk selalu berhati-hati dan waspada terhadap aktivitas yang mencurigakan atau pesan yang meminta informasi sensitif.

Penjelasan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Saudari

Alawiyah, beliau mengatakan bahwa:

“saya bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* karena saya rasa lebih aman”.⁷⁰

Wawancara dengan ibu Alawiyah di atas menunjukkan bahwa beliau merasakan keamanan ketika bertransaksi menggunakan *BSI Mobile Banking*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Dinda mengatakan bahwa:

“iya, dengan merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman.”⁷¹

Dari 32 orang ini yang mengatakan *mobile banking* sangat mudah yaitu sebanyak 19 orang. Karena menurut mereka keamanan menggunakan *Mobile Banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM, sebagaimana mereka menjelaskan bahwa. Selain kemudahan dan layanan 24 jam yang tersedia *Mobile Banking* juga memberikan jaminan keamanan dimana di dalamnya terdapat dua sistem keamanan, yaitu password untuk login dan penggunaan PIN jika pengguna atau nasabah ingin melakukan transaksi. Seperti yang disampaikan mahasiswa mengatakan bahwa bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* karena merasa rasa lebih aman.⁷²

Wawancara ini menunjukkan bahwa beliau merasakan keamanan

⁷⁰ Alawiyah, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁷¹ Ayu, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁷² Mahasiswa yang di Wawancara Oleh Peneliti Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Pada 25 Mei 2024

ketika bertransaksi menggunakan *BSI Mobile Banking*. Hal yang sama juga mahasiswa mengatakan bahwa dengan merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman.⁷³ Berdasarkan pendapat mahasiswa dapat dilihat bahwa beliau menggunakan *Mobile Banking* karena tersedianya jaminan keamanan yang diberikan memilih menggunakan *Mobile Banking* karena merasa aman, keamanan tersebut berupa password untuk login dan adanya PIN jika mereka ingin melakukan transaksi.⁷⁴

f. Penggunaan Tidak Aman

Aplikasi *Mobile Banking* memang sudah dilengkapi dengan keamanan tingkat tinggi. Sehingga risiko pencurian uang dengan cara hacking atau meretas akun *Mobile Banking* Anda sangatlah kecil. Tetapi, kemungkinan terjadinya penipuan karena kelalaian pengguna yang memberikan info akun *Mobile Banking* ke orang lain masih sangat banyak di Indonesia. Hal ini umumnya terjadi pada kalangan masyarakat yang belum terlalu paham dalam dunia teknologi dan percaya apapun yang mereka baca.

Banyak oknum yang mengaku petugas bank dan meminta info rekening, kata sandi, dan pin *Mobile Banking* dengan alibi ingin melakukan pengecekan, terjadi salah transfer, dan lain sebagainya. Karena penipuan dilakukan dengan cara online, pelaku bisa beroperasi lebih cepat dan lebih

⁷³ Mahasiswa yang Wawancara Oleh Peneliti Perbankan Syariah 26 Mei 2024

⁷⁴ Hapsara, R.F. 2015. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura). Naskah Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah. Surakarta. Morissan. 2015. Metode Penelitian Survei. Prenada media Group. Jakarta.

sulit untuk melacak siapa yang melakukannya tanpa bantuan polisi.

Kemungkinan transaksi gagal atau error di ATM sangat kecil karena mereka memiliki server khusus yang selalu tersambung di setiap cabang. Sedangkan dalam menggunakan *Mobile Banking*, kesuksesan transaksi ditentukan pada kestabilan internet Anda.⁷⁵ Karena Indonesia masih termasuk negara dengan koneksi internet yang lambat, tidak jarang transaksi menggunakan *Mobile Banking* ini gagal atau error. Bahkan ada beberapa kasus dimana transaksi gagal namun saldo di rekening pengirim sudah terpotong, sedangkan saldo di rekening penerima belum bertambah.

Kekurangan *Mobile Banking* Penipu akan menyamar sebagai institusi keuangan dan meminta detail rekening secara rinci. Risiko Pencurian Data. Terdapat risiko pencurian data sehingga penting untuk tetap waspada terhadap berbagai modus penipuan.⁷⁶ Namun selain keuntungan, terdapat pula kekurangan dari penggunaan E-banking yaitu risiko seperti pencurian data melalui teknik skimming atau melalui modus penipuan dan kemungkinan terburuk yaitu terjadinya pencurian dana yang dilakukan oleh hacker.

Dari 32 orang ini yang mengatakan *Mobile Banking* sangat tidak aman yaitu sebanyak 13 orang. Karena menurut mereka menggunakan *Mobile Banking* merupakan aplikasi kurang aman. Beberapa mahasiswa menyatakan tidak amannya *Mobile Banking* karena adanya hacker, mencuri

⁷⁵ Sarmiana Batubara, Ihdi Aini, dan Yuli Agustina. 2021. "Penentu Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking." *Jurnal Perbankan Syariah* 2(2):9.

⁷⁶ Kurniawati, Hanif Astika, Alfi Arif, dan Wahyu Agus Winarno. "Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi." *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2017): 24–29.

data pribadi, privasi tidak aman. Dan mahasiswa sering terjadi pembohongan didalam *Mobile Banking* Menggunakan perangkat lunak untuk menutupi identitas dengan menampilkan alamat e-mail/ nama/ nomor telepon palsu di komputer agar menyembunyikan identitas. Untuk melakukan penipuan mereka menimbulkan kesan berurusan dengan pebisnis terkemuka.

Berdasarkan pendapat mahasiswa dapat dilihat bahwa yang mengatakan menggunakan *Mobile Banking* karena tersedianya jaminan keamanan yang di berikan 32 orang 80% yang memilih menggunakan *Mobile Banking* karena merasa lebih aman. Dan 20% mengatakan *Mobile Banking* kurang aman, keamanan tersebut berupa password untuk login dan adanya PIN jika mereka ingin melakukan transaksi.

C. Pembahasan Penelitian

1. Penggunaan Mahasiswa Terhadap Layanan *Mobile Banking*

Produk *Mobile Banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para mahasiswa karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

Dilihat dari penggunaan mahasiswa mengenai layanan *Mobile Banking*, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan *Mobile Banking* karena merasa tidak membutuhkan layanan *Mobile Banking*. Biasanya mereka yang acuh kebanyakan karena mereka merasa jika menggunakan layanan *Mobile Banking* dirasa tidak terlalu di butuhkan.

2. Hal-Hal Yang Mendorong Penggunaan Mahasiswa Terhadap Layanan *Mobile Banking*.

Mobile Banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses, dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya, tersedianya layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* harus terjamin keamanannya.

Dari hasil wawancara beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang mendorong ketertarikan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* yaitu karena keunggulan serta kemudahan yang ada pada penggunaan *Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online di manapun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah (praktis), tersedianya layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada rumusan masalah penelitian terkait analisis Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perhatian mahasiswa terhadap Layanan *Mobile Banking*, dilihat dari perhatian nasabah mengenai layanan mobile banking, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan *Mobile Banking* karena merasa tidak membutuhkan layanan *Mobile Banking*. Biasanya mereka yang acuh kebanyakan karena mereka merasa jika menggunakan layanan *Mobile Banking* dirasa tidak terlalu di butuhkan.
2. hal-hal yang mendorong ketertarikan mahasiswa terhadap layanan *Mobile Banking* yaitu karena keunggulan serta kemudahan yang ada pada penggunaan *Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online di manapun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah (praktis), tersedianya layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama dilapangan dan melakukan wawancara dengan pihak yang terkait penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia

Pihak bank harus meningkatkan kembali kinerja dalam melakukan

sosialisasi kepada nasabah agar nasabah bisa mengenal dan mau menggunakan *Mobile Banking*. Untuk lebih meningkatkan kinerjanya peneliti menyarankan agar pihak bank membuat iklan tentang *Mobile Banking*.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dijadikan sebagai literatur dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya dan mengembangkan teori untuk membantu bank syariah untuk melaksanakan kinerjanya dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol*, 62.1 (2018), 82–89.
- Agustinus Mulyadi, Dian Eka, and Welly Nailis, 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 15.2 (2018), 87–94.
- Ahmad Ifham Sholihin, *Ini Lho Bank Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2015).
- Atik Wartini, 'Corak Penafsiran M. Quraish Shihab Dalam Tafsir Al-Misbah', *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, 11.1 (2014), 109–26.
- Beni Ahmad Saebani and Yana Sutisna, 'Metode Penelitian (Edisi Revisi)', *Bandung: CV Pustaka Setia*, 2018.
- Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution, and Siti Aisyah, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Padangsidimpuan', *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 5.2 (2017), 58–81.
- Delila Sari, 'Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)' (IAIN Padangsidimpuan, 2021).
- Delima Sari Lubis, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)', *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2017), 36–55.
- Delima Sari Lubis, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)', *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2017), 36–55.
- Destami Adirani, 'Analisis Efektivitas Teknologi Informasi Mobile Banking Bagi Nasabah Pada Bank BJB Cabang Utama Bandung' (Universitas Komputer Indonesia, 2011).
- Dr Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Prenada Media, 2015).

- Dwika Lodia Putri and Souvya Fithrie, 'Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru', *IKRAITH-EKONOMIKA*, 2.2 (2019), 21–28.
- Etta Mamang Sangadji, 'Sopiah. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis' (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).
- Fadlan and Dewantara; Abdul Rahman and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online"(Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli "Z")' (Brawijaya University, 2017).
- Fadlan and Dewantara; Abdul Rahman and Rizki Yudhi Dewantara, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online"(Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli "Z")' (Brawijaya University, 2017).
- Fahmi Irham, 'Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah', *Jakarta: Mitra Wacana Media*, 2015.
- Fandy Tjiptono, 'Strategi Pemasaran, Edisi Keempat', *Yogyakarta: CV Andi Offset*, 2015.
- Fatmawati, Endang. Tahun 2015 . "Teknologi Penerimaan Model (TAM) UntukMenganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Di Perpustakaan."IQRA: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi
- https://docs.google.com/forms/d/1nt9yz5_zzud03yubujxkx9fUcu44qjvoqjvorgoba892w/edit
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Ilma Sawindra Janti, 'Peran Omotenashi Dalam Meningkatkan Makanan Halal Di Jepang', *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 14.2 (2020), 389–406.
- Ismail Ismail and Drs Ak, 'Manajemen Perbankan', *Dari Teori Menuju Aplikasi. Jakarta: Kencana*, 2010.
- Lexy J Moleong, 'Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi', 2007.
- M A Ibrahim, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', *Bandung: Alfabeta*, 2015.
- Mario Ledesman, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile

Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)' (UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Moh Nazir, 'Metode Penelitian', *Jakarta: Ghalia Indonesia*, 1988.

Nasution, Qamaruddin, Mekanisme pengelolaan dana zakat, infaq sedekah di Bank Syariah sebagai Implementasi fungsi sosial Bank. *Jurnal Syarikah*. Juni 2018

Nofitasari Dian Lusia, 'Analisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam', *Skripsi Iain Negeri Surakarta, H*, 2018, 11–15.

Nurjannah Daulay, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)' (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017).

Pengertian Analisis, 'Diambil Dari: <https://kbbi.web.id/analisis>', *Diakses Pada*, 11 (2018).

Penulis Ascarya, 'Akad Dan Produk Bank Syariah', *Jakarta: PT. Grafindo Persada*, 2011.

S H Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Kencana, 2018).

Subagyo Pangestu, Marwan Asri, and T Hani Handoko, 'Dasar-Dasar Operation Research', *Yogyakarta: PT. BPFE*, 2000.

Sutanto Herry and Umam Khaerul, 'Manajemen Pemasaran Bank Syariah' (Pustaka Setia, 2013).

Tim Penyusun, 'Panduan Penulisan Skripsi', *Padangsidimpuan: STAIN Padangsidimpuan*, 2012.

Winarno Sugeng and Khabib Mustofa, 'Real Time System Pada Jaringan Komputer', *Jurnal Informatika*.

Winarno. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model WA (2017)

Yulisetiari, D. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9 No.1, 17–28.

Zulfan Zulfan, 'Konsep Nusyuz Dalam Alquran (Studi Terhadap Tafsir Al-Ahkam Karya Syaikh Abdul Halim Hasan)' (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2017).

RIWAYAT HIDUP

Nama : Holila Yanti Siregar
Tempat/ Tanggal Lahir : Bara Batu, 07 juli 2000
NIM : 1940100011
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Bara Batu
Nomor Handphone/ WA : 082171670541
Nama Ayah : Muharram Siregar
Nama Ibu : Tiardina Rambe
Anak ke : 6 dari 9 Bersaudara
Motto Hidup : Jangan pernah takut jatuh karena yang tidak pernah
memanjatlah yang tidak pernah jatuh

Pendidikan

SD Negeri Bahal Batu : Tamat Tahun 2013
SMP swasta Mustafawiya : Tamat Tahun 2016
MAN Negeri 2 Padang Lawas : Tamat Tahun 2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 899 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/06/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

10 Juni 2024

Yth; Sdr. Holila Yanti Siregar

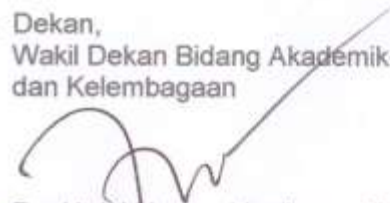
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Holila Yanti Siregar
NIM : 1940100011
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.







