

**ANALISIS TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF
NASABAH BSI KCP KOTA PINANG**



SKRIPSI

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

Oleh

INDAH SARI HARAHAP

NIM: 19 401 00103

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2024

**ANALISIS TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF
NASABAH BSI KCP KOTA PINANG**



SKRIPSI

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

Oleh

INDAH SARI HARAHAH

NIM: 19 401 00103

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2024

**ANALISIS TRANSAKSI *MOBILE BANKING*
TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF
NASABAH BSI KCP KOTA PINANG**



SKRIPSI

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

Oleh

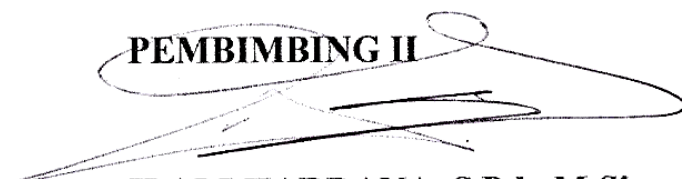
**INDAH SARI HARAHAP
NIM. 19 401 00103**

PEMBIMBING I



**MUHAMMAD ISA, S.T., M. M
NIP. 19800605201101003**

PEMBIMBING II



**H ALI HARDANA, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301**

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

2024

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Indah Sari Harahap

Padangsidimpuan 15 Agustus 2024
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

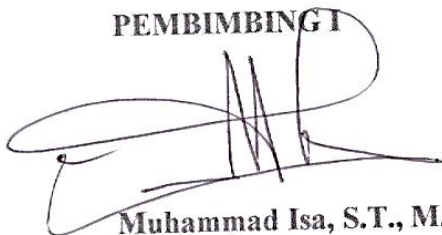
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Indah Sari Harahap yang berjudul "Analisis Transaksi *Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI KCP Kota Pinang*" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

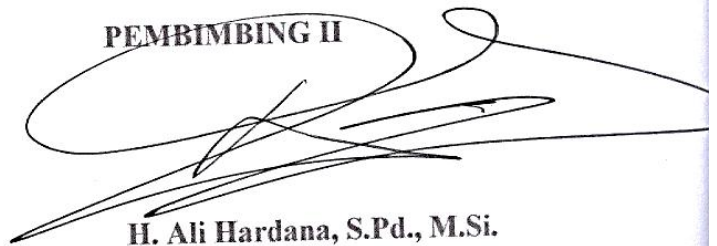
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605201101003

PEMBIMBING II



H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Indah Sari Harahap
NIM : 19 401 00103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Transaksi *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI KCP Kota Pinang**

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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri 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, Agustus 2024
Saya yang Menyatakan,



Indah Sari Harahap
NIM. 19 401 00103

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Sari Harahap

NIM : 19 401 00103

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 Padangsidimpuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Transaksi *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Terhadap Nasabah BSI KCP Kota Pinang”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan
Pada tanggal: 15 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Indah Sari Harahap
NIM. 19 401 00103



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, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Indah Sari Harahap
NIM : 19 401 00103
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Transaksi Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kcp Kota Pinang

Ketua

Dr. Sarmiana Batubara. M.A
NIDN. 2127038601

Sekretaris

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Anggota

Dr. Sarmiana Batubara. M.A
NIDN. 2127038601

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Samsuddin Muhammad. M.Si
NIDN. 0105128603

Rizky Amelia Zahra. M.Si
NIDN. 2006089202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Ruang Sidang 4 FEBI
Tanggal : 23 Desember 2024
Pukul : 14.00 s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 68 (C)
Indeks Prediksi Kumulatif : 3,12
Predikat : 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, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS TRANSAKSI *MOBILE BANKING***
TERHADAP PERILAKU KONSUNTIF
NASABAH BSI KCP KOTA PINANG

NAMA : **INDAH SARI HARAHAHAP**
NIM : **19 401 00103**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 21 Januari 2025

Dekan




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

ABSTRAK

Nama : INDAH SARI HARAIIP

Nim :19401 001 03

Judul : Analisis Transaksi *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI KCP Kota Pinang

Era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, *Mobile banking* merupakan salah satu kemudahan yang mendorong nasabah berperilaku konsumtif dalam bertransaksi online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk transaksi *Mobile banking* nasabah bank syariah, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam bertransaksi *mobile banking* nasabah BSI KCP Kota Pinang ditinjau dalam prespektif islam. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif, untk mengumpulkan data primer dengan menggunakan metode observasi dan wawancara pada narasumber. Hasil penelitian ini menunjukkan, 1). Nasabah BSI KCP Kota Pinang berperilaku konsumtif disebabkan oleh kemudahan serta keunggulan yang ada pada pengguna *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online dimanapun kapanpun tanpa harus keluar rumah, tersedia layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan, adapun faktor lainnya yaitu peningkatan pendapatan. 2). Nasabah BSI KCP Kota Pinang cukup konsumtif dalam penggunaan *Mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* dan juga pengeluaran yang semakin meningkat yang lebih mengarah ke sikap boros yang dimana ini tidak sejalan dengan konsumsi islam

Kata Kunci : Perilaku Konsumtif, Nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT

Name : **INDAH SARI HARAHAP**
Reg. Number : **19401 001 03**
Title : **Analysis of Mobile Banking Transactions on Customer Consumptive Behavior BSI KCP Kota Pinang**

In the era of information technology, customer or consumer behavior has changed a lot in conducting banking transactions. Mobile banking is one of the conveniences that encourage customers to behave consumptively in online transactions. The purpose of this study is to determine the form of Mobile banking transactions of Islamic bank customers, what factors influence customers to behave consumptively in mobile banking transactions of BSI KCP Kota Pinang customers reviewed from an Islamic perspective. The type of research used in this study is descriptive qualitative, to collect primary data using observation and interview methods with informants. The results of this study indicate, 1). BSI KCP Kota Pinang customers behave consumptively due to the convenience and advantages of mobile banking users, customers can make transactions online anywhere anytime without having to leave the house, 24-hour service is available and security guarantees are provided, while other factors are increased income. 2). BSI KCP Kota Pinang customers are quite consumptive in using Mobile banking as seen from their consumption patterns which are increasingly frequent in making transactions after using mobile banking and also increasing spending which is more towards wasteful attitudes which are not in line with Islamic consumption

Keywords: *Consumptive Behavior, Customers, Sharia Banks*

خلاصة

الاسم : انداه ساري حاراحاف
رقم : ٠٣٠٠١ ١٩٤٠١
العنوان : تحليل معاملات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على سلوك المستهلك لعملاء بنك
الشريعة الإندونيسي، فرع مدينة بينانج

في عصر تكنولوجيا المعلومات الحالي، تغير سلوك العملاء أو المستهلكين بشكل كبير في إجراء المعاملات المصرفية. تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إحدى التسهيلات التي تشجع العملاء على التصرف بطريقة استهلاكية في المعاملات عبر الإنترنت. الهدف من هذه الدراسة هو تحديد شكل المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول لعملاء البنك الإسلامي، وما هي العوامل التي تؤثر على العملاء في التصرف بشكل استهلاكي في المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول لعملاء فرع بنك الشريعة الإندونيسي في كوتا بينانج من منظور إسلامي. نوع البحث المستخدم في هذه الدراسة هو البحث الوصفي النوعي لجمع البيانات الأولية باستخدام أسلوب الملاحظة والمقابلة مع المصادر. وتظهر نتائج هذه الدراسة ما يلي: (١). يتصرف عملاء فرع بنك الشريعة الإندونيسي في كوتا بينانج بطريقة استهلاكية بسبب الراحة والمزايا التي يتمتع بها مستخدمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، حيث يمكن للعملاء إجراء المعاملات عبر الإنترنت في أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة إلى مغادرة المنزل، وتتوفر الخدمة على مدار ٢٤ ساعة وضمانات الأمان بالإضافة إلى عوامل أخرى، وخاصة زيادة الدخل. (٢). عملاء بنك الشريعة الإندونيسي، فرع كوتا بينانج، مستهلكون للغاية في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما يتضح من أنماط استهلاكهم، والتي أصبحت متكررة بشكل متزايد في إجراء المعاملات بعد استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما أنها تزيد من الإنفاق الذي يتجه أكثر نحو المواقف المسرفة، وهو ما لا يتوافق مع الاستهلاك الإسلامي.

الكلمات المفتاحية: سلوك المستهلك، العملاء، البنوك الإسلامية

KATA PENGANTAR



Bismillāhir-rahmānir-rahīm

Assalāmu'alāikum Waraḥmatullahi Wabarakātuh

Syukur *Alḥāmdulillāh*, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Transaksi *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI KCP Kota Pinang”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan

Kelembagaan, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj.Replita, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan,
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.S., S.Ag., M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu

pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

7. Teristimewa peneliti ucapkan terimakasih kepada Ayahanda tercinta Muhammad Hakim Harahap dan Ibunda tersayang Rauna yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
Serta kepada Kedua Adik peneliti Irma Sari Harahap dan Roihana Sari Harahap. Serta seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dorongan semangat yang tinggi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Terkhusus untuk sahabat seperjuangan peneliti Siti Arvy Alfina, Aulia maharani dan Sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah Mahasiswa Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.
9. Serta 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.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, JULI 2024

Peneliti,

Indah Sari Harahap
NIM. 19 401 00103

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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 huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf 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	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik 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	.. ? ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ى.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *ḍommah*, 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).

D. *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.

E. *Kata Sandang*

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

1. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara katasandang 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.

F. 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.

G. 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.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD,

diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital 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 kapital tidak dipergunakan.

I. 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENYUSUNAN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Batasan Istilah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumtif Nasabah	12
1. Pengertian Perilaku Konsumtif	12
2. Konsumtif dalam Islam	13
3. Larangan Perilaku Konsumtif dalam Islam	14
4. Ciri-ciri Perilaku Konsumtif dalam Islam	15
5. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif	18
6. Dampak Perilaku Konsumtif	19
7. Contoh Perilaku Konsumtif	21
B. Nasabah.....	23
1. Pengertian Nasabah.....	23
2. Jenis – jenis Nasabah	24
C. Transaksi	24
1. Pengertian Transaksi	24
2. Fungsi Transaksi	26
3. Jenis-jenis Transaksi	26
4. Perilaku Transaksi.....	27
D. Mobile Banking	27

1. Pengertian Mobile Banking	27
2. Manfaat Mobile Banking	29
3. Bentuk Transaksi Mobile Banking (BSI Mobile).....	29
E. Bank Syariah.....	32
1. Pengertian Bank Syariah.....	32
2. Dasar Hukum Bank Syariah.....	33
3. Fungsi Bank Syariah	34
4. Jenis-jenis Bank Syariah	34
5. Prinsip –prinsip Bank Syariah	35
F. Penelitian Terdahulu	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
B. Jenis dan Metode Penelitian.....	42
C. Subjek Penelitian	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data	47
H. Sistematika Pembahasan.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan Penelitian.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Dan Nasabah Yang Menggunakan Mobile Banking	8
Tabel II.I	Penelitian Terdahulu	36
Tabel IV.1	Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin pesat mendorong banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan mulai dari perubahan pola pikir, tingkah laku, maupun tindakan di zaman sekarang mengharuskan seorang maupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa tetap eksis di era globalisasi ini. Dengan kemudahan penggunaan layanan *M-Banking* dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *M-Banking* dan lebih mempercepat transaksi. Namun pada kenyataannya, masih banyak nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Pinang yang belum menggunakan layanan *M-Banking* dan lebih memilih melakukan transaksi secara langsung ke bank.

Keunggulan sistem layanan *M-Banking* yang baik banyak menarik minat nasabah untuk bertransaksi dan juga mampu meningkatkan rasa percaya yang tinggi kepada nasabah akan suatu kinerja produk. Namun kenyataannya layanan *M-Banking* masih sering error, baik system maupun aplikasinya membuat nasabah merasa kecewa atas system dan layanannya.¹

Kemajuan teknologi yang sangat pesat mempunyai efek yang menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu contoh adalah sistem pembayaran. Tidak hanya itu kemajuan teknologi juga dirasakan pada bidang komunikasi telepon genggam yang sangat berpengaruh terhadap

¹ Duwi, Prayitno, *Analisis Koreksi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*, Volume 3, No 2, 2017, hlm. 162.

perkembangan sistem pembayaran. Era ini akan memudahkan berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya teknologi saja, namun juga bidang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik. Saat ini teknologi yang paling populer adalah teknologi internet. Fenomena sekarang membuktikan bahwa semua elemen menjadikan internet untuk mempermudah suatu pekerjaan, karena internet merupakan alat yang menjadikan seseorang mendapatkan sebuah informasi dengan cepat.²

Internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, melalui sambungan telepon umum maupun pribadi. Sebelum adanya internet, pelaku kegiatan ekonomi melakukan kegiatannya dengan cara tradisional. Mulai dari berdagang, belanja dan sebagainya. Namun dengan adanya internet terciptalah teknologi perdagangan secara online yang terintegrasi dengan sistem yang biasa disebut belanja online. Belanja online adalah kegiatan membeli barang melalui media internet dengan menggunakan web browser ataupun aplikasi yang dimana setiap orang dapat melihat barang-barang di toko online tersebut baik berupa foto maupun video.

Teknologi informasi yang mudah ini kini telah dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia, salah satunya adalah informasi pada urusan perbelanjaan atau pemenuhan kebutuhan melalui internet. Orang-orang dalam memenuhi kebutuhannya, sekarang bisa didapatkan melalui belanja online.

² Ade Miranda, (Perilaku konsumtif Belanja Online Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Kendari), dalam *Neo Societal*, Volume 3, No. 6, 2019, hlm. 112.

Konsumen dapat dengan mudah mencari dan memilih barang yang dibutuhkan melalui aplikasi belanja online dan tidak perlu mengunjungi sebuah toko atau pusat perbelanjaan sehingga dapat menghemat waktu dan energi. Namun dalam belanja online terdapat beberapa resiko yang harus diperhatikan, seperti resiko barang yang dipajang di toko online bisa saja spesifikasinya berbeda dengan barang yang dikirimkan, kemudian resiko mengalami penipuan dalam berbelanja jika kurang teliti dalam memilih toko yang memiliki ulasan/reputasi yang kurang baik. Maka dari itu, sebagai konsumen harus pintar dalam memilih toko online yang memang sudah memiliki reputasi yang baik agar terhindar dari penipuan.

Perilaku konsumtif tidak hanya berdampak pada ekonomi namun juga pada kehidupan sosial. Perilaku konsumtif ini hampir terjadi pada semua lapisan masyarakat. Tidak hanya kalangan orang-orang tinggi seperti pejabat, pengusaha, dan PNS, tetapi pada kalangan ibu rumah tangga pun ada yang berperilaku konsumtif. Kemudahan dalam belanja online didukung dengan pembayaran yang mudah pula yaitu menggunakan metode transfer bank, salah satunya adalah transfer melalui *mobilebanking*. Biasanya orang melakukan transfer harus datang ke bank atau melalui ATM (*Automatic Teller Machine*). Namun seiring kebutuhan mobilitas yang tinggi, kini masyarakat membutuhkan layanan yang lebih praktis ketimbang harus pergi ke bank atau ATM, karena akan memerlukan waktu lebih lama jika harus mendatangi bank atau mesin ATM dulu ketika akan melakukan transfer. Solusi lebih mudahnya adalah menggunakan fitur mobile banking yang telah disediakan oleh bank.

Kota Pinang merupakan salah satu kota yang ada di Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Adapun jumlah penduduk Kota Pinang berjumlah 64.455 jiwa. Kota Pinang merupakan sebuah kota yang dimana umumnya masyarakat sangat dominan memiliki sikap sangat konsumtif. Namun disini penulis melakukan wawancara dengan narasumber perilaku konsumtif kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Pinang.

Dimana menurut Sarah perilaku konsumtif masyarakat Kota Pinang terhadap *mobile banking* BSI sangat tinggi, disebabkan adanya kemudahan dalam bertransaksi, seperti mudahnya pada saat transaksi pembayaran shopee ketika berbelanja online dan lain sebagainya.³

Menurut Karim perilaku konsumtif masyarakat maupun nasabah terhadap *mobile banking* BSI sangat tinggi, dikarenakan seringnya terjadi kendala jaringan pada BSI sehingga nasabah memiliki perilaku konsumtif yang sangat tinggi terhadap *mobile banking* BSI, selain mempermudah transaksi juga dapat menghemat waktu tanpa langsung terjun ke kantor BSI jika ingin melakukan transaksi, terutama ketika kita ingin berbelanja online pembayarannya sangat mudah dan praktisi.⁴

Kemudian menurut Susanto, perilaku konsumtif nasabah terhadap *mobile banking* kemungkinan ada dua hal yaitu, ada yang memiliki minat yang tinggi dan ada juga yang memiliki minat rendah, hal ini disebabkan jika nasabah

³ Sarah, wawancara Nasabah BSI KCP Kota Pinang, 05 Oktober 2023, Pada pukul 10.00 WIB.

⁴ Karim, Wawancara Nasabah BSI KCP Kota Pinang, 05 oktober 2023, Pada Pukul 14.00 WIB.

memiliki minat yang tinggi itu umumnya pada nasabah yang memiliki umur sekitar 20-45 tahun yang mampu dengan mudah mengoperasikan *mobile banking* pada handphonenya, sedangkan yang berumur diatas 45 minatnya terhadap *mobile banking* masih dapat dikatakan minim dikarenakan kurangnya pengetahuan terhadap sistem operasi *mobile banking* dan memiliki ketakutan terhadap penipuan-penipuan serta tingginya minat ingin berbelanja online itu sangat minim.⁵

Mobile Banking atau biasa disebut dengan *m-banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* dimana pada umumnya berupa ponsel atau smartphone yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Layanan *mobile banking* kini menjadi trend yang sangat terkenal karena memberikan kemudahan bagi para nasabah bank. Banyak masyarakat Indonesia yang sudah menggunakan *mobile banking* sebagai penunjang kemudahan bertransaksi tak terkecuali nasabah pada Bank Syariah di BSI Kota Pinang, dari kemudahan itu yang mendorong masyarakat berperilaku konsumtif yang cenderung kepada sifat boros yang dimana perilaku boros sangat dilarang dalam Islam.

Mobile Banking itu sendiri mempunyai beberapa fitur yang disediakan antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening Bank, untuk membayar tagihan telephone rumah, listrik, angsuran kredit, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi *non-financial* lainnya.

⁵ Susanto, Wawancara Nasabah BSI KCP Kota Pinang, 06 Oktober 2023, Pada Pukul 10.35 WIB.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada nasabah Bank Syariah. Salah satunya yaitu saudari Irma, mengatakan bahwa beliau sering bertransaksi secara online, ia mengatakan bahwa membeli barang-barang seperti perabot rumah tangga, pakaian dan sebagainya yang ia lihat di media sosial adalah kepuasan tersendiri baginya. Ia merasa senang setiap kali ada barang baru yang mendorongnya untuk selalu ingin membeli kegiatannya juga didukung oleh metode pembayaran yang tersedia karena apabila ia ingin berbelanja secara online ia sudah tidak dipusingkan lagi terkait cara pembayarannya, ia mengatakan lebih mudah karena ia bisa langsung mentransfer uang pembayarannya melalui handphone tanpa harus pergi ke bank atau ATM dikarenakan Bank Syariah telah menyediakan fitur *mobile banking* yang dikenal sebagai *BSI Mobile*.⁶

Adapun beberapa nasabah yang lain menjelaskan bahwa terdapat perubahan pengeluaran sebelum dan setelah mengenal transaksi secara online. Perubahan tersebut dapat dilihat dari kebiasaan narasumber yang lebih sering melakukan pemesanan secara online. Narasumber juga mengatakan bahwa terdapat kendala ketika menggunakan m- banking salah satunya yaitu kendala jaringan internet. Nah, selain itu juga kendala yang sering terjadi pada *mobile banking* yaitu adanya sms atau pesan-pesan yang memanipulasi pengguna *mobile banking* atau yang disebut dengan *smishing*. Dimana *smishing* merupakan metode penipuan yang dilakukan oleh seseorang yang menyamar

⁶ Irma, Wawancara Nasabah BSI KCP Kota Pinang, 10 Oktober 2023, Pada Pukul 14.00 WIB.

sebagai institusi keuangan yang modulusnya menanyakan secara detail tentang rekening yang kita miliki.

Berdasarkan penelitian terdahulu Dera Liana Ningrum “Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* dan *Marketplace* terhadap Perilaku Konsumtif Perspektif Ekonomi Islam” dalam penelitiannya bahwa *Mobile Banking* semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran belanja online. *Mobile banking* sangatlah membantu. Ketika fitur yang diberikan semakin lengkap maka kecenderungan seseorang untuk terus melakukan kegiatan konsumsi juga semakin meningkat.⁷

Dan menurut penelitian terdahulu Nur Safitri “Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare” dalam penelitiannya bahwa nasabah BSI KC Parepare berperilaku konsumtif disebabkan adanya kemudahan serta keunggulan yang ada pada pengguna *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online dimanapun kapan pun tanpa harus keluar rumah, tersedia juga layanan selama 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan, kemudian setelah menggunakan *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* dan juga pengeluaran yang semakin meningkat yang lebih mengarah kepada sikap boros.⁸

⁷ Dera Liana Ningrum, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Dan *Marketplace* Terhadap Perilaku Konsumtif Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Generasi Milennial Di Bandar Lampung).” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2022, hlm. 88.

⁸ Nur Safitri, “Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare,” *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare*, 2022, hlm. 102.

Berdasarkan penjelasan dari saudara irma tersebut, dapat disimpulkan bahwa banyaknya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga adanya peningkatan nasabah BSI dalam berperilaku konsumtif sehingga berdampak pada perilaku hidup boros, selain itu juga nasabah yang berusia di atas 45 cenderung menggunakan *mobile banking* disebabkan pengetahuan yang masih minim dan takut akan terhadap penipuan yang sering terjadi baik melalui sms maupun hacker lainnya.

Tabel I.1
Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Dan Nasabah Yang Menggunakan Mobile Banking

Tahun	Jumlah pengguna	
	Nasabah tabungan	Nasabah mobile banking
2020	120 nasabah	50 nasabah
2021	130 nasabah	70 nasabah
2022	200 nasabah	150 nasabah

Sumber: Linda Pegawai BSI KC Kota Pinang, 2023

Dari tabel di atas bahwa perbandingan jumlah nasabah tabungan dan nasabah pengguna *mobile banking* mengalami peningkatan jumlah pengguna *mobile banking*, begitu juga pada nasabah tabungan mengalami peningkatan signifikan. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang**”.

B. Batasan Masalah

Masalah pada penelitian ini lebih terarah dan tidak keluar pada topik pembahasan maka fokus dari penelitian ini hanya dibatasi pada Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang.

C. Batasan Istilah

Batasan Istilah dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan memudahkan penafsiran terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka peneliti memberi batasan istilah sebagai berikut :

1. Analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.⁹
2. Transaksi adalah suatu kegiatan yang menyebabkan adanya suatu perubahan yang berdampak pada keuangan si pelaku transaksi.
3. *Mobile Banking* adalah jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur dan menu yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* tersebut yang dapat diunduh ataupun di instal oleh nasabah.¹⁰
4. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dan dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usahanya dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.¹¹
5. Perilaku Konsumtif adalah perilaku seseorang yang tidak lagi berdasarkan pada pertimbangan yang rasional, kecenderungan materialistik, hasrat yang besar untuk memiliki benda-benda mewah dan berlebihan pada penggunaan

⁹ Ferdina Kusuma, Nurjaidin dan Maulana Ardiansyah, Analisis System Pendeteksi Wajah Gambar Dengan Metode *K-Nearest Neighbor*, (Tangerang selatan: *Pascal Books*, 2021), hlm. 207

¹⁰ Binti Mahtumah, Administrasi Transaksi SMK/MAK Kelas XII,(Jakarta: *Gramedia Widiasarana Indonesia*, 2021), hlm. 257

¹¹ Nofinawati, Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana, 2020), hkm.167

segala hal yang dianggap paling mahal didorong oleh semua keinginan untuk memenuhi hasrat kesenangan semata-mata.¹²

6. Nasabah adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas perbankan, baik dalam produk maupun jasa.
7. Kota Pinang adalah sebuah kecamatan sekaligus pusat pemerintahan atau ibu kota dari Kabupaten Labuhan Batu Selatan di Provinsi Sumatera Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian mengenai Bagaimana Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang.

F. Manfaat Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat diperoleh atau didapatkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengetahui Analisis

¹² Sjeddie R Watung, Literasi Ekonomi Dan Modernitas Tertahap Perilaku Konsumtif Mahasiswa (Yogyakarta: CV.Bintang Semesta Media, 2021), hlm. 141.

Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang.

2. Bagi Pihak Mahasiswa

Hasil penelitian ini bisa menjadi barometer dan motivasi untuk meningkatkan pembelajaran mahasiswa untuk mencapai tujuan dan menambah wawasan mahasiswa dalam bertransaksi melalui mobile banking di Bank Syariah terutama pada nasabah yang memiliki perilaku konsumtif.

3. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada umumnya sebagai salah satu pengembangan keilmuan, khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumtif Nasabah

1. Pengertian Perilaku Konsumtif

Perilaku konsumtif berasal dari dua kata yaitu perilaku dan konsumtif. Secara umum perilaku berasal dari kata peri dan laku. Peri berarti cara berbuat kelakuan, perbuatan dan laku berarti perbuatan, kelakuan dan cara menjalankan. Secara istilah perilaku adalah segala perbuatan tindakan yang dilakukan makhluk hidup atau pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek.¹³

Konsumtif adalah perilaku atau gaya hidup yang suka membelanjakan uang tanpa pertimbangan yang matang. Sehingga dapat disimpulkan perilaku konsumtif merupakan perilaku yang mendorong dalam diri setiap individu untuk melakukan pembelian yang hanya memenuhi kepuasan semata secara berlebihan. Keinginan konsumen di era kehidupan modern ini, terutama untuk mengkonsumsi suatu barang nampaknya telah kehilangan hubungan dengan kebutuhan yang sesungguhnya. Membeli secara berlebihan demi memperoleh kesenangan meskipun kesenangan yang bersifat semu.¹⁴

¹³A. R. Dilapangan dan Jeane Mantiri, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Depublish, 2021), hlm. 1-2.

¹⁴ Laila Meiliysndrie Indah Wardana, *Konsep Diri Dan Konformitas Pada Pelaku Konsumtif Remaja* (Jakarta: NEM, 2021), hlm.1.

2. Konsumsi Dalam Islam

Konsumsi secara umum didefinisikan dengan penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dalam ekonomi Islam, konsumsi juga memiliki pengertian yang sama, tetapi memiliki perbedaan dalam setiap yang melingkupinya. Perbedaan mendasar dengan konsumsi konvensional adalah tujuan pencapaian konsumsi itu sendiri, cara pencapaiannya harus memenuhi kaidah pedoman syariah. Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa konsumsi dalam ekonomi Islam adalah penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara pencapaiannya harus memenuhi kaidah pedoman syariah dan tujuannya harus sesuai dengan prinsip syariah.

Konsumsi adalah kegiatan ekonomi yang penting, bahkan terkadang dianggap paling penting dalam mata rantai kegiatan ekonomi, yaitu produksi-konsumsi-distribusi. Kegiatan produksi ada karena ada yang mengonsumsi, kegiatan konsumsi ada karena ada yang memproduksi, dan kegiatan distribusi muncul karena ada gap atau jarak antara konsumsi dan produksi.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumsi diartikan sebagai pemakaian barang hasil produksi berupa pakaian, makanan dan lain sebagainya. Atau barang-barang yang langsung memenuhi kebutuhan hidup manusia, dengan kata lain, konsumsi adalah suatu kegiatan manusia yang secara langsung menggunakan

barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan yang berakibat mengurangi ataupun menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa.

3. Larangan Perilaku Konsumtif Dalam Islam

Larangan perilaku konsumtif dalam islam Konsumsi merupakan salah satu penggunaan dan pemanfaatan sumber daya atau barang-barang yang ada atau memanfaatkan anugrah yang telah diberikan Allah kepada manusia. Dalam melakukan konsumsi manusia diberikan kebebasan, namun kebebasan itu juga harus berpijak pada aturan- aturan yang telah ditetapkan dalam ajaran islam Di dalam agama islam segala perilaku manusia telah diatur dalam Al-Qur'an dan juga hadits tujuannya adalah supaya manusia tidak terjerumus kedalam hal yang buruk dan merugikan. Al-Qur'an dan hadist bersifat komprehensif dan universal, yang artinya mencakup segala bentuk kehidupan baik sosial maupun spiritual dan juga dapat diterapkan setiap waktu dan tempat.

Dalam hal konsumtif pun, islam mengajarkan sangat moderat dan sederhana, tidak berlebihan, tidak boros, dan tidak kekurangan karena pemborosan adalah saudara- saudara setan. Seperti yang tertera dalam Firman Allah SWT dalam QS. Al-Isro' ayat 27:¹⁵

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِمْ كَفُورًا

¹⁵ Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Sygma, 2009) hlm. 188.

Artinya: Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudarasaudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.

Perilaku konsumtif merupakan masalah psikologis yang dikenal dengan *compulsive buying disorder* atau kecanduan belanja. penderitanya tidak dapat membedakan antara kebutuhan dan juga keinginan

Didalam Al-qur'an dijelaskan tentang batasan-batasan perilaku konsumtif yang tertera pada surat al-Furqaan ayat 67:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.

4. Ciri-Ciri Perilaku Konsumtif

Menurut Tim Abdi Guru, manusia pada umumnya memiliki sifat konsumtif dan tidak pernah merasa puas dengan alat pemuas kebutuhan yang tersedia, meskipun demikian, sifat konsumtif tiap orang tidak selalu sama. Berikut beberapa sifat atau perilaku konsumtif:

a) Konsumsi yang bersifat ekonomis

Perilaku konsumsi seseorang yang memiliki sifat hemat dalam penggunaan alat pemuas kebutuhannya. Konsumen selalu

mempertimbangkan secara rasional dan senantiasa menyadari bahwa barang dan jasa yang dimanfaatkan terus-menerus kegunaannya akan habis.¹⁶

b) Konsumsi yang bersifat pemboros

Perilaku konsumsi seseorang yang memiliki sifat boros (tidak hemat) dalam penggunaan alat pemuas kebutuhan. Setiap melakukan tindakan konsumsi, konsumen tidak menyadari secara rasional bahwa barang dan jasa yang dimanfaatkan terus-menerus kegunaannya akan habis.

Adapun perilaku manusia yang bersifat konsumtif memiliki beberapa aspek positif, seperti:

- a) Menjaga kestabilan ekonomi
- b) Membuka lapangan kerja untuk para pedagang barang konsumsi
- c) Mendukung berlangsungnya kegiatan produksi
- d) Mendukung kegiatan distribusi dan konsumsi¹⁷

Sedangkan perilaku manusia yang bersifat konsumtif jika dilihat dari aspek negatifnya antara lain sebagai berikut:

- a) Mengkondisikan manusia berperilaku boros
- b) Menghabiskan sumber daya alam yang tidak dapat diperbaharui
- c) Memiliki sifat ketergantungan yang sulit ditinggalkan

¹⁶ Eva Suminar dan Tatik Meiyuntari, “ Konsep Diri Konformitas Dan Perilaku Konsumtif Pada Remaja,” *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 2016, hlm. 204.

¹⁷ Fadlan Abi dan Rizki Yudhi Dewantara, *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Presepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Malang: 2018, Skripsi, hlm. 89.

- d) Memiliki kecenderungan untuk hidup berfoya-foya yang dapat menimbulkan kecemburuan social
- e) Tidak memiliki keinginan untuk menyisihkan pendapatan untuk menabung atau investasi.¹⁸

Selain itu, ciri perilaku konsumtif adalah sebagai berikut:¹⁹

- a) Mudah tertarik pada mode
- b) Mudah terbujuk iklan
- c) Mudah terbujuk rayuan penjual
- d) Tidak hemat
- e) Kurang realistik dalam berbelanja
- f) Tampil beda
- g) Suka membayangkan hal-hal yang mewah
- h) Suka membeli perhiasan mewah
- i) Menyukai barang-barang mewah
- j) Menyukai barang elektronik yang lagi tren
- k) Suka memakai produk yang berkualitas
- l) Membeli produk dengan harga mahal untuk meningkatkan percaya diri²⁰

¹⁸ Hadi. 2015. ‘‘ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*’’. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, Vol. 1, No. 2. hlm 165.

¹⁹ Endang Dwi Astuti, ‘‘Perilaku Konsumtif Dalam Membeli Barang,’’ *ejournal Psikologi. fisip-unmul.ac.id 2013*. hlm. 34.

²⁰ Fatin, 2018. ‘‘ Perilaku Belanja Online di Indonesia: Studi Kasus’’, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 9 No. 2. hlm. 65.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif

Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku konsumtif yaitu:

a) Hadirnya Iklan

Iklan merupakan pesan yang menawarkan sebuah produk yang ditujukan kepada khalayak lewat suatu media yang bertujuan untuk mempengaruhi masyarakat untuk mencoba dan akhirnya membeli produk yang ditawarkan. Iklan juga mengajak agar mengonsumsi barang atau jasa hanya berdasarkan keinginan dan bukan kebutuhan serta harga yang tidak rasional.

b) Konformitas

Konformitas umumnya terjadi pada remaja, khususnya remaja putri. Hal tersebut disebabkan keinginan yang kuat pada remaja putri untuk tampil menarik, tidak berbeda dengan rekan-rekannya dan dapat diterima sebagai bagian dari kelompoknya.

c) Gaya hidup

Menurut Chaney munculnya perilaku konsumtif disebabkan gaya hidup budaya barat. Pembelian barang bermerk dan mewah yang berasal dari luar negeri dianggap dapat meningkatkan status sosial seseorang.

d) Kartu kredit

Kartu kredit menyediakan fasilitas kredit bagi penggunanya. Sehingga penggunanya dapat menggunakan batas

kredit yang ada tanpa takut tidak mempunyai uang ketika berbelanja.²¹

6. Dampak Perilaku Konsumtif

Perilaku konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa disebut perilaku konsumtif. Perilaku konsumtif memiliki dampak, yaitu sebagai berikut:

a) Dampak Positif

Pada dasarnya perilaku konsumtif merupakan upaya seseorang yang berusaha untuk mempertahankan hidupnya, terutama dorongan untuk tetap hidup. Adapun dampak positif dari perilaku konsumtif antara lain:

1. Kebutuhan terpenuhi, dengan mengonsumsi barang dan jasa, kebutuhan konsumen tersebut akan terpenuhi.
2. Timbul rasa puas, rasa puas timbul karena konsumen dapat memilih kombinasi berbagai macam barang
3. Memberi kemudahan dan rasa nyaman.
4. Memberi keuntungan kepada pihak penjual (produsen). Produsen mendapatkan keuntungan berupa uang dari barang atau jasa yang dibeli konsumen.
5. Menambah pengalaman, hal ini terjadi jika konsumen mengonsumsi barang dan jasa baru, yang belum pernah dipakai atau digunakan sebelumnya.

²¹ Lina and Haryanto F. Rosyid, "Perilaku Konsumtif Berdasarkan Locus Of Control Pada Remaja Putri," Psikologika: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi, 1997, hlm. 106

b) Dampak Negatif

Di satu sisi, perilaku konsumtif memiliki nilai positif. Namun disisi lain perilaku ini mempunyai dampak negatif antara lain:²²

1. Masalah Finansial

Orang dengan perilaku konsumtif cenderung berpikir secara rasional. Mereka sering menghabiskan uangnya untuk membeli barang dan jasa tanpa berpikir dua kali atau setidaknya didasari dengan tujuan yang jelas. Tak heran, tindakan mereka yang kurang bijak ini menjadi penyebab utama masalah keuangan seseorang. Ini dikarenakan mereka tidak dapat memprioritaskan kebutuhan utama mereka dan membiarkan keinginan dalam diri mereka selalu terpenuhi tanpa pikir panjang.²³

2. Memicu Rasa Stres dan Cemas

Perilaku konsumtif adalah perilaku yang dapat memicu seseorang mudah mengalami stres dan cemas. Hal ini terjadi sebagai bentuk konsekuensi dari tindakan mereka yang kurang bijak dalam membelanjakan uangnya dan berdampak pada kesulitan finansial. Ketika seseorang mengalami kesulitan secara finansial, mereka akan lebih

²² Wardhana. 2015. ‘‘ Pengaruh Layanan Kualitas Mobile Banking (*M- Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia.’’ *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 2. Hlm. 202.

²³ Assad, Sukmawati. ‘‘Perilaku Konsumtif Ibu Rumah Tangga: Perspektif Syari’at Islam’’ Dalam *Al Anwal*. Vol.1, No.1 2016, hlm 03.

mudah untuk merasa stres dan cemas akibat ketidakmampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, terutama kebutuhan primer. Rasa stres dan cemas yang ada dapat diperparah bilamana terdapat tekanan sosial atau budaya yang menuntut seseorang untuk memiliki barang tertentu agar dapat dianggap sukses dan diterima dengan baik di suatu lingkungan.

3. Pemborosan Sumber Daya

Penggunaan berlebihan terhadap sumber daya seperti air, bahan bakar, dan lain sebagainya dapat mengganggu keseimbangan ekosistem dan kesejahteraan manusia. Seseorang dengan perilaku konsumtif seringkali sumber daya seperti uang, bahan bakar, energi, dan lainnya untuk keinginan semata, bukan untuk memenuhi kebutuhan utama mereka.

7. Contoh Perilaku Konsumtif

Perilaku konsumtif adalah kecenderungan untuk terus membeli barang dan jasa secara berulang-ulang meskipun tindakan tersebut cukup membahayakan kondisi finansial. Adapun contoh dari perilaku konsumtif antara lain: ²⁴

²⁴ Agung Budiarto, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Mobile Banking*, Dalam *Jurnal Perbankan Syariah*. Volume9, No.3, 2021, hlm.301.

a) FOMO (Selalu Ikut Tren)

Contoh perilaku konsumtif yang pertama adalah FOMO atau suatu tindakan untuk selalu mengikuti tren terkini. Orang yang FOMO akan senantiasa melakukan apa saja demi bisa mengikuti tren yang ada, tak terkecuali untuk merogoh kocek yang cukup lumayan untuk benda atau jasa yang menjadi bahan perbincangan banyak orang saat ini

b) Rasa Gengsi yang Tinggi

Contoh perilaku konsumtif berikutnya yakni adanya rasa gengsi yang tinggi demi meningkatkan status sosial, dianggap baik, keinginan untuk diterima dan diakui suatu kelompok atau lingkungan, serta memenuhi ekspektasi sosial. Perilaku konsumtif akibat rasa gengsi dapat terlihat dari kebiasaan membeli gadget atau elektronik terbaru, kendaraan dengan merek tertentu, dan membeli barang atau jasa terbaru meskipun tidak terlalu penting.

c) Gaya Hidup Mewah (Hedonisme)

Hedonisme atau gaya hidup bermewah-mewahan merupakan contoh perilaku konsumtif berikutnya. Seseorang dengan gaya hidup hedonisme memiliki kecenderungan untuk mencari kepuasan secara instan dengan membeli berbagai barang atau jasa yang mereka inginkan tanpa pikir panjang. Alhasil, gaya hidup yang mereka anut ini membawa malapetaka untuk diri sendiri, khususnya masalah finansial yang tidak berkesudahan.

d) Impulsive Buying

Serupa dengan hedonisme, impulsive buying adalah tindakan membeli barang dan jasa secara tiba-tiba akibat adanya dorongan emosional, seperti keinginan untuk memiliki, takut kehabisan, takut ketinggalan jaman, sampai dengan adanya dorongan dari lingkungan orang tersebut berada. Contoh impulsive buying yang saat ini cukup marak terjadi yaitu menghambur-hamburkan uang untuk membeli barang online secara terus menerus tanpa dipikir terlebih dahulu.

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan sehingga perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan. Nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, sehingga mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan masyarakat atau nasabahnya.²⁵

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.²⁶

Menurut Komaruddin nasabah adalah Seseorang atau suatu

²⁵Iswi Haryanti dan Rayendra L Toruan, *Restrukturisasi Dan Penghapusan Kredit Macet* (Jakarta: Elex Media Komputindo 2010, hlm. 234.

²⁶Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember, Dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*. Volume 14, No.2, 2018, hlm. 59.

perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

2. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:²⁷

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

C. Transaksi

1. Pengertian Transaksi

Secara umum, transaksi dianggap sebagai sebuah bentuk kesepakatan antara pembeli dan penjual. Kesepakatan ini berguna sebagai bentuk pengikat adanya pertukaran barang, jasa atau asset

²⁷Trisadini P. Usanti dan Abd Shomad, *Hukum Perbankan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 23.

investasi. Pada prinsipnya semua transaksi memerlukan bukti administrasi, tetapi tidak semua penjual dalam bertransaksi membuat bukti administrasinya.

Menurut Indra Basitian, transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak yang saling menguntungkan, dengan adanya bukti pendukung yang dimaksud dalam jurnal setelah melalui pencatatan. Adapun ayat yang menjelaskan tentang transaksi ada pada Q. S. Al-Baqarah ayat 282:²⁸

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بِيْخْسٍ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ.....

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi

²⁸Departemen Agama, *Al- Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta, 2010), hlm. 186.

sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur....²⁹

2. Fungsi Transaksi

Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan, dengan adanya bukti pendukung yang dimasukkan dalam jurnal setelah melalui pencatatan. Adapun fungsi transaksi adalah sebagai berikut:

- a) Tempat untuk data informasi keuangan
- b) Sasar pencatatan sistem akuntansi
- c) Mengetahui informasi pihak yang bertanggung jawab atas adanya transaksi
- d) Meminimalisir kemungkinan kesalahan laporan keuangan
- e) Menghindari duplikasi dalam pengumpulan data keuangan

3. Jenis-Jenis Transaksi

Adapun jenis-jenis transaksi antara lain adalah:³⁰

- a) Transaksi internal adalah transaksi yang terjadi secara internal tanpa melibatkan pihak dari luar perusahaan.
- b) Transaksi eksternal adalah transaksi yang dilakukan oleh perusahaan dengan pihak lain diluar perusahaan.

²⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jawa Barat: Diponegoro

³⁰ Syafril, *Bank Dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, Jakarta: Prenadamedia, 2020, hlm 117.

- c) Transaksi modal adalah transaksi yang bisa mempengaruhi struktur modal dan pengambilan pribadi.
- d) Transaksi usaha adalah transaksi yang berkaitan dengan operasional perusahaan

4. Pelaku Transaksi

Adapun pelaku transaksi antara lain adalah:³¹

a) Pemberi Dana

Pemberi dana adalah pihak yang memberikan sejumlah uang atas kegiatan pembelian suatu produk barang atau jasa, berdasarkan kesepakatan transaksi.

b) Penerima Dana

Penerima dana adalah pihak yang menerima uang dari kegiatan transaksi. Para penerima dana akan menerima uang berdasarkan metode, jumlah, dan waktu pembayaran yang telah disepakati.

D. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui jaringan komunikasi melalui telepon seluler/*handphone* atau *computer*. *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas

³¹ Saifuddin, Achmad Fedyani. 2016. *Pengantar Teori-Teori Perilaku Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka obor Indonesia.

yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Ada dua macam bentuk *Mobile banking*, yaitu *SMS-banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan *WAP-banking* bentuk *mobile internet service* yang diakses via *GPRS (internet) connection Mobile banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman.

Mobile banking adalah salah satu hasil produk dari berkembangnya teknologi dan informasi yang diadopsi oleh perbankan. *Mobile banking* mengacu pada pengiriman dan penggunaan layanan keuangan perbankan dengan bantuan telepon seluler.

Perkembangan *mobile banking* terbilang cepat, mengingat kebutuhan masyarakat modern sangat mengedepankan mobilitas. *Mobile banking* pada dasarnya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan karena perbankan mengizinkan nasabah mengecek rekening tabungan dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu dilayani oleh teller manusia. Namun, di sisi lain selain memberikan kemudahan terhadap nasabah, *mobile banking* juga memiliki kelemahan atau masalah terkait penggunaannya.³²

³²Agung Budiarto, Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna *Mobile Banking*, dalam *Jurnal Perbankan Syariah*. Volume 9, No. 2 Juli 2021, hlm. 301.

2. Manfaat *Mobile Banking*

Adapun manfaat *mobile banking* bagi nasabah adalah sebagai berikut:

- a) Kemudahan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan
- b) Praktis dan efisien
- c) Dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja
- d) Untuk transaksi financial dilengkapi dengan pengamanan berupa OTP (*On Time Password*)

3. Bentuk Transaksi *Mobile Banking* (BSI Mobile)

- a) Informasi saldo
 - 1.) Untuk mengetahui informasi saldo yang pertama dilakukan adalah membuka aplikasi BSI Mobile. Lalu pilih menu informasi rekening.
 - 2.) Di dalam menu informasi rekening akan muncul beberapa pilihan, pilih informasi saldo.
 - 3.) Nasabah memasukan kata sandi BSI *Mobile*.
 - 4.) Lalu masukan PIN *mobile banking*.
 - 5.) Informasi saldo nasabah akan muncul.

b) Transfer antar bank BSI

Layanan transfer sendiri adalah kegiatan perbankan yang bertujuan memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan pemberi amanat yang ditujukan ke rekening tertentu sebagai penerima transfer. Singkatnya, transfer adalah pengiriman dana

atau uang dari rekening pengirim ke rekening penerima. Saat ini transfer dana bisa dilakukan melalui handphone tanpa harus ke ATM ataupun bank karena sudah tersedia aplikasi BSI *mobile*.

c) Transfer ke bank lain

Transfer ke bank lain merupakan kegiatan perbankan pengiriman dana atau uang dari rekening pengirim ke rekening penerima. Saat ini transfer dana bisa dilakukan melalui handphone tanpa harus ke ATM ataupun bank karena sudah tersedia aplikasi BSI *mobile*. Berbeda dengan transfer ke sesama BSI, transfer ke bank lain itu memerlukan biaya admin.

d) Pembayaran

Pembayaran, fitur ini memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran yang nasabah butuhkan seperti pembayaran PLN postpaid, telepon/HP/Telkom pay, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, eCommerce, berbagi ziswaf, BPJS, haji dan umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, dan multi payment.

e) Pembelian

Pembelian, fitur ini memberikan layanan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah seperti voucher HP, PLN Prepaid, E-money, paket data, TOP UP (e-money, linkaja, layanan syariah linkaja, Go-Pay, Paytren, OVO, dan ShopeePay), streaming video dan musik (Genflik), aqiqah, kartu

debit OTP, dan voucher google pay. Proses pembelian TOP UP shopeepay menggunakan BSI *Mobile*, berikut adalah langkah-langkahnya: Langkah pertama yang dilakukan adalah membuka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih menu beli.

- 1.) Pada menu pembelian terdapat beberapa pilihan, pilih menu TOP UP.
- 2.) Setelah tu pilih shopeepay.
- 3.) Nasabah memasukan kode/ID dari pihak shopee.
- 4.) Lalu masukan jumlah nominal yang ingin di TOP UP ke shopeepay.
- 5.) Masukan PIN *mobile banking*.
- 6.) Akan muncul verifikasi data berupa nomor handphone, nama customer, dan nominal TOP UP. Bila data sudah benar, pilih selanjutnya.
- 7.) Transaksi pembelian TOP UP shopeepay berhasil.
- 8.) Tarik tunai tanpa kartu ATM Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki BSI *Mobile* yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai direkening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM. BSI *Mobile* memberikan layanan kepada nasabah berupa penarikan tunai tanpa kartu ATM, yang dimana pada umumnya penarikan tunai harus menggunakan kaertu ATM.

f) Berbagi Ziswaf Mengenai pembayaran infaq menggunakan BSI Mobile dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1.) Langkah pertama yang dilakukan untuk melakukan pembayaran infaq dengan membuka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih menu berbagi-ziswaf.
- 2.) Pada menu berbagi-ziswaf terdapat beberapa pilihan seperti zakat, infaq, wakaf, warteg *mobile*, jadiberkah.id, kalkulator zakat, kitabisa. Dompot dhuafa, dan fidyah. Karena ingin melakukan pembayaran infaq maka pilih menu infaq.
- 3.) Akan muncul pilihan amil, pilih sesuai yang diinginkan.
- 4.) Nasabah memasukkan jumlah nominal infaq.
- 5.) Lalu masukan PIN *mobile banking*.
- 6.) Verifikasi data dengan benar.
- 7.) Pembayaran infaq berhasil.

E. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebaga lembaga intermediasi, yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³³

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³⁴

2. Dasar Hukum Bank Syariah

Adapun dasar hukum tentang bank syariah di Indonesia diatur dalam UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian diubah dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Adapun dasar hukum bank syariah tidak ada dalil secara langsung yang membahasnya, namun bersumber dari adanya larangan riba dalam Al-Qura'an dan Hadits yaitu pada Q. S. Ar-Ruum ayat 39 yang artinya “ *Dan sesuatu riba (tambahan yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka yang*

³³Khotibul Umam and Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 1.

³⁴Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 25.

berbuat demikian itulah orang-orang yang melimpat gamdakan pahalanya”.

3. Fungsi Bank Syariah

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pasal 3 dijelaskan fungsi bank syariah sebagai berikut:³⁵

- a) Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- b) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah dan dana sosial lainnya menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.
- c) Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.

4. Jenis-Jenis Bank Syariah

Adapun yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Adapun jenis-jenis bank syariah antara lain:³⁶

- a) Bank Umum Syariah adalah bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

³⁵Nofinawati, *Perbankan Syariah*, hlm. 17.

³⁶Trisadini P. Usanti dan Abd Shomad, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 3.

- b) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- c) Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

5. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Operasional Bank Syariah secara umum menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:³⁷

- a) Prinsip keadilan, prinsip ini terlihat dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan penerapan margin keuntungan yang disepakati para pihak, yaitu pihak bank syariah dan pihak nasabah.
- b) Prinsip kemitraan, masing-masing pihak sama-sama bertindak sebagai mitra usaha jika prinsip yang digunakan prinsip bagi hasil atau kerja sama. Hal ini terlibat pada hak, kewajiban dan risiko serta imbalan keuntungan yang berimbang diantara nasabah *funding*, nasabah *financing* dan bank syariah.
- c) Prinsip ketentraman, produk-produk yang ada di bank syariah sudah sesuai dengan prinsip dan kaidah yang terdapat dalam kaidah fikih muamalah, yaitu tidak mengandung usur maghrib (*maysir*, *gharar*, haram dan riba).

³⁷Nofinawati, *Perbankan Syariah*, hlm. 113-114.

- d) Prinsip keterbukaan, prinsip ini terlihat melalui laporan keuangan bank syariah yang terbuka untuk public secara berkesinambungan.
- e) Prinsip universalitas, prinsip ini terlihat dalam operasional bank syariah, yaitu pada bank syariah tidak mebeda-bedakan suku, agama, ras dan agama.
- f) Tidak ada riba.
- g) Laba/profit yang wajar.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang sebelum penelitian ini dilakukan oleh orang sebelumnya. Untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yang berkaitan atau berhubungan dengan judul penelitian ini sebagai berikut :

Tabel II.I
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Safitri, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022)	Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare	Nasabah BSI KC Prepare berperilaku konsumtif disebabkan keunggulan serta kemudahan yang ada pada layanan <i>mobile banking</i> sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, kemudahan dari fitur <i>mobile banking</i> ini membuat nasabah semakin sering

			bertransaksi setelah menggunakan mobile banking dan juga pengeluaran semakin meningkat. ³⁸
2.	Dera Liana Ningrum, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Dan Marketplace Terhadap Perilaku Konsumtif Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Generasi Millennial Di Bandar Lampung)	Sehingga hasil penelitian dapat dilihat bahwa ada pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Perilaku Konsumtif pada Generasi Millennial di Bandar Lampung, ada pengaruh Marketplace terhadap Perilaku Konsumtif pada Generasi Millennial di Bandar Lampung. Dan <i>mobile banking</i> dan <i>marketplace</i> secara simultan berpengaruh terhadap Perilaku Konsumtif. ³⁹
3.	Siti Fathurrohmah, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022).	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 Di Masa Pandemi Covid-19	Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan mobile banking terhadap perilaku konsumtif mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 dimasa pandemi covid-19, sehingga terdapat pengaruh

³⁸ Nur Safitri, Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Prepare, *Skripsi*, (Prepare, Institut Agama Islam Negeri, 2022), hlm. 88.

³⁹ Dera Liana Ningrum, Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Dan Marketplace Terhadap Perilaku Konsumtif Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Generasi Millennial Di Bandar Lampung), *Skripsi*, (Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022), hlm. 35-36.

			antara variabel X (kemudahan penggunaan Mobile Banking) terhadap variabel Y (perilaku konsumtif mahasiswa) Perbankan Syariah angkatan 2018 di Masa Pandemi Covid-19. ⁴⁰
4.	Sherlina Wahyuningrum, Afifudin, dan Siti Aminah Anwar, (Islamic Economic and Finance Journal, Vol. 4, No. 1, 2023)	Analisis Penggunaan Mobile Banking Dan Pendapatan Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar)	Berdasarkan pengujian secara simultan variabel Mobile Banking, pendapatan secara simultan (bersama-sama) bernilai positif yang artinya Mobile Banking dan pendapatan memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumtif nasabah Bank Syariah KCP Malang Pasar Besar. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel Mobile Banking dan variabel pendapatan terhadap perilaku konsumtif nasabah Bank syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar. ⁴¹
5.	Farid Ahmada Kahfi,	Pengaruh Gaya	Secara parsial gaya

⁴⁰ Siti Fathurrohmah, Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 Di Masa Pandemi Covid-19, *Skripsi*, (Banten, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022), hlm. 89-90.

⁴¹ Rafiq Parulian Siregar, Adi Bayu Mahadian dan Adrio Kusmareza, (Analisis Penggunaan Mobile Banking Dan Pendapatan Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Pasar Besar), dalam *Islamic Economic and Finance Journal* Volume 4, No. 1, 2023, hlm. 350.

	<p>(Skrisi, Institusi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023)</p>	<p>Hidup, E-Commerce, Dan Pendapatan, Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia Mobile Generasi Milenial Di Ponorogo</p>	<p>hidup mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku konsumtif pada nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo, Gaya Hidup berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo. Secara parsial e-commerce mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku konsumtif pada nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo, Ecommerce berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif 111 nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo. Secara parsial pendapatan mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku konsumtif pada nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo, Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap perilaku konsumtif</p>
--	--	--	--

			nasabah generasi milenial pengguna BSI Mobile di Ponorogo. ⁴²
--	--	--	--

Adapun perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu antara lain:

- a. Perbedaan penelitian Nur Safitridengan penelitian ini yaitu pada tempat penelitian dimana peneliti meneliti di Bank Syariah Indonesia Kota Pinang sedangkan Nur Safitrimeneliti di Bank Syariah Indonesia Prepare.Sedangkan persamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.
- b. Perbedaan penelitian Dera Liana Ningrum, dengan penelitian ini yaitu pada tempat penelitian dimana peneliti meneliti pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Pinang sedangkan Dera Liana Ningrummeneliti pada Generasi Millennial Di Bandar Lampung dan juga pada metode penelitian dimana peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan Dera Liana Ningrum menggunakan metode kuantitatif .Sedangkan persamaannya sama-sama membahas *mobile banking* terhadap perilaku konsumtif.
- c. Perbedaan Penelitian Siti Fathurrohmadengan penelitian ini yaitu pada metode penelitian dimana peneliti menggunakan metode kualitatif sedangkanSiti Fathurrohmah menggunakan metode kuantitatif dan juga pada objek penelitian dimana peneliti memilih objek nasabah BSI KCP Kota Pinang sendangkan Siti Fathurrohmah pada mahasiswa perbankan

⁴²Farid Ahmada Kahfi, Pengaruh Gaya Hidup, E-Commerce, Dan Pendapatan, Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia Mobile Generasi Milenial Di Ponorogo, *Skripsi*, (Ponorogo, Institu Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023), hlm. 110-111.

syariah Angkatan 2018 di masa pandemi Covid-19. Sedangkan Sedangkan persamaannya sama-sama membahas tentang transaksi *mobile banking* terhadap perilaku konsumtif.

- d. Perbedaan penelitian Sherlina Wahyuningrum, Afifudin, dan Siti Aminah Anwardengan penelitian ini yaitu pada metode penelitian dimana peneliti menggunakan metode kualitatif sedangkan Sherlina Wahyuningrum, Afifudin, dan Siti Aminah Anwar menggunakan metode kuantitatif, dan tempat penelitian dimana peneliti meneliti di Bank Syariah Indonesia Kota Pinang sedangkan Sherlina Wahyuningrum, Afifudin, dan Siti Aminah Anwar KCP Malang Pasar Besar Sedangkan persamaannya sama-sama membahas tentang transaksi *mobile banking* terhadap perilaku konsumtif.
- e. Perbedaan penelitian Farid Ahmada Kahfi dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Pinang dan menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan Farid Ahmada Kahfi objek penelitian pada generasi Milenial Di Ponorogo dan menggunakan metode kuantitatif . Sedangkan persamaannya sama-sama membahas perilaku konsumtif nasabah Bank Syariah Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang yang terletak di Jln. Jendral Sudirman No.26 B, Kota Pinang. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai September 2023 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang menekankan pada aspek pemahaman pada suatu masalah. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.⁴³

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Deskriptif penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis transaksi *mobile banking* Bank Syariah terhadap perilaku konsumtif nasabah BSI Kota Pinang.

C. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah seseorang yang menggunakan *mobile banking* untuk diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi

⁴³Bambang Sudryana, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Depublish, 2022), hlm. 153.

latar penelitian. Yang akan menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang.⁴⁴

D. Sumber Data

Data dan sumber informasi yang di peroleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pihak yang bersangkutan atau langsung diperoleh dari responden, yaitu pimpinan, karyawan dan nasabah perbankan syariah.⁴⁵

Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah yang telah diteliti seperti kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. yaitu artikel, buku-buku sebagai teori, jurnal, majalah, dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

⁴⁴Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Antasari Press, 2011), hlm. 61.

⁴⁵Rosady Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hlm. 138.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses kegiatan penelitian dengan cara memperoleh informasi atau data terkait penelitian yang dilakukan dengan cara tanya-jawab dengan narasumber secara langsung dilokasipenelitian.⁴⁶

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan kejadian dari diperoleh dari lokasi penelitian dapat berbentuk lisan dan tulisan. Dokumentasi diperoleh sebagai data pelengkap dalam data penelitian.⁴⁷

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁸ Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu berdasarkan dengan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁴⁹ Mengenai ketiga alur tersebut

⁴⁶Erwan Juhara, dkk., *Cendikian Berbahasa* (Jakarta: Gramedia Pratama, 2005), hlm. 97.

⁴⁷Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 145.

⁴⁸Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 2.

⁴⁹Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hlm. 16.

secara lebih lengkapnya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan.⁵⁰ Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (sering kali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian. Permasalahan, penelitian, dan pendekatan pengumpulan data muna yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian Data

Suwandi Endraswara membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kuantitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna

⁵⁰Firman Azis, *Klasifikasi Physical Activity Berbasis Sensor Accelerometer, Gyroscope Dan Gravity Menggunakan Algoritma Multi Class Ensemble Gradientboost* (Jakarta: Depublish, 2021), hlm. 12.

menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.⁵¹

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (penelitian) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan petinjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menemukab salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat ditanggungjawabkan.

⁵¹ Sari, Dhani Efita. 2018. “ Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Muamalat Syariah Cabang Tanjung Karang. Lampung: Skripsi, hlm 43.

G. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menjamin data-data yang diperoleh dari penelitian terjamin keabsahannya, maka dalam hal ini penelitian melakukan beberapa langkah-langkah sebagai tahapan untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh dari lapangan tempat penelitian, yaitu diantaranya adalah sebagai berikut:⁵²

a. Ketekunan Pengamatan Selama Penelitian

Ketekunan pengamatan selama penelitian ditunjuk untuk menemukan unsur-unsur dan ciri-ciri dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari, kemudian memusatkan dari pada hal-hal tersebut secara terperinci.

b. Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik dalam menjamin keabsahan data yang diperoleh selama penelitian yang memanfaatkan situasi dan kondisi diluar data yang diperoleh. Langkah yang dilakukan adalah dengan membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara informan penelitian dengan situasi dan hasil wawancara pada situasi dan kondisi lain yang berbeda.

Pada teknik ini, peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu :

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek balik data yang diperoleh melalui sumber. Hal ini dicapai dengan jalan membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil observasi

⁵²Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 103.

di lapangan⁵³

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari tiga bab, yang masing-masing bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori, membahas tentang kajian teori yaitu perilaku konsumtif nasabah, Bank Syariah, Mobile Banking, transaksi dan penelitian terdahulu.

BAB III berisi metode penelitian yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian dilakukan, Jenis Penelitian, Unit/Subjek Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, serta Teknik Pengecekan Keabsahan Data

⁵³Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm. 82.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumaidil Akhir 1442 Hijriah menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Diduga sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintahan melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan ummat, yaitu diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modren, Universal, dan memberi kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*).

Dari penggabungan Bank Syariah tersebut, maka tidak terkecuali juga pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Pinang Pun digabungkan

menjadi Bank Syariah KCP Kota Pinang. Perubahan Bank Syariah Mandiri KCP Kota Pinang bukan tanpa alasan, penggabungan menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang agar tercapai visi&misi dari Bank Syariah Indonesia penggabungan yang awalnya Bank Syariah Mandiri KCP Kota Pinang menjadi Bank Syariah Indonesia untuk menyatukan kelebihan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kota Pinang, sehingga dapat menghadirkan layanan yang lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang baik.

2. Visi

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapasitas pasar dalam waktu 5 tahun.⁵⁴

3. Misi

- a. Memberi akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset ditahun 2025. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai yang terbaik bagi pemegang saham.
- c. Top 5 bank yang paling *profitable* di indonesia dan valuasi kuat Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- d. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memperdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁵⁵

⁵⁴ Meliny Panggabean, “ Wawancara Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang 12 Februari 2024, pada pukul 10.30 WIB.

4. Perkembangan BSI KCP Kota Pinang

Bank Syariah Indonesia tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Saat ini Bank Syariah Indonesia memiliki 1 Kantor Pusat dan 1.736 Jaringan kantor yang terdiri dari 129 kantor cabang, 398 kantor cabang pembantu, 50 kantor kas, 1000 layanan syariah bank di Bank Syariah Indonesia dan jaringan kantor lainnya. 114 payment point, 36 kantor layanan gadai, 6 kantor mikro dan 3 kantor non operasional diseluruh provinsi di Indonesia, dengan akses lebih dari 200.000 jaringan ATM.

5. Prestasi yang Diraih

Pada tahun 2014 lalu BSI KCP Kota Pinang mendapatkan dua penghargaan yaitu yang pertama atas keberhasilan dalam memenuhi dan mencapai target bisnis pada aspek pencapaian *Funding*. Dan yang kedua atas keberhasilan dalam memenuhi dan mencapai target bisnis pada aspek pencapaian *Fee Based Income*. Tahun 2017 BSI KCP Kota Pinang mendapatkan penghargaan cabang terbaik pembiayaan segmen consumer.

⁵⁵ Meliny Panggabean, “ Wawancara Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang 12 Februari 2024, pada pukul 10.30 WIB.

6. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang dan Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang

Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang berada dipusat kota yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman No.26 B, Kota Pinang.

7. Kegiatan Umum Perusahaan

- a. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya berdasarkan akad *mudharabah*, ata akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- b. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, akad *salam*, akad *istishna*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- c. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *murabahah*, akad *salam*, akad *istishna*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- d. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
- e. Membeli, menjual atau menjamin resiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah, antara lain, seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabaha*, *murabaha*, *kafala*, atau *hawala*.
- f. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan Bank Indonesia.

- g. Menerima pembayaran dan tagihan atas surat berharga dan melakukan penghitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
- h. Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan prinsip syariah.
- i. Menyediakan tempat untuk penyimpanan barang dan surat berdasarkan prinsip syariah.

Tabel IV.1 Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

No	Nama	Tahun Bergabung
1	Addina Aulia	2021
2	Adi Syaputra	2021
3	Alawiyah Adelazriani	2020
4	Aldi Hidayat	2021
5	Andi Ariyanto	2021
6	Andre Mora	2023
7	Annisa Fadilah	2022
8	Arman Sinaga	2022
9	Asnaini	2021
10	Ayu	2022
11	Dean Rifky	2020
12	Desi Fitriyani	2022
13	Deva Alimukti	2023
14	Dinardi Ilmi	2020
15	Dinda Junita	2020
16	Dwi Aprida	2021
17	Eka Putri	2023
18	Fitriani Hasibuan	2021
19	Herdha	2022
20	Irma	2020
21	Jussanti	2022
22	Karim	2023
23	Laila Rahma	2020
24	Lia Angraini	2024
25	Meihana	2021
26	Mellin	2020
27	Monika	2022
28	Murni	2021

29	Nanda Pramana	2023
30	Nisa Amelisa	2022
31	Nur Ainun	2022
32	Nurhalima	2021
33	Nurhamida Pulungan	2021
34	Nurul Aini	2021
35	Oki Marta	2021
36	Rahmad Sani	2023
37	Rany Husen	2022
38	Rendy Endar	2021
39	Reski Amanah	2020
40	Riko Alfandy	2020
41	Riska Adelia	2021
42	Rubiah Handayani	2020
43	Sarah	2021
44	Sinta Bela	2023
45	Sri Wulandari	2022
46	Sumanto	2024
47	Syahdan	2021
48	Ulfa Hairani	2021
49	Ummu Hanifa	2021
50	Yusnaini	2024

B. Hasil Penelitian

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Berperilaku Konsumtif Menggunakan Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Mobile banking adalah bagian dari electronic banking yang menggunakan teknologi mobile phone. Ada dua macam bentuk Mobile banking, yaitu SMS-banking yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-banking bentuk mobile internet service yang diakses via GPRS (internet) connection Mobile banking menjadi pilihan karena mudah digunakan,

praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman.

Perilaku konsumtif merupakan perilaku yang mendorong dalam diri setiap individu untuk melakukan pembelian yang hanya memenuhi kepuasan semata secara berlebihan. perilaku adalah segala perbuatan tindakan yang dilakukan makhluk hidup atau pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek. Konsumtif adalah perilaku atau gaya hidup yang suka membelanjakan uang tanpa pertimbangan yang matang

a. Keunggulan

Banyak nasabah yang memilih menggunakan *m-banking* karena mempermudah dalam transaksi, seperti kegiatan transfer uang karena nasabah hanya perlu menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan *mobile banking* lebih praktis.

1) Mudah digunakan

Dengan adanya aplikasi *mobile banking* di *handphone*, maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor-kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan.

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Sarah yang mengatakan bahwa:

“saya menggunakan *mobile banking* karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.”⁵⁶

Kemudahan ketika menggunakan BSI *mobile*. Hal serupa juga dijelaskan oleh Ibu Irma yang mengatakan bahwa:

“faktor yang mendorong saya menggunakan *m-banking* karena lebih simpel transaksi yang biasanya saya lakukan di ATM sekarang sudah bisa saya akses melalui handphone”.⁵⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Ibu Irma mengatakan bertransaksi menggunakan BSI *mobile* lebih simpel tanpa harus ke ATM. Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Mellin selaku *Customer Service* pada BSI KC Kota Pinang mengungkapkan kemudahan menggunakan menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu:

“Seperti pengertiannya tadi yang saya jelaskan, untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan di manapun melalui hp”.⁵⁸

dengan transaksi yang ada di ATM, akan tetapi BSI *mobile* ini memiliki keunggulan lain yang menyebabkan nasabah lebih memilih bertransaksi menggunakan BSI *mobile* adapun keunggulannya yaitu:

“Bertransaksi bisa dilakukan di manapun dan kapanpun sedangkan melalui ATM harus ke luar rumah untuk ke ATM melakukan transaksi, fitur di ATM juga terbatas, misalnya pembukaan rekening bisa dilakukan di BSI *mobile* sedangkan di ATM tidak bisa, melihat daftar mutasi rekening pun bisa dilakukan di BSI *mobile* sedangkan di ATM belum bisa”.⁵⁹

Keterangan di atas sangat jelas bahwa alasan nasabah lebih

⁵⁶ Ibu Sarah, *Nasabah BSI Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁵⁷ Ibu Irma, *Nasabah BSI Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁵⁸ Ibu mellin, *customer service BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 21 Mei 2024

⁵⁹ Ibu mellin, *customer service BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 21 Mei 2024

memilih bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* karena menurut mereka lebih praktis tanpa harus ke ATM jika ingin melakukan transfer dan sebagainya.

2) Pelayanan 24 Jam

Keterangan lain juga disampaikan oleh Bapak Karim yang mengatakan bahwa:

“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*.”⁶⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tersedianya layanan 24 jam menjadi salah satu faktor nasabah selalu ingin menggunakan BSI mobile. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sumanto yang mengatakan bahwa:

“layanan 24 jam yang tersedia menyebabkan saya melakukan transaksi secara terus menerus karena layanan yang diberikan tidak dibatasi oleh waktu”.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa dengan tersedianya layanan 24 jam yang ada pada *mobile banking* menjadi salah satu alasan atau faktor yang menyebabkan nasabah selalu ingin bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

3) Transaksi Lebih Aman

Selain 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

⁶⁰ Bapak Karim, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁶¹ Bapak Sumanto, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

jika pengguna atau nasabah ingin melakukan transaksi.

Penjelasan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Alawiyah, beliau mengatakan bahwa:

“saya bertransaksi menggunakan *mobile banking* karena saya rasa lebih aman”.⁶²

Wawancara dengan ibu Alawiyah di atas menunjukkan bahwa beliau merasakan keamanan ketika bertransaksi menggunakan BSI *mobile*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Ayu 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.”⁶³

Berdasarkan pendapat Ibu Alawiyah dan saudari Ayu dapat dilihat bahwa beliau menggunakan *mobile banking* karena tersedianya jaminan keamanan yang diberikan, keamanan tersebut berupa password untuk login dan adanya PIN jika mereka ingin melakukan transaksi.

Pendapat yang berbeda juga diungkapkan oleh saudari Murni yang mengatakan bahwa:

“saya sering menggunakan aplikasi *mobile banking* karena saya suka memesan barang secara online, dalam pemesanan barang secara online itu ada pilihan metode pembayaran dan saya memilih metode pembayaran transfer bank karena menurut saya lebih mudah saja, jadi sekarang saya lebih sering menggunakan *mobile banking*.”⁶⁴

⁶² Ibu Alawiyah, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁶³ Ayu, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁶⁴ Murni, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Murni lebih sering memesan barang secara online karena merasa aman dengan metode pembayaran transfer, yang menyebabkan ia lebih sering menggunakan BSI *mobile*. Pendapat yang hampir serupa juga diungkapkan oleh ibu Sarah yang mengatakan bahwa: “saya suka sekali berbelanja online dan dengan adanya *mobile banking* memudahkan saya pada saat ingin melakukan pembayarannya karena bisa langsung diakses melalui handphone, saya suka melakukan pembayaran transfer bank karena apabila barang yang saya pesan telah sampai dan saya tidak ada di tempat pada saat barang pesanan saya datang barang tersebut bisa dititip ke orang lain yang ada pada saat itu karena pembayarannya sudah selesai di awal.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* ketika ingin melakukan pembayaran setelah melakukan pemesanan barang secara online karena merasa metode pembayaran transfer lebih aman.

b. Perubahan Pendapatan

Adapun faktor lainnya yaitu pendapatan atau pemasukan yang didapatkan setiap individu yang menyebabkan pola konsumsi setiap orang berbeda-beda. Pendapatan yang lebih besar dari biasanya dapat menyebabkan konsumsi yang lebih dari pada biasanya.

Sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Jussanti yang mengatakan bahwa:

“Pendapatan merupakan salah satu faktor yang menjadi acuan saya dalam berbelanja apabila pemasukan saya lebih banyak dari bulan yang lalu maka itu akan mempengaruhi pola konsumsi saya, saya akan

⁶⁵ Ibu Sarah, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

cenderung berbelanja baik untuk keperluan kebutuhan maupun keinginan, tetapi kalau pendapatan saya menurun yah saya harus lebih mengutamakan kebutuhan dulu, keinginan belakangan asalkan kebutuhan sudah terpenuhi saya sudah merasa aman”.⁶⁶

pemasukannya semakin bertambah maka akan mempengaruhi pola konsumsi saudari Jussanti, beliau akan semakin sering berbelanja apabila mendapatkan pendapatan yang lebih dari sebelumnya. Pendapat yang hampir sama juga diungkapkan oleh Ibu Desi yang mengatakan bahwa:

“pendapatan itu sangat berpengaruh bagi saya kalau misalkan ada tambahan pemasukan maka saya akan lebih sering berbelanja baik itu secara langsung ataupun secara online, tapi dimasa pandemi seperti sekarang yah saya lebih suka bertransaksi atau memesan barang secara online lebih praktis dan tidak ribet menurutku dan pada saat berbelanja online saya biasanya menggunakan metode pembayaran transfer antar bank agar lebih praktis saya membayar tagihannya menggunakan aplikasi BSI *mobile* yang saya punya”.⁶⁷

Perubahan pendapatan berpengaruh terhadap pola konsumsi nasabah BSI Kota Pinang, apabila pemasukannya lebih meningkat dibanding bulan sebelumnya maka akan mendorong mereka bertransaksi lebih sering dari yang biasanya. Tersedianya fasilitas transaksi serba online memudahkan masyarakat ketika ingin melakukan sesuatu, transaksi online yang dimaksud seperti pemesanan online atau berbelanja online yang memudahkan masyarakat apabila ingin berbelanja karena pemesanan bisa dilakukan tanpa harus keluar rumah. Sama halnya teknologi perbankan juga menciptakan produk yang bisa diakses di manapun dan kapan pun salah satunya yaitu

⁶⁶ Jussanti, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁶⁷ Desi, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

tersedianya aplikasi *mobile banking* yang pada BSI lebih dikenal dengan BSI *mobile* yang memberikan kemudahan nasabah apabila ingin melakukan transaksi perbankan yang di mana karena kemudahan yang ada berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi secara online. Sebagaimana di katakan oleh Oki Marta Saputri selaku karyawan pada BSI KC Kota Pinang, beliau mengatakan bahwa:

“Berpengaruh, karna memudahkan nasabah dalam bertransaksi online, baik itu mentrasfer ataupun memesan barang secara online karena dengan adanya BSI *mobile* ini nasabah bisa melakukan pembayaran melalui Hp tanpa harus ke ATM terlebih dahulu”⁶⁸

Jawaban dari beberpa narasumber di atas dapat kita ketahui bahwa dengan adanya aplikasi *mobile banking* memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi secara online.

c. Kemudahan

M-Banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi, seperti memberi kemudahan transfer uang karena nasabah hanya memerlukan *smartphone*. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan *mobile banking* lebih praktis.

Melalui wawancara, nasabah BSI Kota Pinang memberikan pendapat beragam ketika ditanya mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*. Bapak Andre memberikan pendapat melalui keterangan wawancara,

⁶⁸ Oki Marta Saputri, *Karyawan BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 21 Mei 2024

beliau mengatakan:

“penyebab saya lebih sering menggunakan *mobile banking* salah satunya yaitu karena kemudahan yang yang diberikan, menurut saya aplikasi *m-banking* itu mudah digunakan, apabila kita terbiasa menggunakan *smartphone* itu sangat menunjang untuk lebih gampang menggunakannya, karena mudah digunakan membuat saya selalu ingin menggunakannya untuk bertransaksi secara online”.⁶⁹

Pendapat yang sama diungkapkan oleh saudari Deva yang mengatakan bahwa:

“ya faktor kemudahan yang menyebabkan saya ingin selalu bertransaksi karena apabila saya membeli barang secara online saya bisa langsung mentransfer uangnya tanpa harus ke ATM”⁷⁰

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Laila yang mengatakan bahwa:

“*m-banking* itu memang mudah digunakan selama ada jaringan internet yang bagus, saya merasa ingin selalu menggunakannya karena dengan adanya aplikasi *m-banking* ini memudahkan saya dalam melakukan pemesanan online, karena pada BSI *mobile* itu tersedia fitur *e-commerce* yang memudahkan saya dalam berbelanja online”.⁷¹

Keterangan di atas menjelaskan bahwa, nasabah BSI Kota Pinang bertransaksi menggunakan *mobile banking* karena kemudahan yang mereka rasakan, dari kemudahan itu mendorong nasabah ingin selalu bertransaksi secara online.

Dari hasil wawancara beberapa narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah berperilaku konsumtif diakibatkan 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

⁶⁹ Andre, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁷⁰ Deva, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

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

24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan.

2. Perilaku Konsumtif dalam Transaksi *Mobile Banking* Nasabah BSI Kota Pinang Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam

Perilaku konsumtif merupakan perilaku dimana timbulnya keinginan untuk membeli suatu barang yang kurang diperlukan untuk memenuhi kepuasan pribadi. Dalam psikologi, hal ini dikenal dengan istilah *compulsive buying disorder* (kecanduan belanja), dimana orang yang terjebak didalamnya tidak bisa membedakan mana kebutuhan dan mana keinginan.

Ada 3 nilai-nilai Islam yang harus diaplikasikan dalam konsumsi Menurut Rozalinda dalam bukunya *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, yaitu:

a. Seimbang Dalam Konsumsi

Konsumsi dalam perspektif Islam sebenarnya menyeimbangkan antara kebutuhan dengan pendapatan. Hal ini untuk menjaga kestabilan antara penghasilan dan pengeluaran.

b. Membelanjakan Harta pada Bentuk yang Dihalalkan

Islam mendorong dan memberi kebebasan kepada individu agar membelanjakan hartanya untuk membeli barang-barang yang baik dan halal dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kebebasan itu diberikan dengan ketentuan tidak melanggar batas-batasnya yang suci serta tidak mendatangkan bahaya terhadap keamanan dan kesejahteraan masyarakat dan Negara.

c. Larangan Bersifat Boros

Konsumsi berlebih-lebihan dalam Islam disebut dengan

pemborosan (*israf*). *Israf* berarti mengeluarkan pembelanjaan yang tidak memiliki manfaat dan dilarang dalam Islam. Pembelanjaan yang dianjurkan dalam Islam adalah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan dilakukan dengan cara rasional. *Israf* dilarang dalam Al-Qur'an.

Melalui wawancara, nasabah BSI KC Kota Pinang memiliki pendapat beragam mengenai cara konsumsi, ada yang boros dan ada juga yang hemat. Nasabah yang hemat memberikan pandangan seperti keterangan yang disampaikan oleh Pak Dean yang mengatakan bahwa:

“saya dalam menggunakan *mobile banking* tetap menjaga pola konsumsi saya agar tidak boros, saya tidak sembarang memesan barang, saya melakukan transfer kalau ada yang penting saja agar terhindar dari sikap boros”.⁷²

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bapak Dean tetap menjaga pola konsumsinya ketika ingin memesan barang secara online agar ia terhindar dari sikap boros. Pendapat yang hampir sama diungkapkan oleh Pak Aldi yang mengatakan bahwa:

“*mobile banking* saya gunakan kalau ada yang penting saja, walaupun mudah digunakan tapi saya tetap memepertimbangkan setiap ingin bertransaksi agar tidak boros saja begitu”.⁷³

Berdasarkan keterangan wawancara di atas menggambarkan bahwa walaupun bertransaksi menggunakan *mobile banking* itu mudah akan tetapi mereka tetap mengedepankan sikap hematnya dan tidak berperilaku boros dalam bertransaksi. Mereka dapat memprioritaskan hal-hal yang menjadi kebutuhan dan mengesampingkan keinginan atau kemewahan dalam berkonsumsi sehingga tidak terkesan boros. Namun, pendapat lain disampaikan oleh narasumber lain yaitu saudara

⁷² Dean, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁷³ Aldi, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

Nurhalima yang mengatakan bahwa:

“kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* membuat saya kadang tidak sadar melakukan transaksi secara terus-menerus yang mendorong saya lebih boros dari sebelum saya menggunakan aplikasi *mobile banking* ini, saya lebih sering menggunakan metode transfer ketika melakukan pembayaran karena menurut saya lebih simpel dan tidak merepotkan saya, apabila pesanan datang dan saya tidak berada di rumah kurir bisa menitipkan barang pesanan saya kepada orang yang berada di rumah tanpa memusingkan biayanya karena pembayaran sudah dilakukan di awal”.⁷⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kemudahan yang ada pada BSI *mobile* menyebabkan saudari Nurhalima lebih boros, beliau selalu ingin bertransaksi secara online karena menurut beliau bertransaksi secara online lebih simpel. Keterangan di atas didukung oleh keterangan yang disampaikan oleh Ibu Monika yang mengatakan bahwa:

“saya memang agak boros setelah menggunakan *mobile banking*, saya merasa tidak dibatasi karena layanannya 24 jam non stop dan juga menurut saya aplikasinya juga mudah digunakan jadi saya bisa bertransaksi kapan pun dan di manapun saya mau selama tersedia jaringan internet”.⁷⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Ibu Monika lebih boros setelah mengenal transaksi online karena tidak adanya batasan waktu ketika ingin melakukan pemesanan karena tersedia layanan 24 jam.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh saudari Oky yang mengatakan bahwa:

“semenjak menggunakan aplikasi *mobile banking* atau BSI *mobile* saya lebih sering memesan online yang menurut saya itu agak boros dari biasanya”.⁷⁶

Wawancara terhadap narasumber diatas menggambarkan bahwa *mobile banking* menyebabkan nasabah ingin terus bertransaksi yang

⁷⁴ Nurhalima, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁷⁵ Ibu Monika, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

⁷⁶ Saudari Oky, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

menyebabkan nasabah semakin boros dari biasanya.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong nasabah berperilaku semakin modern, biasanya dalam berbelanja harus keluar sekarang semuanya bisa diakses melalui *handphone*, yang menyebabkan masyarakat ketagihan untuk melakukan transaksi, di mana masyarakat disini tidak mementingkan apakah hal tersebut merupakan kebutuhan atau keinginan, di sini masyarakat hanya mendahulukan keinginan tanpa memikirkan bahwa barang itu memiliki manfaat atau hanya sekedar untuk memenuhi gaya hidup. Sama seperti halnya nasabah BSI KC Kota Pinang, yang diungkapkan oleh Ibu Nurhamida yang mengatakan bahwa:

“saya itu suka sekali berbelanja online, barang yang paling sering saya beli yaitu pakaian dan aksesoris, walaupun pakaian yang lainnya masih layak tetapi ada lagi model yang baru saya akan membelinya, saya merasa puas saja kalau saya mempunyai barang keluaran terbaru ataupun barang yang lagi nge trend walaupun sebenarnya barang yang saya punya sebelumnya masih layak pakai”⁷⁷.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa barang yang paling sering dibeli Ibu Nurhamida adalah pakaian dan aksesoris, beliau mengatakan akan tetap membeli barang yang dia inginkan meskipun barang sebelumnya masih layak pakai. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudari Rany yang mengatakan bahwa:

“saya suka memesan online lalu membayarnya menggunakan BSI *mobile*, yang biasanya saya beli itu tas, tas saya sudah lumayan banyak tapi jika ada model baru yang menurut saya lebih menarik saya akan tetap membelinya walaupun saya masih mempunyai tas yang lain yang

⁷⁷ Ibu Nurhamida, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 25 Mei 2024

masih layak pakailah”.⁷⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Rany selalu membeli tas yang lebih menarik walaupun tas yang ia punya masih layak pakai. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Nisa yang mengatakan bahwa:

“saya paling suka membeli poster dan barang-barang yang berkaitan dengan idola saya walaupun sebenarnya tidak memiliki fungsi yang berarti tapi saya merasa puas ketika memilikinya jadi saya suka membeli lalu mengoleksinya”.⁷⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kesukaan saudari Nisa mengoleksi barang-barang yang berkaitan dengan idolanya yang mendorong ia selalu ingin memiliki barang tersebut walaupun barang yang ia beli tidak memiliki manfaat yang berarti baginya, ia selalu merasa puas ketika telah memilikinya. Hal lebih diungkapkan oleh ibu Sinta yang mengatakan bahwa:

“keinginan saya untuk memesan online itu sangat tinggi juga didukung oleh metode pembayaran transfer pada saat memesan online, yang paling sering saya pesan itu pakaian, perabot rumah tangga walaupun barang lainnya masih layak tapi kalo lagi pengen yang baru yah saya akan memesan yang baru”.⁸⁰

Hasil wawancara dari berbagai narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI KC Kota Pinang cukup konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* yang menyebabkan pengeluaran yang semakin

⁷⁸ Rany, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁷⁹ Nisa, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

⁸⁰ Ibu Sinta, *Nasabah BSI KC Kota Pinang*, Wawancara Oleh Peneliti Di Kota Pinang Pada 26 Mei 2024

meningkat yang apabila dibiarkan terus-menerus akan mengarah kepada sikap boros yang di mana ini tidak sejalan dengan konsumsi dalam Islam.

C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang media komunikasi yang digunakan oleh para nasabah. Dalam penelitian ini penulis memperoleh hasil mengenai penggunaan *Mobile banking* terhadap perilaku konsumtif nasabah .

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Berperilaku Konsumtif dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Bertransaksi secara online dapat memberi beragam kemudahan bagi konsumen diantaranya adalah penghematan biaya, barang bisa langsung diantar ke rumah, pembayaran dilakukan secara transfer, dan harga yang cukup terjangkau membuat masyarakat merasa termanjakan.

Pergeseran makna dalam pengkonsumsian suatu barang bukan lagi sebagai pemenuhan kebutuhan dasar manusia, namun sebagai alat pemuas keinginan yang didalamnya terdapat berbagai simbol mengenai peningkatan status, *prestise*, kelas, gaya, dan citra-citra yang ingin ditampilkan melalui pengkonsumsian suatu barang merupakan adanya indikasi perilaku konsumtif. Perilaku ini dilakukan hanya untuk memuaskan keinginan yaitu meningkatkan kualitas gaya hidup. Melihat fenomena sekitar, orang kebanyakan tidak hanya membeli barang yang diinginkan karena terpengaruh oleh lingkungan sekitar, misalkan dalam berpenampilan. Seseorang yang memiliki gengsi yang tinggi biasanya akan mengutamakan penampilannya dengan menggunakan barang atau aksesoris yang mahal dan bermerek yang sebenarnya tidak terlalu

dibutuhkan. Perilaku konsumtif tidak hanya berdampak pada ekonomi namun juga pada kehidupan sosial. Perilaku konsumtif ini hampir terjadi pada semua lapisan masyarakat. Tidak hanya kalangan orang-orang tinggi seperti pejabat, pengusaha, dan PNS, tetapi pada kalangan ibu rumah tangga pun ada yang berperilaku konsumtif.

Dari hasil wawancara beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa nasabah berperilaku konsumtif diakibatkan 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.

2. Perilaku Konsumtif dalam Transaksi *Mobile Banking* Nasabah BSI Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam

Al-Qur'an dan hadis merupakan sumber utama ajaran Islam, dan sebagai pedoman manusia menjalankan roda kehidupannya, baik dalam urusan akidah, akhlak, ibadah maupun muamalah. Karena itulah berbagai tema ekonomi Islam harus digali dari kedua sumber tersebut. Secara ekonomi orang yang berlebih-lebihan dalam pola konsumsi makanannya dianggap sebagai tindakan pemborosan. Dengan sifat boros ini, manusia tidak bisa melakukan efisiensi dalam kebutuhan hidupnya.

Islam mendorong dan memberi kebebasan kepada individu agar membelanjakan hartanya untuk membeli barang-barang yang baik dan halal dalam memenuhi kebutuhan hidup. Adapun nilai-nilai akhlak yang terdapat dalam konsep konsumsi adalah pelarangan terhadap sikap hidup mewah. Gaya hidup mewah adalah perusak individu dan

masyarakat, karena menyibukkan manusia dengan hawa nafsu, melalaikannya dari hal-hal yang mulia dan akhlak yang luhur. Di samping itu, membunuh semangat jihad.

Hasil wawancara dari berbagai narasumber dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI KC Kota Pinang cukup konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* yang menyebabkan pengeluaran yang semakin meningkat yang apabila dibiarkan terus-menerus akan mengarah kepada sikap boros yang di mana ini tidak sejalan dengan konsumsi dalam Islam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah BSI KC Kota Pinang berperilaku konsumtif disebabkan oleh kemudahan serta keunggulan 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, adapun faktor lainnya yaitu peningkatan pendapatan.
2. Nasabah BSI KC Kota Pinang cukup konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* dan juga pengeluaran yang semakin meningkat yang lebih mengarah kepada sikap boros yang di mana ini tidak sejalan dengan konsumsi dalam Islam.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

1. Untuk nasabah jangan sampai kemudahan yang ada menyebabkan terjadinya perilaku konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.
2. Untuk semua pihak agar menghindari faktor apa saja yang dapat

menyebabkan seseorang menjadi konsumtif.

3. Untuk peneliti selanjutnya, sekiranya melakukan penelitian terkait BSI *mobile* menggunakan penelitian kuantitatif dan menambahkan variabel terkait penelitian yang lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A. dan Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Azis, F. (2021). *Klasifikasi Physical Activity Berbasis Sensor Accelerometer, Gyroscope Dan Gravity Menggunakan Algoritma Multi Class Ensemble Gradientboost*. Jakarta: Depublish.
- Budiarto, A. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking, *dalam Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 9, No. 2 Juli, hlm. 301.
- Chaidir, T. I., Ro'is, I., dkk. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional & Bank Syariah Di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* Volume 3, No. 1, hlm. 62.
- Departemen Agama. (2009). *Al- Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: Sygma.
- Dilapangan, A. R. dan Mantiri, J. (2021). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Depublish.
- Fathurrohmah, S. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 Di Masa Pandemi Covid-19." *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten*.
- Hariyanti, I. dan Toruan, R. L. (2010). *Restrukturisasi Dan Penghapusan Kredit Macet*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- <https://www.bfi.co.id/id/blog/konsumtif-adalah-pengertian-faktor-dan-hal-lainnya>,.
- Irma Nasabah BSI Kota Pinang. (2023). *Wawancara*. Kota Pinang.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Juhara, E. dkk. (2005). *Cendekian Berbahasa*. Jakarta: Gramedia Pratama.
- Kahfi, F. A. (2023). Pengaruh Gaya Hidup, E-Commerce, Dan Pendapatan, Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia Mobile Generasi Milenial Di Ponorogo." *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*.
- Karim, Nasabah BSI Kota Pinang, (Kota Pinang, 5 Oktober 2023 Pukul 16.00 WIB).

- Kusumah, F. Nurjaidin dan Ardiansyah, M. (2021). *Analisis Sistem Pendeteksi Wajah Pada Gambar Dengan Metode K-Nearest Neighbor*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Mahtumah, B. (2021). *Administrasi Transaksi SMK/MAK Kelas XII*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Minanda, A. (2018). Perilaku Konsumtif Belanja Online Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Kendari.” dalam *Neo Societal* , Volume 3, No. 2, hlm. 42.
- Moloeng, L.J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ni' matuzahroh dan Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori Dan Aplikasi Psikologi*. Malang: UMM Press.
- Ningrum, D.L. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Dan Marketplace Terhadap Perilaku Konsumtif Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Generasi Millennial Di Bandar Lampung).” *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Nofinawati. (2020). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Pujiastuti, Y. S., dkk. (2006). *Ips Terpadu: Jilid 1b*. Jakarta: Esis.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Antasari Press.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- S., A. (2006). *Ekonomi*. Yogyakarta: Esis.
- Safitri, N. (2022). Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Prepare.” *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Prepare.
- Sarah, Nasabah BSI Kota Pinang, (Kota Pinang, 5 Oktober 2023 Pukul 14.00 WIB).
- Siregar, R. P., Mahadian, A. B dan Kusmareza, A. (2023). Analisis Penggunaan Mobile Banking Dan Pendapatan Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang

Pasar Besar).” dalam *Islamic Economic and Finance Journal* Volume 4, No. 1, hlm. 350.

Sudryana, B. dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Depublish.

Sugiono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, H. Joni, dkk. Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Volume 7, No. 3, 2021, hlm. 2.

Susanto. Nasabah BSI Kota Pinang, Wawancara (Kota Pinang, 6 Oktober 2023 Pukul 10.35 WIB).

Syafril. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Prenadamedia.

Triyaningsih, S.L. (2011). Dampak Online Marketing Melalui Facebook Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat. dalam *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Volume 11, No. 2, hlm. 175.

Umam, K. dan Utomo, S. B. (2021) *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Usanti, T. P. dan Shomad, A. (2016). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Wardana, L. M. I. (2016). *Konsep Diri Dan Konformitas Pada Perilaku Konsumtif Remaja*. Jakarta: NEM.

Watung, S.R. (2021). *Literasi Ekonomi Dan Modernitas Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa*. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.

Wiryaningtyas, D.P. (2016). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. dalam *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*. Volume 14, No. 2, hlm. 50.

Ali Hardana, J Nasution. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap minat Nasabah Menabung pada PT. BSI cabang Padangsidempuan

Ali Hardana, Tazkir (2018), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kecil Di Kota Padangsidempuan Dan Kabupaten Tapanuli Selatan.

Ali Hardana, N Nurhalimah (2022), Analisis Ekonomi Makro Dan Pengaruhnya Terhadap Kemiskinan (Studi Pada Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan)

WAWANCARA

1. Mobile banking yang ada di BSI itu lebih dikenal dengan sebutan BSI Mobile, apa yang dimaksud dengan BSI Mobile?

Jawab: BSI mobile adalah fasilitas mobile banking yang diberikan kepada nasabah dari BSI untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara online yang dapat di akses kapan pun dan dimanapun melalui Hp.

2. Fitur-fitur dan layanan apa saja yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking* syariah?

Jawab: Fitur-fitur yang ada di BSI itu, pembelian pulsa, token, top up shopee pay, link aja, dll. Bisa juga melakukan pembayaran listrik pln, akademik, institusi dll.

3. Apa yang membedakan *mobile banking* syariah dengan *mobile banking* yang ada di bank konvensional?

Jawab: Yang membedakan itu di pengelolaan tabungannya, BSI mengelolasesuai dengan prinsip syariah, keunggulan dari bsi mobile dibanding bank lain yaitu memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu atm, yang bisa penarikan dilakukan di atm BSI dan di indomaret

4. Bagaimana bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah?

Jawab: Bentuk transaksinya itu seperti transfer, pembayaran, pembelian, pembukaan rekening tabungan, deposito, dan investasi emas.

5. Bagaimana cara kerja *mobile banking* pada bank syariah?

Jawab: Cara kerjanya menggunakan android ataupun ios, dengan 1 no. Hp yang terdaftar pada sistem BSI.

6. Apa keunggulan menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Seperti pengertiannya tadi yang saya jelaskan, untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan di manapun melalui hp.

7. Apa kelemahan menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Sampai sekarang saya belum menemukan kelemahan dari bsi mobile, karna sangat sangat memudahkan bertarnsaksi dan membeli apapun tanpa harus ke luar rumah.

8. Apa keunggulan bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibandingkan bertransaksi melalui ATM?

Jawab: Bertransaksibisadilakukan dimanapun dankapanpun sedangkanmelaluiATM harus ke luar rumah untuk ke ATM melakukan transaksi, fitur di ATMjuga terbatas, misalnya pembukaan rekening bisa dilakukan di BSI mobile sedangkan di ATM tidak bisa, melihat daftar mutasi rekening pun bisa dilakukan di BSI mobile sedangkan di ATM belum bisa.

9. Fitur atau layanan apa yang paling sering digunakan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Transfer, pembayaran, dan pembelian, serta penarikan tunai tanpa kartu ATM fitur transfer bank BSI juga dilengkapi dengan BI fast yang di mana transfer ke bank lain biaya pertransaksi 6.500.

10. Apakah dengan adanya *mobile banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi online?

Jawab: Berpengaruh, karna memudahkan nasabah dalam bertransaksi online.

11. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Pasti ada, karena dengan adanya BSI mobile nasabah lebih mudah bertransaksi.

12. Apa yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam transaksi mobil banking?

Jawab: Faktor yang mempengaruhi itu dengan adanya transaksi yang memudahkan, otomatis nasabah akan lebih berperilaku konsumtif, contoh bayar shopee pay , atau transfer pembelian barang melalui aplikasi belanja online.

9. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *mobile banking*?

Selama saya menggunakannya saya merasa puas.

10. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*?

Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, bertransaksi menggunakan *m-banking* ini memberikan saya kemudahan.

11. Apakah *m-banking* menyediakan fitur yang anda inginkan?

Ya, fitur layanan BSIMobile pada saat ini sangat beragam jadi hampir setiap apa yang saya butuhkan bisa saya akses melalui BSI mobile ini.

12. Fitur atau layanan apa yang paling sering digunakan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Karena saya suka sekali memesan barang secara online jadi fitur yang sering saya gunakan yaitu *e-commerce*, selain itu layanan transfer, tagihan listrik dan juga pembelian pulsa.

13. Apa alasan anda bertransaksi menggunakan *m-banking*?

Karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.

14. Apakah dengan adanya *m-banking* berpengaruh terhadap perilaku anda dalam berbelanja online?

Ya, karena saya memiliki aplikasi BSI mobile jadi saya sukamemilih metode pembayaran transfer antar bank pada saat saya berbelanja online.

15. Apakah dengan adanya *m-*

banking memberikan anda kemudahan pada saat melakukan pemesanan online?

Menurut saya, ketika memesan online saya sudah tidak dipusingkan lagi masalah pembayarannya karena sudah tersedia fitur yang saya inginkan

16. Apakah dengan kemudahan penggunaan *m-banking* ini mempengaruhi nasabah untuk bertransaksi secara terus menerus?

Sangat berpengaruh, dimana yang kita ketahui banyak sekali kemudahan- kemudahan yang diberikan seperti halnya transfer kita tidak perlu lagi ke ATM karena langsung bisa diakses melalui *smartphone* dan kita dapat mengaksesnya kapan pun.

17. Apakah tersedianya layanan selama 24 jam berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi?

Iya berpengaruh.

18. Apakah security atau jaminan kerahasiaan yang ada pada layanan *m-banking* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *m-banking*?

Iya, karena apabila telah merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman.

19. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan

m-banking?

Sepertinya ya, pengeluaran saya memang sedikit meningkat setelah menggunakan *m-banking* ini, saya kadang merasa agak boros karena kemudahan saya menjadi kebablasan selalu ingin menggunakannya.

20. Apakah jumlah pendapatan tiap bulannya menjadi salah satu faktor acuan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Bisa dikatakan begitu karena pemasukan menurut saya sangat mempengaruhi saya dalam melakukan sesuatu seperti halnya berbelanja.

21. Apakah pendapatan yang meningkat menyebabkan anda lebih sering bertransaksi secara online?

Jika pemasukan sedikit meningkat kadang pola konsumsi saya juga sedikit meningkat.

22. Apakah perilaku konsumtif?

Perilaku konsumtif itu membeli atau menggunakan sesuatu secara berlebihan

23. BagaimanaseharusnyakonsumsidalamIslam?

Yangsayatahislamitusangatmelarangsikapberlebih-lebihandalammengkonsumsi sesuatu.

24. Apakah anda menerapkan sikap seimbang dalam bertransaksi menggunakan *m-banking*?

Kadandalammenggunakannyasayaitidakmemikirkanhallainyangada hanya bagaimana supaya keinginan saya terpenuhi.

25. Apakahandabertransaksimenggunakan *m-banking* padabentuk yanghalal?

Ya tentu,sebagai umatmuslim saya cukupahubatanbahwaapa-apa saja yang halal untuk dilakukan dan tau juga mana yang dilarang oleh Allah.

26. Apakahmenggunakan *m-banking* menyebabkanandamenjadiroyaldalam bertransaksi?

Sedikit.

27. Apakahmenggunakan *m-banking* mendorongandacenderungkepadasikap boros?

Bisadibilangbegitulahkarenamemangsetelahmenggunakan *m-banking* pengeluaran sayasemakinmeningkatdarisebelumnya.

28. Bagaimana cara menghindari agar tidak boros menggunakan *m-banking*?

Mengontroldiriagartidakmendahulukankeinginantetapimendahulukan kebutuhan terlebih dahulu.



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: unsyaheda.ac.id

Nomor : 2204 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2023

03 JULI 2023

Lampiran : -

Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Bapak/Ibu;

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1. MUHAMMAD ISA, S.T., M.M. | : Pembimbing I |
| 2. ALI HARDANA, S.Pd., M. Si. | : Pembimbing II |

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : INDAH SARI HARAHAAP
NIM : 1940100103
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING BANK SYARIAH TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI KOTA PINANG

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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 : 250 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/01/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

18 Januari 2024

Yth; Pimpinan BSI Kota Pinang

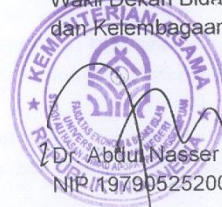
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Indah Sari Harahap
NIM : 1940100103
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 Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang**". 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.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.
Kantor Cabang Pembantu Kota Pinang
Jl. Jenderal Sudirman No. 26
Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhan Batu
Selatan 22753
Telp. (0624) 496918

Januari 2024
02/829-3/401

da,
n FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan
mpat

nal : **BALASAN SURAT RISET**

oga Bapak dan seluruh *Staff* UIN SYAHADA Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan dapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

ujuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

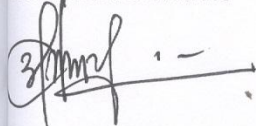
a : Indah Sari Harahap
: 1940100103
ester : IX (Sembilan)
ram studi : Perbankan Syariah
ltas : Ekonomi dan Bisnis Islam

h diberikan izin melaksanakan Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pinang dengan judul skripsi: "**Analisis
saksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Pinang**".

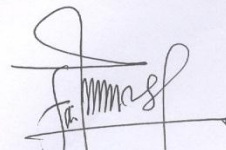
likian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana diperlukan oleh yang bersangkutan dengan
ntuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank, atas perhatiannya kami mengucapkan
nakasih.

salamu'alaikum Wr. Wb.

BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
NCH OFFICE KOTA PINANG



MA YANTI SIREGAR
ch Office and Service Manager



FAHROZI R.S
Branch Manager

DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP

Nama : Indah Sari Harahap
Tempat/ Tanggal Lahir : Kota Pinang, 20 Mei 2000
NIM : 1940100103
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Asam Jawa Barat
Nomor Handphone/ WA : 0822-7317-0108
Nama Ayah : Muhammad Hakim Harahap
Nama Ibu : Rauna
Anak ke : 1 dari 3 Bersaudara
Motto Hidup : Jangan pernah takut jatuh karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh

Pendidikan

SDN 114359 Asam Jawa : Tamat Tahun 2012
SMP Negeri 1 Torgamba : Tamat Tahun 2015
SMA Negeri 2 Torgamba : Tamat Tahun 2018