

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak
Kab. Padang Lawas Utara)**



SKRIPSI

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

Oleh

NURSAKINA HARAHAP

NIM. 21 401 00099

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak
Kab. Padang Lawas Utara)**



SKRIPSI

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

Oleh

NURSAKINA HARAHAHAP

NIM. 21 401 00099

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG LAYANAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak
Kab. Padang Lawas Utara)**



SKRIPSI

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

Oleh

**NURSAKINA HARAHAHAP
NIM. 21 401 00099**

PEMBIMBING I

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.
NIP. 19630107 199903 1 002**

PEMBIMBING II

**Ferri Alfadri, M.E.
NIP. 19940928202012 1 007**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

Hal: Lampiran Skripsi
An.NURSAKINA HARAHAHAP

Padangsidempuan, September 2025
Kepada Yth.:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di- Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. NURSAKINA HARAHAHAP yang Berjudul *Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara)*, Maka kami berpendapat bahwa skripsi/ tesis ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II



Ferry Alfadri, M.E
NIP. 19940928202012 1 007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : NURSAKINA HARAHAP
NIM : 21 401 00099
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara).

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 IAIN Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 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 14 Ayat 12 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 21 Oktober 2025
Saya yang Menyatakan,



NURSAKINA HARAHAP
NIM. 21 401 00099

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURSAKINA HARAHAAP
NIM : 21 401 00099
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal : 21 Oktober 2025
Saya yang Menyatakan,



NURSAKINA HARAHAAP
NIM. 21 401 00099



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Nursakina Harahap
NIM : 21 401 00099
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara)

Ketua

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.
NIDN. 2025057902

Sekretaris

Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

Anggota

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIDN. 2025057902

Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIDN. 2007016301

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd.,MM
NIDN. 2020077902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis, 13 November 2025
Pukul : 09.00 WIB s.d. Selesai
Hasil/ Nilai : Lulus / 77,5 (B)
IPK : 3,63
Predikat : Pujian



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

PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Mobile
Banking Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Desa
Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)**

Nama : NURSAKINA HARAHAHAP
NIM : 21 401 00099

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

Padangsidempuan, 30 Desember 2025
Dekan

Prof. Dr. Daryis Harahap, S. HL., M. Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : NURSAKINA HARAHAAP
NIM : 21 401 00099
Judul : Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)

Persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada masyarakat di Desa Dolok Siregar, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara. Layanan perbankan digital merupakan salah satu inovasi penting dalam industri keuangan modern, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inklusi keuangan. Namun, dalam realitasnya belum semua masyarakat dapat mengakses atau memahami layanan ini secara optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan 16 informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi masyarakat terhadap layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia masih rendah, disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan literasi digital, ketidakpercayaan terhadap keamanan transaksi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya sosialisasi dari pihak Bank. Masyarakat desa cenderung lebih nyaman menggunakan layanan perbankan secara langsung datang ke kantor cabang karena dianggap lebih aman dan mudah dipahami. Penelitian ini merekomendasikan agar bank Syariah Indonesia meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai layanan digital secara menyeluruh dan intensif kepada masyarakat pedesaan, guna mempercepat adopsi layanan digital dan mewujudkan inklusi keuangan yang merata.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Layanan Perbankan Digital, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Name : NURSAKINA HARAHAP

No. Reg : 21 401 00099

Title : *Analysis of Public Perception Regarding Mobile Banking Services at Indonesian Sharia Bank (Case Study of Community in Dolok Siregar Village, Padang Bolak District, North Padang Lawas District)*

Public perception of mobile banking services at Bank Syariah Indonesia (BSI), especially in the community of Dolok Siregar village, Padang Bolak District, North Padang Lawas Regency. Digital banking services are one of the important innovations in the modern financial industry, which aims to improve efficiency, accessibility and financial inclusion. However, in reality not all people can access or understand this service optimally. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with 16 informants. The results of this study indicate that the level of public perception of Bank Syariah Indonesia's digital banking services is still low, due to several factors such as limited digital literacy, distrust of digital transaction security, limited technological infrastructure, and lack of socialization from the Bank. Rural communities tend to be more comfortable using banking services directly at branch offices because they are considered safer and easier to understand. This study recommends that Bank Syariah Indonesia increase education and socialization about digital services thoroughly and intensively to rural communities, in order to accelerate the adoption of digital services and realize equitable financial inclusion.

Keywords: Public Perception, Digital Banking Services, Indonesian Sharia Bank

خلاصة

الاسم : نور ساكينا هارهاب
عدد الطلاب : ٢١٤٠١٠٠٠٩٩
العنوان : تحليل انطباعات الجمهور عن الخدمات المصرفية الرقمية في بنك
الشريعة الإندونيسي

التصور العام للخدمات المصرفية الرقمية في بنك الشريعة الإندونيسي (بي إس آي) وخاصة بين سكان قرية دولوك سيريجار، مقاطعة بادانج بولاك، مقاطعة شمال بادانج لاواس. تُعد الخدمات المصرفية الرقمية واحدة من الابتكارات المهمة في الصناعة المالية الحديثة، والتي تهدف إلى زيادة الكفاءة وإمكانية الوصول والشمول المالي. ومع ذلك، في الواقع، لا يمكن لجميع الأشخاص الوصول إلى هذه الخدمات أو فهمها على النحو الأمثل. تستخدم هذه الدراسة نهجًا نوعيًا مع تقنيات جمع البيانات من خلال مقابلات متعمقة مع ستة عشر من المخبرين. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى التصور العام للخدمات المصرفية الرقمية لبنك الشريعة الإندونيسي لا يزال منخفضًا، بسبب عدة عوامل مثل ضعف الثقافة الرقمية، وعدم الثقة في أمان المعاملات الرقمية، والبنية التحتية التكنولوجية المحدودة، ونقص التنشئة الاجتماعية من البنك. تميل المجتمعات الريفية إلى الشعور براحة أكبر عند استخدام الخدمات المصرفية الشخصية مقارنةً بزيارة الفروع، إذ تُعتبر أكثر أمانًا وسهولة في الفهم. توصي هذه الدراسة البنوك الإسلامية الإندونيسية بزيادة التثقيف والتوعية بالخدمات الرقمية بشكل شامل ومكثف للمجتمعات الريفية، لتسريع تبني الخدمات الرقمية وتحقيق الشمول المالي العادل.

الكلمات المفتاحية: التصور العام، الخدمات المصرفية الرقمية، البنوك الإسلامية الإندونيسية

KATA PENGANTAR



Bismillāhir-rahmānir-rahīm

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan peneliti skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad *Shallallahu `Alaihi WaSallam*, figure seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, dan yang telah membawa ajaran Islam bagi seluruh penghuni alam.

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Univeritas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan masih jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih terutama

kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan 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, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si, sebagai pembimbing I dan Bapak

Ferri Alfadri, S.E., M.E.I, sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. 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.
6. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Syahnan Bahari Harahap, terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan peneliti, berkorban keringat dan pikiran, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun, beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi, memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, sehat selalu dan panjang umur Papa.
7. Pintu surgaku, Mama tersayang Nerwana Hasyim Harahap, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan Program Studi peneliti, terima kasih selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa yang menjadi penguat bagi peneliti.
8. Keempat saudara kandung tercinta peneliti, Kakak Hotmaria Harahap, Ana Karlina Harahap, S. Kom, Lili Suryani Harahap, dan Adik Nurma Sehat Harahap, terima kasih telah memberikan support dan semangat

kepada peneliti dan selalu memberikan bantuan material, serta selalu ada suka maupun duka.

9. Terima kasih untuk teman seperjuangan Peneliti, Perbankan Syariah 4 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan, *see you on top guys*.

Akhirnya Kepada Allah SWT, Jugalah peneliti berterima Kasih atas segalanya. Karena atas rahmat dan ridho-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan menyadari betul bahwa yang disajikan dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik menyangkut isu maupun penulisan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ridho-Nya Allah SWT. Allahuma Aminnn.

Padangsidempuan,
Peneliti

2025

Nursakina Harahap
NIM. 21 401 00099

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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṯ	·	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏ	·	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	ṣad	ṣ	s (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	·	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
— —	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ...ا...َ...ي	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ِ...ي	Kasrah dan ya	i	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 dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat 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 diberitanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ﺍﻝ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan

bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir 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, mau pun 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 berlakudalam 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 harkat 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

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Batasan Istilah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	15
1. Persepsi	15
a. Pengertian Persepsi	15
b. Indikasi Persepsi.....	18
c. Faktor-faktor Persepsi	18
2. Masyarakat	28
3. Layanan <i>Mobile Banking</i>	29
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pikir	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian.....	44
C. Subjek Penelitian.....	45
D. Sumber Data.....	48

E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Pengecekan Keabsahan	50
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Deskripsi Data Penelitian.....	58
C. Pengolahan dan Analisis Data.....	107
D. Pembahasan Hasil Penelitian	109
E. Keterbatasan Penelitian.....	117

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	118
B. saran	119

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel III.1	Yang Memiliki Buku Rekening Di Bank Syariah Indonesia Sebanyak 30 Orang.....	46
Tabel III.2	Yang Di Wawancarai Sebagai Subjek Sebanyak 16 Orang	47
Tabel IV.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel IV.2	Tingkat Pendidikan Penduduk	57
Tabel IV.3	Mata Pencaharian Penduduk	58

Daftar Gambar

Gambar II.1 Kerangka Konsep.....	42
----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam, bebas dari unsur riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Sebagai institusi perbankan, Bank Syariah Indonesia menerapkan sistem bagi hasil (*profit-sharing*) dan jual beli yang sesuai dengan ketentuan Al-Quran dan Hadits.¹ Bank Syariah Indonesia terbentuk melalui penggabungan (*merger*) tiga bank syariah BUMN pada Februari 2021, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, dengan tujuan menciptakan bank syariah yang lebih besar, kuat, dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun global.²

Dalam perkembangannya, Bank Syariah Indonesia telah menjadi pionir dan pemimpin pasar perbankan syariah di Indonesia dengan menawarkan beragam produk dan layanan yang komprehensif, meliputi pembiayaan berbasis akad murabahah (jual beli), mudharabah (bagi hasil), musyarakah (kemitraan), dan layanan perbankan digital yang inovatif.³ Kehadiran Bank Syariah Indonesia tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi syariah nasional, tetapi juga berkontribusi dalam mewujudkan inklusi keuangan dengan menjangkau berbagai

¹ Ascarya, A., & Rahmawati, S. -Analisis Efisiensi Perbankan Syariah Pasca Merger: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 9, No. 1, 2023, hlm 45-62.

² Handayani, P. W., & Prayoga, M. H. -Digital Transformation Strategy of Islamic Banking in Indonesia: A Case Study of Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm 217-235.

³ Nasution, A., & Marlina, L. -Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 3, 2021, hlm 478-492.

lapisan masyarakat, termasuk segmen yang belum tersentuh layanan perbankan konvensional, serta memperkuat posisi Indonesia sebagai salah satu pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia.⁴

Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa kini mengharuskan individu memiliki kemampuan dan sikap yang mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan. Dalam upaya menjaga kesetaraan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, diperlukan kesediaan untuk terus mengikuti perkembangan tersebut.⁵ Kesanggupan untuk beradaptasi dengan perubahan yang terus menerus merupakan langkah yang krusial dalam menjaga keterkaitan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut.

Di Indonesia pertumbuhan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk industri perbankan. Kemunculan layanan perbankan digital adalah salah satu inovasi terbesar dalam industri perbankan. Layanan ini memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan secara online dengan perangkat digital seperti smartphone atau komputer tanpa perlu mengunjungi kantor cabang fisik.⁶ Perbankan digital dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi biaya operasional bank era modern.

⁴ Sari, M. D., & Firmansyah, E. -Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Market Share Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 11, No. 1, 2024, hlm 78-93.

⁵ Eki Firmansyah. -Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, Vol. 2, No.1, 2019, hlm 657–66.

⁶ Azizah Shodiqoh Rafidah K.K & Happy Novasila Maharani. -Inovasi Dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan dan Prospek di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, Vol. 8, No. 1, 2024, hlm 1-14.

Menurut penelitian oleh Hasan dan Syafri, perbankan digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga dapat membantu mempercepat inklusi keuangan di Indonesia. Layanan perbankan digital dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan akses perbankan yang lebih mudah dan cepat.⁷ Dengan adanya layanan ini, bank dapat menjangkau lebih banyak nasabah, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh layanan perbankan. Di samping itu, perbankan digital juga menawarkan efisiensi biaya karena mengurangi kebutuhan akan cabang fisik dan interaksi langsung dengan nasabah, yang sering kali memerlukan biaya operasional yang tinggi.⁸

Kemajuan perbankan digital di Indonesia juga mendapat dukungan dari kebijakan pemerintah yang mendorong transformasi digital di sektor keuangan. Menurut laporan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), pertumbuhan penggunaan layanan perbankan digital menunjukkan angka yang signifikan setiap tahunnya, bahkan di daerah yang sebelumnya kurang terjangkau oleh layanan perbankan.⁹ Masyarakat kini dapat memanfaatkan layanan seperti *Mobile Banking* dan internet *banking* untuk melakukan berbagai transaksi, mulai dari transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk atau layanan lainnya. Penurunan biaya operasional yang signifikan serta kemudahan dalam mengakses layanan

⁷ Syafri, M, Hasan., A. -The Role of Digital *Banking* in Financial Inclusion: Evidence from Indonesia. *Jurnal Manajemen Keuangan*, Vol. 15, No. 2, 2020.

⁸ Ira Andriani Pulungan, Darwis Harahap, Ferri Alfadri & Ahmad Wardana. -Analisis Literasi Zakat, Infaq Dan Shadaqah Melalui Penggunaan Mobile Banking. *JISFIM: Jurnal of Islamic Social Finance Management*. Vol. 2, No. 1, 2022, hlm 121-130.

⁹ Heru Kristiyana. Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021.

menjadikan perbankan digital sebagai pilihan yang sangat menguntungkan bagi banyak orang.¹⁰

Pertumbuhan jumlah nasabah BSI pun signifikan, yang telah mencapai lebih dari 20 juta hingga Juni 2024. Adapun rata-rata pertumbuhan sekitar 2 juta nasabah setiap tahunnya. Sementara itu BSI Mobile sudah memiliki 7,12 juta nasabah per Juni 2024. Jumlah itu tumbuh 33,9% secara tahunan. BSI mencatat sekitar 97,9% nasabah Perseroan sudah menggunakan layanan digital Perseroan untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam hal pembukaan rekening, sebanyak 94,4% calon nasabah melakukan pembukaan rekening secara online melalui BSI Mobile. Untuk transaksi digital lewat QRIS, per Juni 2024 BSI mencatatkan kenaikan 212% secara tahunan (yoy) dengan jumlah 14,13 juta transaksi. Sedangkan untuk transaksi QRIS Masjid mengalami kenaikan sebesar 165% (yoy) dengan jumlah 14,42 juta transaksi.¹¹

Berdasarkan data tersebut dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital di bank syariah, namun masih terdapat kesenjangan masalah pada masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang peneliti temukan pada observasi awal yang telah dilakukan pada Pak Darto Harahap, selaku buruh tani berusia 40 tahun yang tinggal di Desa Dolok Siregar, memiliki pandangan yang cukup skeptis terhadap layanan *mobile banking*

¹⁰ Ferri Alfadri & Ayu Rahmadani Dalimunthe. -Implementation of Financial Technology In a QRIS Based Payment System. *Journal of Islamic Financial Technology*. Vol. 3, No. 1, 2024, hlm 23-35.

¹¹ BSI. Kinerja Impresif BSI Hasil Konsistensi Transformasi. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi>. (diakses pada tanggal 04 Mei 2025, pukul 14.10 WIB).

milik Bank Syariah Indonesia. Dalam observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

Bapak mengaku belum pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile, bahkan belum mengetahui secara jelas apa saja fitur yang tersedia dalam layanan tersebut. Menurut bapak, semua keperluan perbankan seperti tarik tunai atau transfer uang masih dilakukan secara manual melalui mesin ATM dengan bantuan orang lain. Bapak juga kurang dalam pemahaman terhadap teknologi dan tidak terbiasa menggunakan ponsel pintar menjadi kendala utama dan layanan digital hanya cocok bagi anak-anak muda atau orang yang sudah terbiasa dengan dunia online.¹²

Ibu Duma Sari Siregar, selaku kader KB dan Posyandu di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara, berusia 47 tahun, memiliki pandangan sendiri terhadap pemanfaatan layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

Ibu tidak bisa menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk kebutuhan pribadi, termasuk menabung, transfer, dan membayar tagihan listrik serta pulsa, menurut ibu layanan digital sangat ribet dan menyulitkan serta juga ibu takut akan modus penipuan *online* yang marak melalui *Mobile banking*, jadi ibu lebih memilih meluangkan waktu untuk datang ke bank.¹³

Pak Hamsar Harahap, selaku sekretaris desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang berusia 50 tahun, memiliki pandangan terhadap layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

Digitalisasi layanan perbankan seperti BSI Mobile merupakan langkah yang sangat relevan dengan kebutuhan zaman, termasuk dalam pelayanan administrasi desa yang kini semakin terdigitalisasi. Menurut Bapak, aplikasi Byond by BSI masih sangat kurang dalam pemenuhan keperluan pribadi dan juga dalam pengelolaan keuangan kegiatan desa, seperti layanan digital yang sering eror, tidak bisa dibuka serta beberapa bulan kemarin juga Byond by BSI mengalami kendala yang dimana akses layanan digital tidak

¹² Pak Harto, Buruh Tani, *wawancara*, (Desa Dolok, 22 Januari 2025. Pukul 13.00 WIB).

¹³ Ibu Duma Sari Siregar, Kader KB Posyandu, *wawancara*, (Desa Dolok, 21 Januari 2025. Pukul 10.02 WIB).

dapat diakses sehingga tidak bisa melakukan transfer online dan mesin ATM yang tidak dapat digunakan karena kendala jaringan.¹⁴

Ahmad Zailani Harahap selaku pemuda di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang berumur 21 Tahun, dalam observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

Saya sebenarnya belum pernah mendengar secara detail tentang layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia. Selama ini kalau urusan perbankan, saya masih menggunakan cara konvensional seperti datang langsung ke bank atau ATM. Memang pernah mendengar ada aplikasi mobile banking, tapi saya tidak tahu spesifik tentang fitur-fitur yang ditawarkan BSI dalam layanan digitalnya. Mungkin karena di desa kami informasi tentang perkembangan teknologi perbankan syariah masih terbatas, jadi persepsi saya tentang layanan digital BSI belum terbentuk sama sekali.¹⁵

Yuli Aflidayani Siregar selaku pemuda di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang berumur 22 Tahun, dalam Observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

Terus terang saya kurang memahami apa itu layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia. Saya tahu BSI sebagai bank syariah yang cukup besar, tapi untuk layanan digitalnya saya sama sekali tidak memiliki gambaran. Apakah itu berupa aplikasi mobile, internet banking, atau layanan digital lainnya, saya tidak tahu pasti. Di lingkungan saya, pembicaraan tentang perbankan digital BSI memang jarang sekali terdengar. Kebanyakan orang di sini masih menggunakan layanan perbankan tradisional, jadi wajar kalau persepsi tentang inovasi digital di perbankan syariah belum terbentuk di kalangan kami.¹⁶

Zubaidah Harahap selaku pemuda di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang berumur 22 Tahun, dalam Observasi awal beliau menyampaikan bahwa :

¹⁴ Pak Hamsar Harahap, Sekdes Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 19 Januari 2025. Pukul 09.00 WIB).

¹⁵ Ahmad Zailani Harahap, Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni 2025. Pukul 10.10 WIB).

¹⁶ Yuli Aflidayani Siregar, Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni 2025. Pukul 12.05 WIB).

Saya mengakui bahwa pengetahuan saya tentang layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia sangat minim. Meskipun hidup di era digital seperti sekarang, informasi tentang perkembangan layanan digital perbankan syariah belum sampai ke telinga saya secara komprehensif. Saya bahkan tidak yakin apakah BSI sudah memiliki platform digital yang lengkap atau belum, dan bagaimana cara mengaksesnya. Kondisi ini membuat saya tidak memiliki persepsi yang jelas tentang kualitas, kemudahan, atau keunggulan layanan digital yang ditawarkan BSI. Mungkin perlu ada sosialisasi yang lebih intensif agar pemuda di daerah seperti kami bisa lebih memahami dan memanfaatkan layanan perbankan digital syariah.¹⁷

Dari fenomena tersebut, maka kajian penelitian ini bertujuan untuk menggali faktor-faktor yang menjadi persepsi masyarakat terhadap layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu mempercepat adopsi teknologi ini di daerah pedesaan, khususnya di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara. Dari pernyataan observasi awal yang telah dilakukan ditemukan bahwa meskipun layanan perbankan digital memiliki banyak manfaat, adopsi teknologi ini masih menghadapi beberapa masalah. Faktor utama yang dapat menghambat adopsi teknologi ini adalah literasi mengenai layanan perbankan syariah digital yang rendah di wilayah Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dan kekhawatiran masyarakat tentang keamanan transaksi. Rasa aman saat melakukan transaksi digital adalah komponen utama yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap perbankan digital.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohana Pauliza tahun 2023, dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

¹⁷ Zubaidah Harahap, Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni 2025. Pukul 14.15 WIB).

Pembantu Tanjungbalai”. Penelitian ini menjelaskan bagaimana persepsi nasabah dalam mengakses digital BSI, hasilnya mengatakan bahwa Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan layanan digital yang telah diterapkan mudah untuk diakses oleh nasabah.¹⁸

Penelitian yang dilakukan oleh M. Arie Pradina, dkk tahun 2023, dalam jurnalnya yang berjudul “Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah”. Penelitian ini menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Pekanbaru terbilang sudah baik terbukti dari hasil analisis yang diperoleh yakni hubungan antara Pengalaman-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Kebutuhan Yang Searah-Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Minat-Pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Perhatian-Pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Fisiologis-Pelayanan Digitalberpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital.¹⁹

Berdasarkan uraian tersebut, maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang berjudul **“Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus**

¹⁸ Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham. -Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm 28–37.

¹⁹ M Arie Pradina, Trian Zuhadi, and Nurnasrina Nurnasrina. -Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah. *JEI : Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 1, 2023, hlm 1–24.

Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)”.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah dengan tujuan agar peneliti tidak keluar dari topik yang dibahas dan supaya fokus ke topik pembahasan serta penelitian tetap terarah. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti hanya membahas “Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)”.

C. Batasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka perlu dibuat batasan istilah untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah yang digunakan pada penelitian ini dibatasi pada istilah-istilah sebagai berikut :

1. Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses mental atau cara individu atau kelompok menginterpretasikan, memahami, dan menilai informasi yang diterima melalui pancaindra dan pengalaman hidup. Persepsi juga mencakup bagaimana seseorang membentuk pandangan atau opini terhadap suatu hal, fenomena, atau situasi tertentu.²⁰ Pada penelitian ini persepsi yang dimaksud adalah pandangan atau opini masyarakat menilai informasi yang diterima melalui pancaindra dan

²⁰ Jalaluddin Rahma, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).

pengalaman hidup terhadap layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia.

2. Masyarakat

Masyarakat adalah kelompok individu atau komunitas yang saling berinteraksi dan memiliki kebudayaan yang sama. Pada penelitian ini masyarakat yang dimaksud adalah kelompok individu atau komunitas yang berinteraksi dengan layanan perbankan dalam konteks digital. Mereka berpartisipasi dalam ekonomi digital dengan memanfaatkan layanan keuangan seperti pembayaran digital, pinjaman online, dan investasi digital.

3. Layanan *Mobile Banking*

Otoritas Jasa Keuangan mengatakan bahwa layanan *mobile banking* adalah kegiatan atau layanan perbankan yang dilakukan dengan menggunakan sarana digital atau elektronik yang dimiliki bank, serta media digital yang dimiliki calon nasabah atau nasabah bank.²¹ Pada penelitian ini *layanan mobile banking* yang dimaksud adalah kegiatan atau layanan perbankan yang dilakukan masyarakat dengan menggunakan sarana digital atau elektronik yang dimiliki bank.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat dan diteliti yaitu :

²¹ Sukron Mamun and Tri Hadmiatin Ningsih. -Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital *Banking* dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 6, No. 2, 2021, hlm 223–33.

1. Bagaimana tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap keberadaan dan fungsi layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi persepsi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara dalam mengakses dan memanfaatkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, serta bagaimana strategi yang tepat untuk mengatasinya?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap keberadaan dan fungsi layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi persepsi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
3. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam mengakses dan memanfaatkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, serta bagaimana strategi yang tepat untuk mengatasinya.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah dapat dipeergunakan untuk :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meenjadi acuan untuk para peneliti berikutnya yang relevan dengan penelitian ini. Sehingga penelitian ini akan dapat membantu dan memberikan manfaat untuk pengembangan lanjutan bagi peneliti-peneliti berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, lainnya :

a. Bagi Peneliti

Penelitian yang diteliti dapat menjadi sarana tambahan pembelajaran serta teori-teori yanag ada dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan selama masa perkulihaan. Dan penelitian ini menjadi syarat kelulusan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi pembelajaran untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di Univeersitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (SYAHADA) Padangsidimpuan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) melalui program Studi Perbankani Syariah (PS). Dapat menambah wawasan dengan pengetahuan tentang analisis persepsi masyarakat tentang layanan *mobile banking* di bank syariah indonesia (studi kasus masyarakat di desa dolok siregar kec. Padang bolak kab. padang lawas utara).

b. Bagi Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan

Manfaat dari penelitian ini bagi UIN SYAHADA adalah penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada para mahasiswa/i khususnya dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) terutama program studi Perbankan Syariah untuk dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu untuk meningkatkan dan mengembangkan perekonomian masyarakat. Dan penelitian ini sangat diharapkan dapat menjadi sebuah referensi tambahan terhadap teori yang diberikan dalam perkuliahan serta berkontribusi dalam mengembangkan ilmu Perbankan Syariah.

c. Bagi Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi bahan masukan khususnya untuk masyarakat di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara tentang analisis persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital di bank syariah Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjadi media evaluasi yang bisa dipertimbangkan untuk memudahkan dan mensejahterakan para masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara tentang layanan perbankan digital di bank syariah Indonesia.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan referensi dan informasi, dalam mengembangkan ilmu pengetahuan untuk fungsi pengambilan keputusan berikutnya dan menciptakan penelitian baru khususnya bagi program studi Perbankan

Syariah mengenai analisis persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital di bank syariah Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Kata persepsi berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya persepsi, penglihatan, tanggapan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi diinterpretasikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya. Persepsi merupakan hal yang mempengaruhi sikap, dan sikap akan menentukan perilaku. Persepsi mempengaruhi perilaku seseorang atau perilaku merupakan cermin persepsi yang dimilikinya. Persepsi adalah tanggapan atau gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indra.²² Dalam pengertian ini jelas bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal atau objek melalui panca indra.

Dalam kamus psikologi istilah persepsi diartikan sebagai berikut :²³

- 1) Proses mengetahui dan mengenali objek atau kejadian objektif dengan bantuan indera.

²² Ananda Hulwatun Nisa, Hidayatul Hasna, and Linda Yarni, -Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 2, No. 4, 2023, hlm 213–26.

²³ Al Hafis. Persepsi Pendengar Terhadap Podcast Thirty Days Of Lunch di Kalangan Mahasiswa UIN Suska Riau. *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023).

- 2) Kesadaran dari proses-proses organisasi.
- 3) *Titchener* merupakan satu kelompok penginderaan dan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman masa lalu.
- 4) Variable yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisme untuk melakukan pembedaan di antara perangsang-perangsang.
- 5) Kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta tentang sesuatu.

Pengertian persepsi menurut para ahli, Menurut Ansori pengertian persepsi adalah “proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan dimana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman. “Dalam pengertian persepsi tersebut terdapat dua hal unsur penting pengorganisasian dan Interpretasi. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya.²⁴

Zamroni berpendapat bahwa persepsi adalah proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu.²⁵ Persepsi seseorang terhadap sesuatu objek tidak berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya. Menurut Kotler dan Keller, persepsi adalah

²⁴ Muhammad Ansori, *Psikologi Pembelajaran* (Bandung: CV. Wacana Prima, 2019).

²⁵ S Hikmah Jamil and Eva Yuliyana. -Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *AL-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm 145–65.

proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.²⁶

Kinchi dan Kreitner mendefenisikan persepsi adalah *Perception is a cognitive process that enable us interpret and understand our surroundings*. Persepsi pada hakekatnya ialah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahi persepsi terletak pada pengenalan, bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.²⁷

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, antara lain kemampuan untuk membedakan dan kemampuan seseorang untuk memfokuskan. Persepsi dapat juga diartikan sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungan, baik dengan penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Dengan kata lain persepsi dapat dirumuskan sebagai proses yang kompleks dan menghasilkan suatu gambaran tentang kenyataan yang sangat berbeda dengan kenyataan yang sebelumnya.

²⁶ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2019).

²⁷ Sri Santoso Sabarani, *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan* (Yogyakarta: Deepublish, 2021).

b. Indikasi Persepsi

Adapun indikasi-indikasi dalam persepsi adalah sebagai berikut :²⁸

- 1) Tanggapan setelah kita melakukan observasi, yaitu respon adalah gambaran mental dari sesuatu. Reaksi ini juga dikenal sebagai jejak atau memori yang terikat pada memori.
- 2) Pendapat, dikenal sebagai dugaan, asumsi, dan dugaan dalam kehidupan sehari-hari. Setelah dianalisa, sebuah kalimat dapat dikatakan benar jika memiliki sifat-sifat pokok yang nyata dan predikat yang sah untuk memperkuat kalimat.
- 3) Penilaian, dasar penilaian apakah sesuatu itu baik atau buruk, diinginkan atau tidak diinginkan, dan benar atau salah adalah persepsi seseorang.

c. Faktor-Faktor Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang menurut Bloom adalah Pengetahuan, Sikap, Psikomotorik, Suasana Hati, Minat, perhatian, kebutuhan, nilai dan keperibadian.²⁹

1) Pengetahuan (*Kognitif*)

Pengetahuan pada hakikatnya merupakan segenap apa yang kita ketahui tentang suatu obyek tertentu. Menurut Suhartono pengetahuan adalah hasil kegiatan ingin tahu manusia tentang apa saja melalui cara-cara dan dengan alat-alat tertentu. Pengetahuan ini bermacam-macam

²⁸ Mirzon Daheri Idi Warsah, *Psikologi* (Yogyakarta: CV. Tunas Gemilang Press, 2021).

²⁹ Jamil and Yuliyana, -Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm 145-165.

jenis dan sifatnya ada yang langsung dan ada yang tidak langsung, ada yang bersifat tidak tetap (berubah-ubah) subyektif dan khusus, dan adapula yang bersifat tetap obyektif dan umum. Ini mencakup konsep-konsep fundamental seperti larangan *Maysir* (Perjudian), *Riba* (Bunga), dan *Gharar* (Ketidakpastian). Pengetahuan ini sangat penting untuk memastikan bahwa transaksi keuangan yang dilakukan tidak hanya memberikan keuntungan secara ekonomi, tetapi juga sesuai dengan etika dan nilai-nilai Islam. Berikut penjelasan mengenai *Maysir*, *Riba*, dan *Gharar* :

a) *Maysir*

Maysir secara etimologi berasal dari kata "*yusr*" yang berarti mudah, kemudahan, atau sesuatu yang diperoleh tanpa susah payah dan jerih payah. Dalam terminologi syariah, *maysir* diartikan sebagai segala bentuk permainan yang mengandung unsur taruhan atau judi, di mana seseorang dapat memperoleh keuntungan atau mengalami kerugian berdasarkan unsur keberuntungan semata, bukan atas dasar usaha atau kerja keras yang dilakukan. Yusuf Al-Qardhawi dalam bukunya "Halal dan Haram dalam Islam" menjelaskan bahwa *maysir* mencakup semua bentuk perjudian, undian berhadiah, dan transaksi spekulatif yang mengandalkan unsur untung-untungan.³⁰ Praktik *maysir* dilarang dalam Islam karena dapat menimbulkan permusuhan, kebencian, dan melalaikan seseorang dari mengingat Allah serta

³⁰ Yusuf Al-Qardhawi. *Halal dan Haram dalam Islam*. (Surakarta: Era Intermedia, 2003).

menunaikan shalat, sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Maidah ayat 90 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ٩٠

Yā ayyuhalladzīna āmanū innamā al-khamru wal-maisiru wal-anṣābu wal-azlāmur rijusun min ‘amali asy-syayṭān fa-jtanibūhu la‘allakum tuflihūn (90).

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah adalah perbuatan keji (dan) termasuk perbuatan setan. (QS. Al-Maidah Ayat 90).³¹

Dalam Tafsir Al-Wajiz / Syaikh Prof. Dr. Wahbah az-Zuhaili, Pakar Fiqih dan Tafsir Negeri Suriah, menafsirkan: wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman yang memabukkan, berbagai jenis perjudian, berhala yang dipahat untuk disembah, dan mengundi nasib dengan anak panah (tongkat untuk perjudian) adalah najis dan keburukan yang kotor seperti bangkai. khamr, perbuatan kotor seperti perjudian, dan perbuatan lain yang disebutkan setelahnya di ayat ini, maka tinggalkanlah dan jauhilah sejauh-jauhnya. Hal ini menunjukkan suatu pengharaman dan menakut-nakuti agar tidak melakukannya, seperti perintah Al-Qur’an untuk menjauhi kesyirikan, menyembah berhala, dan bersaksi palsu, supaya kalian bisa memenangkan kebahagiaan dan ketenangan di dunia, dan memenangkan surga beserta kenikmatannya di akhirat. Ayat ini turun karena Sa’ d bin Abi

³¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al-Mujamma’ Lembaga Percetakan Al-Qur’an Raja Fahd, 1971), hlm 176.

Waqash yang meminum khamr sebelum adanya pengharaman khamr, dan bertengkar dengan seorang laki-laki karena keduanya minum (khamr), atau karena ucapannya: “orang-orang Muhajirin lebih baik daripada orang Anshar,” lalu temannya memukulnya menggunakan kulit kepala unta dan menyakiti hidungnya, kemudian turunlah ayat ini untuk keduanya.³²

b) Riba

Riba secara bahasa berarti "tambahan" atau "kelebihan", namun dalam konteks muamalah Islam, *riba* didefinisikan sebagai pengambilan tambahan dari pokok harta atau modal secara tidak sah (*batil*), baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam. Menurut Abdullah Saeed dalam bukunya "Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis dan Interpretasi Kontemporer tentang *Riba* dan Bunga", *riba* terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu *riba fadhl* (*riba* dalam jual beli) dan *riba nasi'ah* (*riba* karena penundaan atau penangguhan).

Riba fadhl terjadi ketika ada pertukaran barang sejenis dengan takaran yang tidak sama dan dilakukan secara langsung, sedangkan *riba nasi'ah* terjadi ketika ada penambahan yang disyaratkan dalam transaksi hutang piutang karena faktor waktu.³³ Pengharaman *riba* dalam Islam bertujuan untuk mencegah eksploitasi ekonomi,

³² Tafsir Web, -Surah An-Nisa Ayat 29, <https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html>, (diakses pada tanggal 15 Desember 2024 pukul 17.58 WIB).

³³ Abdullah Saeed. *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis dan Interpretasi Kontemporer tentang Riba dan Bunga*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008).

menjaga keadilan dalam transaksi, dan menciptakan sistem ekonomi yang lebih berkeadilan sosial. Didalam Al-Qur'an, larangan terhadap *Riba* diterangkan pada QS. Al-Baqarah (2) ayat 275, dimana Allah berfirman :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Alladzīna ya'kulūnar-ribā lā yaqūmūna illā kamā yaqūmu alladzī yatakhabbatuḥusy-syayṭānu minal-mass. Dzālika bi'annahum qālū innamal-bay'u mitslur-ribā. Wa aḥallallāhul-bay'a wa ḥarramar-ribā. Fa-man jā'ahu mau'izhah min rabbihī fantahā fa-lahū mā salafa wa amruhū ilallāh. Wa man 'āda fa-ulā'ika aṣḥābun-nār, hum fīhā khālidūn (275).

Artinya : Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah (2) ayat 275).³⁴

Dalam Tafsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid, Imam

³⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al-Mujamma' Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), hlm 69.

Masjidil Haram, menafsirkan: orang-orang yang bertransaksi dan mengambil harta Riba tidak bisa berdiri dari kuburnya kelak pada hari kiamat kecuali seperti berdirinya orang yang kesurupan setan. Ia bangkit dari kuburnya sambil sempoyongan seperti orang kesurupan, jatuh-bangun.

Hal itu karena mereka menghalalkan memakan harta Riba. Mereka tidak membedakan antara Riba dengan hasil jual-beli yang dihalalkan oleh Allah. Mereka mengatakan, Sesungguhnya jual-beli itu seperti Riba dalam hal kehalalannya. Karena keduanya sama-sama menyebabkan adanya penambahan dan pertumbuhan harta.” Lalu Allah membantah ucapan mereka dan membatalkan kias mereka. Allah menjelaskan bahwa Dia menghalalkan jual-beli karena di dalamnya terdapat keuntungan yang umum dan khusus. Dan Allah mengharamkan Riba karena di dalamnya terdapat kezaliman dan tindakan memakan harta orang lain secara batil tanpa imbalan apapun. Maka barangsiapa menerima nasihat dari Rabbnya yang berisi larangan dan peringatan terhadap Riba, lalu ia berhenti memungut Riba dan bertaubat kepada Allah dari perbuatan itu, maka ia boleh memiliki harta Riba yang telah diambilnya di masa lalu tanpa dosa, dan urusan masa depannya sesudah itu diserahkan kepada Allah. Barangsiapa kembali mengambil Riba setelah ia mendengar adanya larangan dari Allah dan ia telah mengetahui hujjah yang nyata, maka ia pantas masuk neraka dan kekal di dalamnya. Yang dimaksud kekal

di dalam neraka ialah orang yang menghalalkan memakan Riba itu, atau maksudnya adalah tinggal di sana dalam waktu yang sangat lama. Karena tinggal di neraka untuk selama-lamanya hanya berlaku bagi orang-orang kafir. Sedangkan orang-orang yang bertauhid tidak akan kekal di dalamnya.³⁵

c) *Gharar*

Gharar berasal dari kata Arab yang berarti "tipuan", "bahaya", atau "risiko", dan dalam terminologi *fiqh muamalah* diartikan sebagai ketidakpastian atau ketidakjelasan dalam suatu transaksi yang dapat merugikan salah satu pihak. Menurut Wahbah Az-Zuhaili dalam bukunya "*Fiqh Islam wa Adillatuh*", *gharar* adalah akad yang tidak diketahui hasilnya atau akad yang bergantung pada suatu hal yang tidak pasti kejadiannya.³⁶

Gharar dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti ketidakjelasan objek transaksi, waktu penyerahan, spesifikasi barang, atau kondisi yang menyebabkan salah satu pihak dirugikan karena informasi yang tidak lengkap. Tingkat *gharar* yang dilarang adalah *gharar fahish* (*gharar* yang berlebihan), sedangkan *gharar yasir* (*gharar* ringan) yang tidak dapat dihindari dalam transaksi normal masih dapat ditoleransi dalam Islam, karena Islam mengakui bahwa dalam setiap transaksi bisnis selalu ada unsur risiko yang tidak dapat

³⁵ Tafsir Web, -Surah Al-Baqarah Ayat 275, <https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275.html>, (diakses pada tanggal 15 Desember 2024 pukul 17.50 WIB).

³⁶ Wahbah Az-Zuhaili. *Fiqh Islam wa Adillatuh (Fiqh Islam dan Dalil-dalilnya)*. (Jakarta: Gema Insani, 2011).

dihilangkan sepenuhnya. Didalam Al-Qur'an, larangan terhadap *Gharar* dijelaskan pada QS. An-Nisa (4) ayat 29, dimana Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ۲۹

Yā ayyuhalladzīna āmanū lā ta 'kulū amwālakum bainakum bil-bāṭili

illā an takūna tijāratan 'an tarāḍin minkum, wa lā taqtulū

anfusakum, innallāha kāna bikum rahīmā (29).

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa (4) ayat 29).³⁷

Dalam tafsir Sulaiman bin Umar Al-Jamal, Futuhatul Ilahiyah bi Taudhihi Tafsiril Jalalain Ayat ini menjelaskan sejumlah hal-hal yang diharamkan seputar harta dan jiwa setelah sebelumnya dijelaskan sejumlah perempuan yang haram dinikahi atau muharramatun nisa', sebagaimana dijelaskan Abus Su'ud (wafat 982 H), mufasir kenamaan asal negeri Mesir. Persisnya, ayat ini menjelaskan dua bahasan utama, yaitu keharaman memakan harta orang lain secara jahat atau batil, dan keharaman melakukan pembunuhan. Keharaman Memakan Harta Orang Lain secara Jahat Maksud haram memakan harta orang lain adalah haram mengambil, merampas, menguasai, dan merusak harta orang lain dengan cara apapun yang haram. Seperti dengan cara

³⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al-Mujamma' Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), hlm 122.

mencuri, merampok, ghasab atau memakai dan menguasai harta orang lain tanpa seizin pemiliknya. Demikian pula masuk dalam petunjuk ayat ini melakukan korupsi atas harta rakyat atau negara. Semuanya haram.

2) Sikap (*Afektif*)

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu obyek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada obyek tersebut. Menurut Sabur sikap adalah kecenderungan bertindak, berperilaku, berpresepsi dalam menghadapi obyek, ide, sikap bukanlah sekedar rekaman masa lampau, tetapi menentukan seseorang untuk setuju atau tidak setuju, sikap relatif lebih menetap, sikap lebih mengandung aspek *evaluative* dan sikap timbul dari pengalaman.

3) Keterampilan (Psikomotorik)

Keterampilan menurut Bloom adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu terutama yang berkaitan dengan kegiatan fisik dari kemampuan sederhana sampai mahir.

4) Suasana Hati (Mood)

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

5) Minat

Selain itu persepsi terhadap suatu obyek sangat bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* yang dapat digerakan untuk mempersepsikan suatu obyek. *Perceptual vigilance* adalah kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari rangsangan atau dapat dikatakan sebagai minat. Minat orang juga berbeda dan tergantung pada bagaimana ia mampu melakukan dalam kehidupan sehari-harinya.³⁸

6) Kebutuhan

Kebutuhan merupakan kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen-pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi konsumen akan tinggi, demikian pada sebaliknya

7) Kepribadian

Kepribadian ialah dimana pola keperibadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Sehubungan dengan itu maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda.

³⁸ Jamil and Yuliyana, -Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm 145-165.

2. Masyarakat

Kata "masyarakat" berasal dari bahasa Arab, yaitu "syarikat" digunakan baik dalam bahasa Indonesia maupun Malaysia. Dalam bahasa Malaysia, ejaan asli kata "masyarakat" tetap menjadi "syarikat" sedangkan dalam bahasa Indonesia menjadi "serikat". Dengan kata lain, unsur-unsur pengertian yang membentuk suatu kumpulan, golongan, atau kelompok terkumpul. Dalam kedua bahasa, istilah "masyarakat" hanya mengacu pada pergaulan hidup.³⁹ Seperti yang ditunjukkan oleh uraian ini, masyarakat dapat memiliki arti luas atau sempit. Arti luas berarti masyarakat adalah kumpulan orang yang hidup bersama yang tidak dibatasi oleh lingkungan, bangsa, atau faktor lain. Sementara itu, arti sempit berarti masyarakat adalah kelompok manusia yang terbatas oleh elemen tertentu, seperti bangsa, wilayah, atau golongan.

Menurut Murthada Muntahhari masyarakat adalah sekelompok manusia yang dibawa tekanan serangkaian kebutuhan dibawah pengaruh seperangkat kepercayaan, ideal dan tujuan tersatukan dan terlibat dalam rangkaian kehidupan bersama.⁴⁰ Sehingga pengertian masyarakat secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.

³⁹ Sidi Gazalba, *Masyarakat Islam Pengantar Sosiologi Dan Sosiografi* (Jakarta: Mizan, 2019).

⁴⁰ Murtadha Muntahhari, *Mayarakat dan Sejarah* (Bandung: Mizan, 2020).

3. Layanan *Mobile Banking*

Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah untuk tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula yang dapat membuat nasabah bertahan disuatu perusahaan dan tidak berpindah ke tempat lain.⁴¹ Terdapat lima dimensi utama mengenai konsep layanan yang harus dipenuhi oleh bank, diantaranya sebagai berikut :⁴²

- a. Reliabilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahahn apapun yang menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepatakti (tepat waktu).
- b. Daya Tanggap (*Responsivieness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas.
- c. Jaminan (*Assuance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah.

⁴¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Selembang Empat, 2020).

⁴² Gregorius Chandra Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta, 2016).

- d. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi bank.⁴³

Layanan *mobile banking* adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Beberapa layanan perbankan digital adalah sebagai berikut :⁴⁴

1) *Internet Banking*

Menurut Sharma dan Govindaluri, *internet banking* harus dipahami sebagai sebuah ekosistem teknologi yang terintegrasi, di mana faktor keamanan dan pengalaman pengguna menjadi pilar utama dalam meningkatkan adopsi layanan.⁴⁵ Layanan ini dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu melalui perangkat elektronik seperti komputer,

⁴³ Gregorius Chandra Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta, 2016).

⁴⁴ Nexapp. Mengenal Lebih Dalam Apa Itu Layanan Perbankan Digital di Indonesia. PT. Nex Teknologi Digital. accessed November 21, 2024. <https://www.nexapp.co/post/mengenal-lebih-dalam-apa-itu-layanan-perbankan-digital-di-indonesia>. (diakses tanggal 23 Januari 2025, pukul 15.00 WIB).

⁴⁵ Sharma, S. K., & Govindaluri, S. M. -Internet *banking* adoption: A comprehensive theoretical framework. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 39, No. 4, 2021, hlm 626-648.

smartphone, atau tablet yang terhubung ke internet. Internet *banking* menawarkan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, pengecekan saldo, mutasi rekening, dan layanan perbankan lainnya dengan tingkat keamanan yang terjamin melalui berbagai sistem autentikasi dan enkripsi data.

Wang dan Zhang, berpendapat bahwa teori *internet banking* modern perlu mempertimbangkan elemen kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin sebagai komponen inti.⁴⁶ Model Integrasi Teknologi Perbankan Digital (DITM) yang menekankan bahwa perbankan internet tidak lagi sekadar saluran alternatif, tetapi telah menjadi fondasi strategis bagi transformasi digital perbankan secara keseluruhan. Dalam lingkungan digital yang terus berkembang, lembaga keuangan perlu berinvestasi dalam infrastruktur keamanan yang kuat dan pendidikan konsumen untuk memastikan penggunaan internet *banking* yang aman dan efektif. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi internet *banking*, antara lain :⁴⁷

- a) Transfer dana
- b) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar.
- c) Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik).
- d) Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).

⁴⁶ Wang, L., & Zhang, X. -Digital Banking Integration Theory: Artificial Intelligence as the Core of Modern Internet Banking. *Journal of Financial Technology*, Vol. 15, No. 2, 2023, hlm 189-213.

⁴⁷ Rini Rahayu Kurniati, Alifvira Febrianti. Peluang Dan Tantangan Transformasi Digital Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi). *JBIS : Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol. 16, No. 2, hlm 4-15.

2) *Phone Banking*

Phone banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dan aktivitas perbankan melalui telepon, baik melalui sistem otomatis (*Interactive Voice Response/ IVR*) maupun dengan bantuan customer service representatif. Menurut Kumar dan Mishra, *phone banking* modern telah bertransformasi dari sistem berbasis IVR (*Interactive Voice Response*) sederhana menjadi *platform* interaktif yang terintegrasi dengan asisten virtual berbasis kecerdasan buatan.⁴⁸ *Phone banking*, sebagai salah satu kanal layanan perbankan jarak jauh, telah mengalami evolusi teoretis signifikan seiring dengan perkembangan teknologi.

Menurut Lavanya dan Sharma, *phone banking* merupakan salah satu bentuk saluran distribusi perbankan jarak jauh yang berfungsi sebagai jembatan antara layanan perbankan tradisional dan digital *banking*. Mendefinisikan *phone banking* sebagai "sistem terintegrasi yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui jaringan telepon dengan menggunakan kombinasi teknologi pengenalan suara, layanan pesan teks, dan interaksi dengan agen manusia."⁴⁹ Kemudahan penggunaan dan ketersediaan dukungan manusia langsung dalam konteks *phone banking* menciptakan nilai unik yang tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh kanal digital murni.

⁴⁸ Kumar, A., & Mishra, S. -Hybrid Voice *Banking* Framework: Evolving Role of Phone *Banking* in Digital Era. *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 25, No. 3, 2020, hlm 142-158.

⁴⁹ Lavanya, R., & Sharma, D. -Evolution of Remote *Banking* Channels: Redefining Phone *Banking* in Digital Era. *Journal of Banking Technology*, Vol. 8, No. 2, 2021, hlm 115-129.

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi contact center bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah. Jenis-jenis transaksi *phone banking* yang dapat dilakukan oleh nasabah, antara lain :⁵⁰

- a) Transfer dana.
- b) Informasi saldo.
- c) Mutasi rekening.
- d) Pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepon, ponsel, listrik, asuransi).
- e) Pembelian (pulsa isi ulang)

3) SMS *Banking*

Menurut Mahmood dan Rahman, *SMS Banking* didefinisikan sebagai *platform* layanan perbankan berbasis pesan teks yang memungkinkan nasabah untuk mengirimkan permintaan dalam format tertentu ke nomor khusus bank dan menerima respons otomatis yang memfasilitasi berbagai transaksi perbankan dasar.⁵¹ Layanan ini umumnya mencakup pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, permintaan riwayat transaksi, dan notifikasi untuk aktivitas rekening.

⁵⁰ Silvi Wulandari. Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Bsi. *Skripsi* (Bengkulu: IAIN, 2021), hlm 22-30.

⁵¹ Mahmood, K., & Rahman, A. -SMS *Banking* in Developing Markets: Utilization Patterns and Customer Satisfaction Metrics. *Journal of Financial Services Technology*, Vol. 9, No. 3, 2021, hlm 184-201.

Bhatia dan Nguyen, mendefinisikan *SMS Banking* sebagai teknologi perbankan berbiaya rendah yang menjembatani kesenjangan digital dalam layanan keuangan, khususnya di daerah dengan infrastruktur internet terbatas atau di kalangan populasi yang kurang terbiasa dengan aplikasi *smartphone*.⁵² Meskipun tergolong teknologi sederhana di era aplikasi *Mobile Banking* yang canggih, *SMS Banking* tetap menjadi komponen penting dalam strategi inklusi keuangan karena aksesibilitasnya yang universal pada perangkat telepon seluler dasar.

SMS banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service* (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah. Jenis-jenis transaksi melalui *SMS banking*, antara lain:⁵³

- a) Transfer dana.
- b) Informasi saldo.
- c) Mutasi rekening.
- d) Pembayaran (kartu kredit).
- e) Pembelian (pulsa isi ulang).

4) *Mobile Banking*

Menurut Supriyanto dan Hassan, *Mobile Banking* didefinisikan sebagai ekosistem layanan perbankan digital yang terintegrasi dalam

⁵² Bhatia, S., & Nguyen, T. H. (2023). -Financial Inclusion Technologies: The Enduring Relevance of *SMS Banking* in Digital Transformation Era. *International Journal of Banking and Finance*. Vol. 17, No. 2, 2023, hlm 245-263.

⁵³ Rini Rahayu Kurniati, Alifvira Febrianti. Peluang Dan Tantangan Transformasi Digital Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi). *JB I : Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol. 16, No. 2, hlm 4-15.

aplikasi khusus pada perangkat mobile, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan beragam transaksi keuangan dan mendapatkan informasi perbankan secara real-time dengan tingkat keamanan yang tinggi.⁵⁴ *Mobile Banking* telah bertransformasi dari sekadar kanal alternatif menjadi pusat pengalaman perbankan digital yang komprehensif, dengan fitur-fitur yang terus berkembang melampaui fungsi transaksional dasar.

Wijaya dan Lestari, mengemukakan bahwa *Mobile Banking* adalah *platform* perbankan yang mengintegrasikan teknologi biometrik, geolokasi, dan pembelajaran mesin untuk memberikan pengalaman perbankan yang dipersonalisasi, aman, dan kontekstual kepada nasabah melalui perangkat mobile.⁵⁵ Tiga dimensi utama dari *Mobile Banking* modern seperti fungsionalitas (berbagai layanan dan fitur), keamanan (mekanisme perlindungan data dan transaksi), dan pengalaman pengguna (desain antarmuka dan kemudahan penggunaan).

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti *SMS banking*, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam *SIM Card* (kartu chips seluler) *Global for Mobile communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa

⁵⁴ Supriyanto, A., & Hassan, M. K. -*Mobile Banking Ecosystem: Technology Integration and Customer Experience Analysis*. *Journal of Financial Technology*, Vo. 12, No. 3, 2021, hlm 217-234.

⁵⁵ Wijaya, R., & Lestari, D. -*Modern Mobile Banking: Beyond Transactions to Personalized Financial Experiences*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 1, No. 2, 2023, hlm 189-205.

melakukan transaksi perbankan.⁵⁶ Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *Mobile Banking* dibandingkan dengan *SMS Banking*.

Beberapa jenis transaksi *Mobile Banking*, antara lain :

- a) Transfer dana.
- b) Informasi saldo.
- c) Mutasi rekening.
- d) Informasi nilai tukar.
- e) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi).
- f) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

B. Kajian/ Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil dan Pembahasan
1.	Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe & Mawaddah Irham Tahun 2023, <i>Jurnal Perbankan dan Keuangan</i>	Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai	Berdasarkan hasil penelitian dalam meningkatkan pelayanan, BSI KCP Tanjungbalai memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bertransaksi layanan digital yang diterapkan tentunya untuk mempermudah segala transaksi keuangan nasabah dan agar pelayanan jadi semakin cepat. Layanan digital yang diterapkan tentunya memiliki fitur-fitur yang lengkap, mudah untuk di akses, mudah untuk dipahami dan dimengerti dan memiliki tampilan yang islami. Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI bahwasanya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan

⁵⁶ Silvi Wulandari. Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Bsi. *Skripsi* (Bengkulu: IAIN, 2021), hlm 22-30.

			layanan digital yang telah diterapkan mudah untuk diakses oleh nasabah. Persepsi lain adalah bahwasanya pengalaman, pengetahuan juga diperlukan untuk kemudahan dalam mengakses layanan digital tersebut. ⁵⁷
2.	M Arie Pradina, Trian Zulhadi & Nurnasrina Nurnasrina Tahun 2023, <i>Jurnal Ekonomi Islam</i>	Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Pekanbaru terbilang sudah baik terbukti dari hasil analisis yang diperoleh yakni hubungan antara Pengalaman-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Kebutuhan Yang Searah-Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Minat-Pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Perhatian-Pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Fisiologis-Pelayanan Digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. ⁵⁸
3.	Mustofiatul Aini Tahun 2023, <i>Sahmiya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis</i>	Analisis Persepsi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Terhadap Kemajuan Teknologi Perbankan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemajuan teknologi sangat membantu dalam hal bertransaksi terutama di kalangan mahasiswa. Solusi untuk menghadapi pertentangan terhadap kemajuan teknologi perbankan adalah bank harus memberikan kesan yang terbaik kepada nasabah, memberikan jaminan keamanan kepada

⁵⁷ Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham. -Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm 28–37.

⁵⁸ M Arie Pradina, Trian Zulhadi, and Nurnasrina Nurnasrina. -Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah. *JEI : Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 1, 2023, hlm 1–24.

			nasabah, selain itu pemerintah juga harus memberikan regulasi yang mendukung digitalisasi. ⁵⁹
4.	Sohibul Iksan Tahun 2022, <i>Skripsi</i> UIN Mataram	Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi Bsi Mobile dan M-Syariah (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya 7 Mahasiswa FEBI UIN Mataram yang menjadi informan memiliki persepsi yang positif terhadap fitur dan pelayanan yang ada di aplikasi BSI Mobile. Sedangkan persepsi Mahasiswa FEBI UIN Mataram terhadap fitur dan pelayanan di aplikasi M-Syariah menunjukkan bahwasanya 2 dari 3 Mahasiswa memiliki persepsi yang baik atau positif terhadap fitur dan pelayanan di aplikasi M-Syariah dan sisanya memiliki persepsi yang kurang baik atau negatif terhadap fitur dan pelayanan di aplikasi M-Syariah. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi Mahasiswa terhadap fitur dan pelayanan di aplikasi BSI Mobile dan M-Syariah seperti faktor kemudahan, kemanfaatan, kenyamanan, kebutuhan, pengetahuan dan pengalaman. ⁶⁰
5.	Nisa Adila Tahun 2023, <i>Skripsi</i> UIN Ar-Raniry Banda Aceh	Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia)	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwasanya persepsi nasabah terkait pelayanan yang diberikan pada <i>Mobile Banking</i> sudah tergolong baik dan aplikasi BSI Mobile juga sangat bermanfaat bagi nasabah. Dalam hal ini BSI Mobile lebih menekankan

⁵⁹ Mustofiatul Aini. -Analisis Persepsi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Terhadap Kemajuan Teknologi Perbankan. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2023, hlm 354–360.

⁶⁰ Sohibul Iksan. Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi Bsi Mobile dan M-Syariah (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram). *Skripsi* (Mataram: UIN, 2022), hlm 55.

		(BSI) KCP Lampriet)	strategi yang digunakan untuk mempromosikan aplikasi BSI Mobile adalah penetapan harga produk di BSI <i>Mobile Banking</i> memiliki persepsi nasabah yaitu harga/tarif yang diberikan oleh BSI Mobile masih standar. ⁶¹
--	--	------------------------	--

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian calon peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe & Mawaddah Irham.⁶² Penelitian ini memiliki persamaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rohana Pauliza adalah sama-sama membahas bagaimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital pada bank syariah indonesia. Namun terdapat perbedaan dari penelitian Rohana Pauliza dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu, Rohana Pauliza meneliti pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital dan terletak di tanjungbalai, sedangkan calon peneliti hanya meneliti bagaimana persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital dan terletak di desa Dolok siregar.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Arie Pradina, Trian Zulhadi & Nurnasrina Nurnasrina.⁶³

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Arie

⁶¹ Nisa Adila. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lampriet). *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2023), hlm 148.

⁶² Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham. -Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm 28–37.

⁶³ M Arie Pradina, Trian Zulhadi, and Nurnasrina Nurnasrina. -Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah. *JEI : Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 1, 2023, hlm 1–24.

pradina adalah sama-sama meneliti bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan digital perbankan Syariah. Namun terdapat perbedaan dari penelitian Arie pradina dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu, Arie pradina melakukan penelitian di masyarakat Kota Pekanbaru, sedangkan calon peneliti melakukan penelitian di masyarakat dolok Siregar.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustofiatul.⁶⁴ Penelitian ini memiliki persamaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mustofiatul Aini adalah sama-sama membahas bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemajuan teknologi perbankan. Namun terdapat perbedaan dari penelitian Mustofiatul Aini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu, Mustofiatul Aini meneliti pemahaman mahasiswa terhadap kemajuan teknologi perbankan dan membahas bagaimana tantangan-tantangan dalam menghadapi kemajuan teknologi perbankan, sedangkan penulis hanya meneliti bagaimana persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital yang terletak di desa Dolok Siregar.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sohibul Iksan.⁶⁵ Penelitian ini memiliki persamaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sohibul Iksan adalah sama-sama membahas bagaimana persepsi mahasiswa FEBI UIN Mataram terhadap fitur dan pelayanan yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile. Namun terdapat

⁶⁴ Mustofiatul Aini. -Analisis Persepsi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Terhadap Kemajuan Teknologi Perbankan. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2023, hlm 354–360.

⁶⁵ Sohibul Iksan. Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi Bsi Mobile dan M-Syariah (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram). *Skripsi* (Mataram: UIN, 2022), hlm 55.

perbedaan dari penelitian Sohibul Iksan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu, Sohibul Iksan meneliti pemahaman mahasiswa terhadap fitur dan pelayanan yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile dan MSyariah yang terletak di Mataram, sedangkan penulis hanya meneliti bagaimana persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital yang terletak di desa Dolok Siregar.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa Adila.⁶⁶ Penelitian ini memiliki persamaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mustofiatul Aini adalah sama-sama membahas bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan Penggunaan BSI Mobile pada BSI KCP Lampriet. Namun terdapat perbedaan dari penelitian Nisa Adila dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu, Nisa Adila meneliti pemahaman nasabah terhadap layanan Penggunaan BSI Mobile pada BSI dan membahas pandangan mereka terhadap strategi pemasaran yang dilakukan untuk memberikan Layanan BSI Mobile pada BSI KCP Lampriet, sedangkan penulis hanya meneliti bagaimana persepsi masyarakat tentang layanan perbankan digital yang terletak di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara.

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan ide dari hipotesis yang diidentifikasi dari variabel berbeda yang telah dengan masalah eksplorasi. Sistem pemikiran

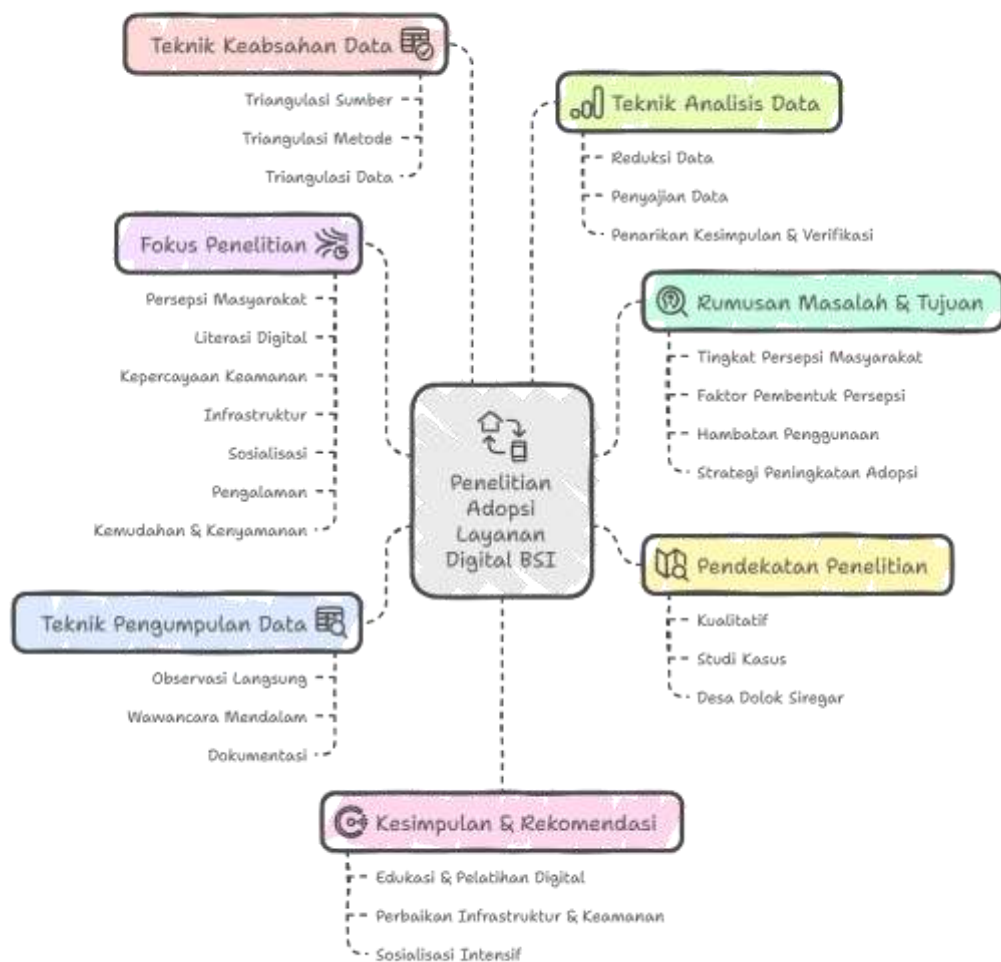
⁶⁶ Nisa Adila. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lampriet). *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2023), hlm 148.

juga sering disebut sebagai struktur teoritis tentang bagaimana hipotesis diidentifikasi dengan variabel lain yang dianggap sebagai masalah penting.

Struktur pemeriksaan ini dimulai dari apa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang maupun masyarakat tentang layanan perbankan digital. Gambar dibawah ini merupakan kerangka konseptual penelitian sekaligus pencerminan alur pikir dalam penelitian.

Gambar II.1
Kerangka Konsep

Penelitian Adopsi Layanan Digital BSI di Desa Dolok Siregar



Berdasarkan pada gambar di atas dapat dijelaskan bahwa fokus penelitian ini adalah menganalisis persepsi masyarakat tentang layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia masyarakat desa Dolok Siregar, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara. Waktu pelaksanaan penelitian akan berlangsung dari bulan April 2025 hingga Juli 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, perilaku, dan pengalaman manusia melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.⁶⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna, interpretasi, serta konteks dari suatu fenomena secara holistik tanpa menggunakan angka-angka statistik sebagai alat analisis utama. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Peneliti kualitatif banyak digunakan dalam penelitian di bidang sosial. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak

⁶⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 133-144.

diperoleh melalui prosedur statistik. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas yang holistik, kompleks, dan rinci.⁶⁸ Penelitian yang menggunakan pendekatan induksi yang mempunyai tujuan penyusunan konstruksi teori atau hipotesis melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang menggunakan paradigma kualitatif.

C. Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, subjek penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti.⁶⁹ Dalam penelitian kuantitatif, subjek penelitian sering disebut sebagai responden, sedangkan dalam penelitian kualitatif lebih sering disebut sebagai informan atau partisipan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang memiliki jumlah Kartu Keluarga (KK) sebanyak 286.⁷⁰ Dari 286 Kartu Keluarga (KK) yang memiliki buku rekening di Bank syariah Indonesia

⁶⁸ Trisna Rukhmana, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Batam; CV. Rey Media Gravika, 2024).

⁶⁹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).

⁷⁰ Pak Hamsar Harahap, Sekdes Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni 2025. Pukul 09.00 WIB).

di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebanyak 30 orang, dan yang peneliti wawancarai sebagai subjek yang mempunyai buku rekening di Bank Syariah Indonesia di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebanyak 16 orang.

Tabel III.1
Yang Memiliki Buku Rekening Di Bank Syariah Indonesia Sebanyak 30 Orang

No	Nama	Umur (Tahun)	Jenjang Pendidikan
1	Darto Harahap	40	SMA/Sederajat
2	Duma Sari Siregar	47	Sarjana S1
3	Hamsar Harahap	50	Sarjana S1
4	Ahmad Zailani Harahap	21	SMA/Sederajat
5	Yuli Afdiyani Siregar	22	SMA/Sederajat
6	Zubaidah Harahap	22	SMA/Sederajat
7	Novri Dayanti Harahap	25	Sarjana S1
8	Idah Siregar	50	Sarjana S1
9	Delis Harahap	40	Sarjana S1
10	Salhlil Siregar	35	SMP
11	Juliannur Siregar	22	Mahasiswa
12	Feby Marselina Siregar	22	Mahasiswa
13	Meliana Sari Siregar	20	Mahasiswa
14	Hanina Siregar	20	Mahasiswa
15	Lenni Harahap	35	Sarjana S1
16	Siti Aisah Siregar	42	Sarjana S1
17	Muhammad Sahat Siregar	38	SMA
18	Hotmaida Nasution	39	SMA
19	Pardomuan Harahap	43	SD
20	Jamaluddin Siregar	47	SMA
21	Siti Khoiriyah	48	S1
22	Sayyidah Nasution	35	S1
23	Muhammad Baroar Nasution	40	SMA
24	Dapot Ari Ritonga	46	SMA
25	Parlindungan Harahap	45	SMA
26	Shintia Romaito	24	SMA
27	Vera Amelinda	24	SMA

28	Anugrah Rizki Siregar	50	SMA
29	Kiki Armada	26	S1
30	Riti Khofifah Harahap	40	SMA

Tabel III.2
Yang Di Wawancarai Sebagai Subjek Sebanyak 16 Orang

No.	Nama	Umur (Tahun)	Jenjang Pendidikan
1	Darto Harahap	40	SMA/Sederajat
2	Duma Sari Siregar	47	Sarjana S1
3	Hamsar Harahap	50	Sarjana S1
4	Ahmad Zailani Harahap	21	SMA/Sederajat
5	Yuli Afdiyani Siregar	22	SMA/Sederajat
6	Zubaidah Harahap	22	SMA/Sederajat
7	Novri Dayanti Harahap	25	Sarjana S1
8	Idah Siregar	50	Sarjana S1
9	Delis Harahap	40	Sarjana S1
10	Salhlil Siregar	35	SMP
11	Juliannur Siregar	22	Mahasiswa
12	Feby Marselina Siregar	22	Mahasiswa
13	Meliyana Sari Siregar	20	Mahasiswa
14	Hanina Siregar	20	Mahasiswa
15	Lenni Harahap	35	Sarjana S1
16	Siti Aisah Siregar	42	Sarjana S1

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono, objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷¹ Perbedaan mendasar antara subjek dan objek penelitian adalah subjek merupakan "siapa" atau "apa" yang diteliti, sedangkan objek merupakan "apa yang ingin diketahui" atau "masalah apa yang ingin dipecahkan" dari subjek tersebut. Objek penelitian ini mengenai sejauh

⁷¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).

mana persepsi masyarakat tentang layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat penelitian dimana data diambil. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah :⁷²

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh dari sumber data dilokasi penelitian atau objek penelitian.⁷³ Data primer diperoleh secara langsung melalaui wawancara dengan masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec.Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tertulis atau dokumentasi baik dalam bentuk foto atau gambar dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang akan penulis teliti.⁷⁴ Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang diambil melalui dokumen, jumlah data masyarakat, dan berupa foto buku tabungan masyarakat Desa Dolok Siregar Kec.Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

⁷² Sandu Siyato & Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm 67-68.

⁷³ *Ibid* hlm 67-68.

⁷⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 133-144.

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah :⁷⁵

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati suatu objek atau peristiwa secara langsung dan cermat untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan, observasi dilakukan dengan menggunakan panca indera dan seringkali disertai dengan pencatatan sistematis terhadap apa yang diamati.⁷⁶

Dalam penelitian ini calon peneliti akan melakukan observasi awal sebelum melakukan wawancara yang mendalam terhadap masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada seorang informan atau praktisi.⁷⁷ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara yang dapat memberikan keterangan terhadap aspek yang penulis teliti. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data, yaitu data tentang Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara). Sebagian besar

⁷⁵ Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018).

⁷⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 153.

⁷⁷ *Ibid*, hlm 155.

peneliti menggunakan wawancara terstruktur, semi terstruktur, maupun tidak terstruktur.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah metode pengumpulan data dimana pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan sama untuk semua responden, dengan urutan yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua responden memberikan informasi yang terstandarisasi, sehingga memungkinkan perbandingan yang adil dan objektif.⁷⁸

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Data Teknik ini dapat digunakan dengan membandingkan data dokumentasi dengan data hasil wawancara. Peneliti akan melakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh dari wawancara langsung dilapangan mengenai Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Perbankan Digital di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec.Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara). Peneliti kualitatif menuntut penelitiannya melakukan sendiri kegiatan penelitian di lapangan dengan menggunakan metode triangulasi secara ekstensif baik triangulasi metode maupun triangulasi sumber data.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek tingkat kepercayaan data yang telah diperoleh

⁷⁸ Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018).

dari beberapa sumber. Data yang sama yang telah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda akan mencerminkan tingkat keabsahan yang baik.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi metode yaitu untuk menganalisis data dan informasi dengan menggunakan minimal metode. Jika informasi atau data yang di peroleh dari wawancara, maka perlu diuji kebenarannya dengan observasi dan dokumentasi.⁷⁹ Apabila menghasilkan data atau informasi yang sama maka dapat dikatakan kredibel. Namun jika berbeda maka peneliti perlu melakukan penelusuran lebih lanjut dengan melakukan diskusi kepada sumber informasi atau sumber lain yang bersangkutan untuk mengklarifikasi informasi yang benar.⁸⁰

c. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara menggunakan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, atau perspektif yang berbeda untuk memvalidasi dan memperkuat temuan penelitian.⁸¹ Triangulasi data merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai

⁷⁹ Dedi Susanto et al., "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah," *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61, <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.

⁸⁰ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.

⁸¹ Fildza Malahati Et Al., "Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi," *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, No. 2 (2023): 341–48, <https://doi.org/10.46368/Jpd.V11i2.902>.

pembandingan terhadap data yang telah diperoleh.⁸² Triangulasi dapat dilakukan melalui triangulasi sumber (menggunakan berbagai sumber data yang berbeda), triangulasi metode (menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), triangulasi peneliti (melibatkan beberapa peneliti), dan triangulasi teori (menggunakan berbagai perspektif teori untuk menginterpretasi data), sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel, valid, dan dapat dipercaya.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Bodgan analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. Sehingga dapat mudah difahami, dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu :⁸³

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemutusan perhatian, pegabstraksian data kasar dari lapangan.⁸⁴ Pada penelitian ini, peneliti lebih menfokuskan kepada Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Perbankan Digital Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec.Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara).

⁸² Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).

⁸³ Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018).

⁸⁴ Albi Anggito & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Cet. 1; Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm 75-76

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan adalah dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian teks naratif dan didukung oleh dokumen-dokumen serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.⁸⁵ Pada penelitian ini, peneliti akan menyajikan data-data yang valid mengenai Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Perbankan Digital Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec.Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara).

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari teknik analisis data yang peneliti gunakan untuk menyimpulkan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan wawancara dan dokumentasi.⁸⁶ Kesimpulan dalam penelitian dapat menjadi jawaban atas fokus penelitian yang dirumuskan dari awal. Hasil kesimpulan dapat ditampilkan dapat berupa deskriptif objektif, penelitian berdasarkan hasil kajian penelitian yang dilakukan.

Verifikasi data adalah proses pemeriksaan dan pengecekan kembali terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan keakuratan, kelengkapan, dan kebenaran informasi sebelum data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan.⁸⁷ Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman,

⁸⁵ *Ibid*, hlm 77-78

⁸⁶ *Ibid*, hlm 79-81

⁸⁷ Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV. Jejak, 2017).

verifikasi data merupakan kegiatan untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan cara mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis, dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat *tentative* (sementara).⁸⁸ Proses verifikasi data dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian berlangsung, mulai dari awal pengumpulan data hingga akhir penelitian, dengan tujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, reliable, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Verifikasi data dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti *member checking* (pengecekan kembali dengan informan), *peer debriefing* (diskusi dengan rekan sejawat), dan *audit trail* (jejak pemeriksaan).⁸⁹

⁸⁸ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: UI Press, 2009).

⁸⁹ Muh. Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV. Jejak, 2017).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang

Lawas Utara

1. Letak dan Geografis Desa Dolok Siregar

Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara merupakan salah satu desa tua di Kecamatan Padang Bolak yang terbentuk dari kelompok masyarakat bermarga Siregar yang pertama kali membuka lahan dan menetap di kawasan perbukitan. Kata “Dolok” dalam bahasan Batak berarti bukit atau dataran tinggi, sedangkan “Siregar” adalah salah satu marga yang berasal dari suku Batak Angkola.

Pemukiman awal dimulai pada era 1950-an, dimana masyarakat membuka lahan pertanian secara swadaya dan menetap secara tetap. Pada awalnya wilayah ini belum memiliki status desa resmi, namun seiring bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan wilayah, pemerintah daerah mengesahkan pembentukan Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebagai desa administratif. Secara resmi, Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak kab. Padang Lawas Utara menjadi bagian dari kecamatan Padang Bolak sejak pemekaran Kabupaten Tapanuli Selatan menjadi Kabupaten Padang Lawas Utara pada tahun 2007.

Desa Dolok Siregar berada di Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara. Desa ini memiliki posisi geografis yang cukup strategis karena terletak di kawasan perbukitan yang

subur dan dikelilingi oleh beberapa desa lainnya. Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara terletak pada koordinat sekitar 1°23' Lintang Utara dan 99°38' Bujur Timur, dengan ketinggian ± 350 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah desa ini diperkirakan sekitar $7,5 \text{ km}^2$. Batas wilayah Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: berbatasan dengan lingkungan 3 Desa Batu Tambun
- b. Sebelah Selatan: berbatasan dengan Desa Gunung Tua Jae
- c. Sebelah Barat: berbatasan dengan kawasan perkebunan/pertanian masyarakat
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan jalan utama menuju Gunung Tua dan pemukiman warga lainnya.

2. Keadaan sosial dan kependudukan

Berdasarkan data dari Kantor Kepala Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara, jumlah penduduk desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebanyak 765 jiwa, yang terdiri dari 268 Kartu Keluarga (KK).

- a. Jumlah penduduk berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	395 jiwa	51,3
Perempuan	370 jiwa	48,7
Total	765 jiwa	100

Berdasarkan tabel IV.1 di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat desa Dolok Siregar berjenis kelamin laki-laki berjumlah 395 jiwa dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 370 jiwa dengan keseluruhan total laki-laki dan perempuan berjumlah 765 jiwa. Dalam hal ini, berjenis kelamin laki-laki lebih mendominasi di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

b. Tingkat Pendidikan Penduduk

Tabel IV.2
Tingkat Pendidikan Penduduk

Tingkat Pendidikan	Jumlah Jiwa
Tidak sekolah	90
Tamat SD/ sederajat	200
Tamat SMP	180
Tamat SMA	170
Diploma/Sarjana	27

Berdasarkan pada tabel IV.2 di atas dapat disimpulkan tingkat pendidikan penduduk Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara tidak bersekolah berjumlah 90 jiwa, tamat SD berjumlah 200 jiwa, Tamat SMP berjumlah 180 jiwa, tamat SMA berjumlah 170 jiwa, dan tamat Diploma/Sarjana berjumlah 27 jiwa. Dalam hal ini Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebagian besar hanya menempuh pendidikan tamat SD/ sederajat.

c. Mata Pencaharian Penduduk

Tabel IV.3
Mata Pencaharian Penduduk

Jenis Pekerjaan	Jumlah Jiwa	Yang Mempunyai Buku Rekening Di Bank Syariah Indonesia
Petani	320	4
peternak	110	6
Pedagang Toko/Warung	15	3
Pedagang Eceran	20	2
Buruh harian lepas	110	3
Pegawai Negeri/Swasta	30	7
Lain-lain	60	5

Berdasarkan pada tabel IV.3 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penduduk bekerja di sektor pertanian dan perkebunan, sehingga diartikan bahwa di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara masih tergolong sebagai daerah pertanian.

B. Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang disusun dalam bentuk deskripsi. Subjek penelitian ini merupakan masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara sebanyak 10 informan yang dijadikan sumber data penelitian ini. Hasil wawancara dapat diperoleh sebagai berikut:

Wawancara bersama Ibu Idah Siregar, guru honorer desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁰

1. Apakah Ibu mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“iya, saya mengetahui. Saya sudah menggunakan layanan *mobile banking* untuk keperluan transfer dan cek saldo”

2. Bagaimana ibu mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“pertama kali saya dengar dari rekan guru di sekolah, lalu saya cari tahu lebih lanjut lewat media sosial dan brosur dari BSI”

3. Menurut pemahaman ibu, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan dengan metode perbankan konvensional ?

“sangat membantu, sebagai guru honorer yang sering sibuk saya tidak punya banyak waktu ke bank. Dengan BSI mobile, semua transaksi bisa dilakukan di rumah”

4. Apakah ibu memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan digital ?

“secara umum saya mengerti. Perbankan syariah berdasarkan prinsip islam, tanpa bunga dan dengan akad yang jelas, meskipun secara teknologi mirip”

5. Seberapa penting menurut Ibu prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“sangat penting, saya merasa lebih tenang dan yakin bahwa uang saya dikelola dengan cara yang sesuai dengan syariat”

⁹⁰ Idah Siregar, Guru Honorer. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 10 Juli 2025, Pukul 10.05 WIB).

6. Bagaimana pendapat Ibu tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“saya merasa cukup aman, apalagi ada kode OTP dan fitur keamanan lainnya. Hanya saja kendala sinyal di desa kadang jadi hambatan”

7. Bagaimana persepsi Ibu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* BSI ?

“secara umum mudah digunakan, apalagi saya terbiasa menggunakan teknologi, tapi untuk orang tua yang belum paham HP, mungkin butuh bantuan”

8. Apa yang mendorong Ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

“Dorongan utamanya karena efisiensi waktu dan kemudahan. Saya juga merasa lebih mandiri karena tidak perlu selalu ke bank”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Ibu?

“Iya, karena saya yakin dengan prinsip syariah yang diterapkan, dan BSI sebagai lembaga resmi negara.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

“Cukup besar. Saya lebih tenang menggunakan bank yang sesuai dengan ajaran Islam, meskipun dalam bentuk digital”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Ibu?

“Iya. Biaya transfer antar bank sering jadi pertimbangan. Tapi sejauh ini, transaksi sesama BSI gratis, jadi sangat membantu.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat?

“Lumayan besar. Awalnya saya tertarik karena rekomendasi rekan kerja dan suami saya juga sudah lebih dulu menggunakan BSI Mobile.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Ibu?

“Tentu saja. Saya pernah menghubungi CS karena lupa PIN, dan mereka tanggap. Itu membuat saya merasa lebih aman.”

14. Menurut Ibu, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar?

“Belum maksimal. Sosialisasinya belum merata. Banyak warga yang belum paham atau bahkan belum tahu sama sekali.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI?

“Awalnya sedikit kesulitan saat aktivasi karena harus video call dan sinyal tidak stabil. Tapi akhirnya berhasil setelah beberapa kali mencoba.”

16. Apakah Ibu pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah beberapa kali aplikasi tidak bisa dibuka. Biasanya saya restart HP, atau tunggu jaringan stabil baru coba lagi.”

17. Apakah Ibu pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau Internet Banking ?

“Tidak terlalu. Saya paham fitur dasarnya. Tapi untuk fitur seperti zakat digital atau wakaf online, saya belum pernah coba.”

18. Bagaimana pendapat Ibu tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Cukup membantu. Selain call center, saya biasanya tanya ke pegawai BSI di kantor cabang terdekat.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* BSI di desa Dolok Siregar ?

“Sosialisasi rutin, pelatihan langsung di balai desa, dan kalau bisa, kerja sama dengan sekolah untuk edukasi guru dan siswa.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan?

“Iya, sangat perlu. Bisa dalam bentuk workshop, simulasi langsung, atau bahkan video tutorial dalam bahasa daerah agar mudah dipahami.”

21. Saran Ibu untuk perbaikan layanan *mobile banking* BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar?

“Perbaiki akses jaringan dulu, lalu adakan edukasi berkelanjutan. Juga pastikan aplikasi ringan agar bisa dipakai di HP dengan spesifikasi rendah.”

Wawancara bersama Ibu Delis Harahap, wirausaha di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹¹

1. Apakah Ibu mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Iya, saya tahu. Saya sendiri pengguna aplikasi BSI Mobile untuk usaha saya.”

2. Bagaimana Ibu mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* BSI ?

“Saya tahu dari anak saya yang kuliah di Medan. Dia ajarkan saya cara pakainya.”

3. Menurut pemahaman Ibu, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan metode konvensional ?

“Sangat praktis. Bisa transaksi dari rumah, hemat waktu dan tenaga. Sangat membantu untuk jualan, karena bisa terima transfer langsung.”

⁹¹ Delis Harahap, Wirausaha. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 09 Juli 2025, Pukul 11.30 WIB).

4. Apakah Ibu memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Secara umum paham. Perbankan syariah bebas riba dan lebih transparan. Tapi dalam layanan digital, hampir sama tampilannya.”

5. Seberapa penting menurut Ibu prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Penting. Saya lebih percaya kalau dana dikelola sesuai syariat. Apalagi untuk usaha kecil, saya lebih nyaman begitu.”

6. Bagaimana pendapat Ibu tentang keamanan transaksi menggunakan layanan digital BSI?

“Cukup aman. Tapi kadang saya was-was juga kalau HP rusak atau jatuh ke tangan orang lain. Makanya saya rutin ganti PIN.”

7. Bagaimana persepsi Ibu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* BSI ?

“Untuk saya yang sudah biasa buka aplikasi online shop, ini tidak sulit. Tapi saya tahu beberapa ibu-ibu lain masih bingung.”

8. Apa yang mendorong Ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Karena tuntutan usaha. Pelanggan banyak yang transfer, jadi saya harus bisa pantau saldo dan transaksi dengan cepat.”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Iya, karena ini bank syariah, saya lebih nyaman. Saya juga simpan uang hasil usaha di BSI.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Agama punya pengaruh besar. Saya merasa lebih berkah dan tenang memakai sistem syariah.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Tentu. Kalau terlalu sering transfer ke bank lain dan ada potongan, itu lumayan terasa. Makanya saya ajak pelanggan pakai BSI juga.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat ?

“Lumayan besar. Apalagi kalau ada yang bilang gampang dan aman, saya jadi yakin juga. Waktu awal coba, saya juga tanya-tanya ke tetangga.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Ibu ?

“Iya. Pernah saya lapor via WA layanan CS, responnya agak lama. Tapi setelah itu dibantu sampai selesai, jadi saya tetap percaya.”

14. Menurut Ibu, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar ?

“Belum cukup. Harusnya lebih sering turun langsung atau kerja sama dengan kelompok usaha ibu-ibu di sini.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI ?

“Tidak terlalu sulit, karena saya dibantu anak saya yang mengerti teknologi.”

16. Apakah Ibu pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah tidak bisa login. Ternyata karena versi aplikasinya belum diperbarui. Setelah update, lancar.”

17. Apakah Ibu pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau internet banking ?

“Kadang bingung di awal. Tapi setelah sering pakai, lama-lama terbiasa. Yang penting sabar belajar.”

18. Bagaimana pendapat Ibu tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Bisa ditingkatkan. CS baik, tapi kalau sinyal jelek dan harus video call, jadi susah. Mungkin perlu alternatif bantuan offline juga.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“Sediakan pendampingan langsung, mungkin satu staf keliling bantu warga aktivasi dan belajar pakai aplikasi.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu. Bisa dalam bentuk kelas praktek, bukan cuma teori. Ibu-ibu pengusaha kecil sangat butuh ini.”

21. Saran Ibu untuk perbaikan layanan *mobile banking* BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Perbaiki akses jaringan, tambah fitur yang mendukung UMKM, dan sediakan layanan cepat tanggap di desa, bukan hanya lewat aplikasi.”

Wawancara bersama Ibu Lenni Harahap, pegawai honorer di Dinas Pendidikan desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹²

1. Apakah Ibu mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Pernah dengar, tapi belum terlalu paham secara detail tentang semua fiturnya.”

⁹² Lenni Harahap, Honorer Dinas Pendidikan. *Wawancara*, (Desak Dolok Siregar, 09 Juli 2025, Pukul 09.00 WIB).

2. Bagaimana Ibu mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“Saya tahu dari media sosial dan juga dari teman-teman kantor yang sudah lebih dulu pakai.”

3. Menurut pemahaman Ibu, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan metode konvensional ?

“Lebih cepat dan tidak perlu antri ke bank. Tapi kalau sedang sibuk, kadang saya tetap lebih nyaman ke kantor cabang langsung.”

4. Apakah Ibu memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Secara garis besar saya tahu, tapi belum terlalu mendalami. Saya tahu BSI tidak menggunakan sistem bunga.”

5. Seberapa penting menurut Ibu prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Penting, walaupun secara pribadi saya lebih fokus ke kenyamanan dan keamanan layanan. Tapi nilai syariah tetap jadi pertimbangan.”

6. Bagaimana pendapat Ibu tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* ?

“Lumayan aman, tapi saya masih was-was soal pencurian data karena pernah baca berita soal penipuan digital.”

7. Bagaimana persepsi Ibu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* ?

“Cukup mudah, tapi tampilannya kadang membingungkan untuk orang yang belum terbiasa.”

8. Apa yang mendorong Ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* ?

“Saya mulai menggunakan karena kebutuhan transfer gaji dan pembayaran, tapi belum semua fitur saya gunakan.”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Sedikit banyak memengaruhi. Karena ini bank syariah, jadi saya lebih percaya dibanding bank konvensional.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

“Cukup berpengaruh, apalagi keluarga saya juga mendukung penggunaan sistem keuangan syariah.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Iya. Saya menghindari transaksi antar bank karena biayanya. Kalau bisa gratis, tentu lebih baik.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat ?

“Cukup besar. Saya ikut mencoba karena banyak teman di kantor yang merekomendasikan.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Ibu?

“Iya. Saya pernah menghubungi call center dan merasa terbantu, tapi kadang harus menunggu lama.”

14. Menurut Ibu, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar?

“Belum. Banyak masyarakat yang belum tahu atau masih ragu pakai aplikasi karena minimnya edukasi.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran *layanan mobile banking* BSI ?

“Awalnya bingung saat verifikasi wajah, tapi setelah minta bantuan rekan kerja akhirnya berhasil.”

16. Apakah Ibu pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah aplikasi tidak bisa dibuka saat update sistem. Saya tunggu beberapa jam baru bisa lagi.”

17. Apakah Ibu pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau internet banking?

“Iya, terutama fitur-fitur tambahan seperti investasi syariah atau zakat digital, saya belum pernah coba.”

18. Bagaimana pendapat Ibu tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Perlu ditingkatkan. Kadang pelayanan lambat, terutama saat jam ramai.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar?

“Adakan pelatihan singkat dan kunjungan langsung ke kantor desa agar masyarakat lebih paham.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan?

“Perlu. Bisa dalam bentuk pelatihan kelompok di balai desa, dengan pendampingan langsung dari petugas bank.”

21. Saran Ibu untuk perbaikan layanan digital BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Buat aplikasi lebih sederhana tampilannya, perbanyak edukasi di lapangan, dan tingkatkan jaringan internet di wilayah kami.”

Wawancara dengan saudari Hanina Siregar, mahasiswa aktif berasal dari desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹³

1. Apakah Hanina mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Iya, saya tahu. Saya sendiri pakai aplikasi BSI Mobile untuk keperluan kuliah dan belanja *online*.”

2. Bagaimana Hanina mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“Awalnya dari teman kampus, terus saya juga lihat iklannya di media sosial dan YouTube.”

3. Menurut Hanina, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan metode konvensional ?

“Lebih simpel dan cepat. Saya bisa transfer, cek saldo, bayar tagihan, semua dari HP. Nggak perlu ke ATM atau kantor bank.”

4. Apakah Hanina memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Lumayan paham. BSI itu basisnya syariah, jadi mereka nggak pakai bunga dan sistemnya pakai akad-akad syariah.”

5. Seberapa penting menurut Hanina prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Sangat penting, apalagi saya juga belajar ekonomi Islam. Jadi saya merasa lebih nyaman pakai layanan yang sesuai syariat.”

6. Bagaimana pendapat Hanina tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

⁹³ Hanina Siregar, Mahasiswi. *Wawancara*, (Desak Dolok Siregar, 09 Juli 2025, Pukul 14.30 WIB).

“Aman sih, sejauh ini saya belum pernah kena masalah. Tapi tetap harus hati-hati, jangan sembarangan klik link.”

7. Bagaimana persepsi Hanina terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* BSI ?

“User friendly. Desainnya cukup modern dan nggak ribet. Cuma kadang waktu sinyal lemah, agak lambat.”

8. Apa yang mendorong Hanina untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* ?

“Karena kemudahan dan kenyamanan. Saya juga lebih tenang karena ini bank syariah.”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Hanina ?

“Iya, BSI punya reputasi bagus di kalangan kampus saya. Jadi saya yakin pakai aplikasinya.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Hanina menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Pengaruhnya besar. Saya lebih percaya sistem keuangan yang tidak bertentangan dengan ajaran Islam.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Hanina?

“Banget. Mahasiswa kan pengeluaran terbatas, jadi biaya admin itu jadi pertimbangan penting.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat?

“Cukup besar. Teman saya banyak yang pakai BSI dan mereka bantu saya juga waktu aktivasi awal.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Hanina?

“Iya. CS BSI cukup responsif, terutama via media sosial. Saya pernah tanya lewat Instagram dan dibalas cepat.”

14. Menurut Hanina, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar ?

“Kurang. Sosialisasinya masih terbatas. Banyak warga yang belum tahu cara pakainya.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI ?

“Awalnya susah di verifikasi wajah karena kamera HP saya kurang jelas. Tapi akhirnya bisa juga setelah beberapa kali coba.”

16. Apakah Hanina pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah error waktu update sistem. Saya restart HP dan tunggu jaringan stabil, baru bisa dipakai lagi.”

17. Apakah Hanina pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau internet banking ?

“Nggak terlalu. Aplikasinya sudah cukup jelas, apalagi buat generasi muda yang terbiasa dengan aplikasi digital.”

18. Bagaimana pendapat Hanina tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Masih bisa ditingkatkan, terutama untuk warga desa yang mungkin butuh bantuan langsung, bukan cuma lewat aplikasi.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“BSI bisa kerja sama dengan sekolah atau kampus untuk edukasi, terus bantu orang tua juga lewat pelatihan singkat.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu banget. Bisa bentuk workshop atau demo langsung. Anak muda bisa bantu orang tua belajar juga.”

21. Saran Hanina untuk perbaikan layanan *mobile banking* BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar?

“Tambahkan fitur edukatif di aplikasi, buat menu sederhana untuk lansia, dan perkuat sinyal atau kerja sama dengan provider lokal.”

Wawancara bersama Ibu Siti Aisah Siregar, wiraswata di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁴

1. Apakah Ibu mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Ya, saya tahu ada layanan digital dari BSI, tapi belum pernah benar-benar mencoba sendiri.”

2. Bagaimana Ibu mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“Saya tahu dari anak saya dan juga dari brosur di kantor cabang BSI waktu saya ke sana.”

3. Menurut Ibu, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan metode konvensional ?

“Manfaatnya jelas dari segi waktu dan tenaga. Tapi saya pribadi lebih nyaman datang langsung ke bank, rasanya lebih yakin.”

4. Apakah Ibu memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

⁹⁴ Siti Aisah Siregar, Wiraswata. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 09 Juli 2025, Pukul 11.15 WIB).

“Secara umum paham, terutama soal akad dan tidak adanya bunga. Tapi kalau di layanan digital, saya belum terlalu mendalami.”

5. Seberapa penting menurut Ibu prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Sangat penting. Saya lebih tenang kalau tahu sistemnya tidak bertentangan dengan ajaran Islam.”

6. Bagaimana pendapat Ibu tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* ?

“Keamanannya mungkin sudah baik, tapi saya tetap ragu karena takut salah pencet atau kena penipuan.”

7. Bagaimana persepsi Ibu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* BSI ?

“Kurang mudah untuk orang seperti saya yang tidak terlalu akrab dengan teknologi. Kadang menunya bikin bingung.”

8. Apa yang mendorong Ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

“Jujur, saya belum termotivasi untuk menggunakannya karena belum terlalu perlu. Saya masih merasa aman dengan transaksi manual.”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Tentu. Saya percaya BSI karena prinsipnya syariah, tapi untuk digital, saya masih butuh waktu untuk menyesuaikan.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Agama jadi salah satu pertimbangan, tapi bukan yang utama dalam penggunaan teknologi. Yang utama itu kepraktisan dan rasa aman.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Ibu ?

“Iya, terutama kalau ada biaya tersembunyi atau potongan tanpa pemberitahuan. Itu yang saya hindari.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat ?

“Cukup besar. Kalau ada orang yang saya percaya menyarankan, saya mungkin akan lebih terbuka untuk mencoba.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Ibu ?

“Iya. Kalau pelayanannya ramah dan cepat ditanggapi, saya akan lebih percaya untuk pakai layanan digitalnya.”

14. Menurut Ibu, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar ?

“Belum cukup. Banyak yang belum tahu manfaat dan cara pakainya. Harusnya ada kegiatan langsung di masyarakat.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI ?

“Saya belum daftar, tapi dari cerita orang-orang, prosesnya agak membingungkan untuk yang tidak terbiasa.”

16. Apakah Ibu pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya?

“Belum pernah karena belum mencoba langsung. Tapi saya dengar kadang aplikasinya error kalau jaringan jelek.”

17. Apakah Ibu pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau internet banking ?

“Saya rasa iya, apalagi fitur-fitur yang berhubungan dengan investasi atau zakat. Saya masih butuh penjelasan lebih.”

18. Bagaimana pendapat Ibu tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Saya belum punya pengalaman pribadi, tapi harapan saya, pihak BSI harus cepat tanggap dan sabar menjelaskan.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan digital di Desa Dolok Siregar ?

“Adakan penyuluhan langsung ke masyarakat. Bisa juga melibatkan pemuda untuk bantu orang tua belajar.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu. Sebaiknya ada pelatihan langsung, bukan cuma lewat video. Bisa dilakukan di kantor desa dengan panduan step by step.”

21. Saran Ibu untuk perbaikan layanan *mobile banking* BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Permudah tampilan aplikasinya, berikan pendampingan untuk pengguna baru, dan jamin keamanan data dengan jelas.”

Wawancara bersama Bapak Sahlil Siregar, petani di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁵

1. Apakah Bapak mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Saya pernah dengar, tapi belum terlalu paham. Katanya bisa kirim uang lewat HP.”

2. Bagaimana Bapak mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

⁹⁵ Sahlil Siregar, Petani. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 08 Juli 2025, Pukul 10.00 WIB).

“Dari anak saya yang masih sekolah, dia yang sering jelaskan ke saya.”

3. Menurut Bapak, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan perbankan digital BSI dibandingkan dengan datang ke kantor cabang ?

“Kalau bisa dari HP, pasti lebih cepat. Tapi saya belum bisa pakainya, jadi tetap lebih nyaman ke bank langsung.”

4. Apakah Bapak memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Belum terlalu ngerti, tapi saya tahu BSI itu bank Islam. Katanya nggak pakai bunga.”

5. Seberapa penting menurut Bapak prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Penting juga, soalnya kita Muslim. Tapi yang penting juga itu gampang dipakai.”

6. Bagaimana pendapat Bapak tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Saya masih ragu, takut salah pencet atau uangnya hilang. Belum berani coba sendiri.”

7. Bagaimana persepsi Bapak terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* ?

“Kurang mudah kalau untuk orang seperti saya. Banyak tulisan dan fitur yang bikin bingung.”

8. Apa yang mendorong Bapak untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Karena belum ngerti caranya, jadi belum pernah pakai. Lagipula saya biasa transaksi langsung ke kantor BSI.”

9. Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Bapak ?

“Saya percaya sama BSI karena bank Islam. Tapi untuk aplikasi, saya masih belum yakin.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Bapak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Pengaruhnya ada, tapi saya lebih mikir ke soal bisa atau nggaknya saya pakai aplikasinya.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Bapak ?

“Iya. Kalau banyak potongan, pasti saya pikir-pikir dulu. Saya lebih suka cara yang jelas biayanya.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat ?

“Cukup besar. Kalau ada yang ngajarin dan bilang aman, saya bisa tertarik untuk coba.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Bapak?

“Kalau pegawainya ramah dan sabar bantu orang kampung kayak saya, pasti lebih enak.”

14. Menurut Bapak, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup di Desa Dolok Siregar ?

“Belum. Setahu saya belum pernah ada orang dari BSI yang datang langsung untuk ngajarin pakai aplikasi.”

15. Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI ?

“Belum pernah coba. Tapi saya dengar susah kalau nggak ngerti baca atau HP-nya belum bagus.”

16. Apakah Bapak pernah mengalami masalah teknis (aplikasi error, gangguan jaringan)? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Saya belum pernah pakai, tapi jaringan di sini kadang memang lemah, jadi bisa jadi susah akses aplikasi.”

17. Apakah Bapak pernah kesulitan memahami fitur-fitur dalam *mobile banking* BSI atau Internet Banking ?

“Saya belum paham semuanya. Pernah lihat punya anak saya, tapi saya bingung lihat menunya.”

18. Bagaimana pendapat Bapak tentang dukungan yang diberikan BSI ketika terjadi masalah ?

“Kalau bisa ada orang dari BSI yang bisa langsung bantu di desa, pasti lebih baik.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“Datang ke desa, ajarin langsung. Bisa juga lewat kepala desa atau pengajian.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu sekali. Kami butuh diajari langsung, bukan lewat tulisan atau video. Harus praktek langsung.”

21. Saran Bapak untuk perbaikan layanan digital BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar?

“Buat aplikasinya lebih sederhana, pakai bahasa yang gampang. Dan harus ada pendampingan di awal-awal.”

Wawancara bersama saudari Julianur, mahasiswa beresita dari desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁶

⁹⁶ Julianur, Mahasiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 07 Juli 2025, Pukul 09.30 WIB).

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia?

“Iya, saya tahu dan sudah menggunakan BSI Mobile sejak beberapa tahun terakhir.”

2. Bagaimana Anda mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“Awalnya tahu dari media sosial dan teman kampus, terus cari tahu sendiri lewat Google dan YouTube.”

3. Menurut Anda, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan datang ke kantor cabang ?

“Jauh lebih praktis. Saya bisa transfer, cek saldo, atau top-up e-wallet tanpa harus antri di bank.”

4. Apakah Anda memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Cukup paham. Di BSI ada prinsip akad syariah dan tidak ada bunga, itu yang membedakannya dari bank konvensional.”

5. Seberapa penting menurut Anda prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Sangat penting. Saya merasa lebih tenang dan yakin menggunakan layanan yang sesuai syariat.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Menurut saya sudah cukup aman, apalagi ada fitur OTP dan fingerprint. Tapi tetap harus hati-hati.”

7. Bagaimana persepsi Anda terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI ?

“Aplikasinya lumayan user-friendly untuk generasi muda, meskipun kadang agak lambat saat jaringan jelek.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Karena saya butuh transaksi cepat dan fleksibel. Lagipula sebagai mahasiswa, saya sering pakai e-wallet dan *mobile banking*.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI memengaruhi keputusan Anda ?

“Tentu. Karena BSI adalah bank syariah, saya lebih percaya dan merasa nilai-nilainya sesuai dengan yang saya yakini.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Anda ?

“Cukup besar. Saya memang mencari layanan keuangan yang selaras dengan prinsip Islam.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Sedikit berpengaruh. Kalau ada biaya transfer antar bank yang lebih murah atau gratis, pasti lebih saya pilih.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi teman atau keluarga ?

“Pengaruhnya besar. Saya dulu mulai pakai BSI karena banyak teman kuliah juga pakai.”

13. Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya. Respon cepat dan sopan dari CS sangat membantu, apalagi saat ada kendala login atau fitur error.”

14. Menurut Anda, apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi di Desa Dolok Siregar ?

“Kurang maksimal. Banyak orang tua di desa saya yang belum tahu cara pakainya.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi atau pendaftaran awal ?

“Dulu agak bingung saat pertama daftar, tapi setelah itu semuanya lancar.”

16. Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah gagal login karena server down. Saya langsung hubungi CS lewat WhatsApp, dan dibantu dengan cepat.”

17. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami fitur-fitur di aplikasi ?

“Tidak. Semua cukup jelas, tapi mungkin perlu panduan sederhana untuk orang awam.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang dukungan yang diberikan oleh BSI saat terjadi masalah ?

“Cukup responsif, meskipun CS di jam sibuk kadang agak lambat membalas.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi digital di desa Dolok Siregar ?

“Adakan pelatihan digital di balai desa. Libatkan anak muda sebagai pendamping teknologi.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu. Misalnya dalam bentuk demo langsung, kelas kecil, atau video tutorial berbahasa lokal.”

21. Saran Anda untuk perbaikan layanan digital BSI agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Perbaiki jaringan server agar tidak sering error, buat aplikasi lebih ringan dan tambah fitur bantuan dengan bahasa daerah.”

Wawancara bersama febi marselina, mahasiswa berasal dari desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁷

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Iya, saya tahu tentang layanan digital dari BSI, tapi saya pribadi belum terlalu sering menggunakannya.”

2. Bagaimana Anda mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* ?

“Saya tahu dari teman kuliah dan juga pernah lihat iklannya di Instagram.”

3. Menurut Anda, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan dengan datang ke kantor cabang ?

“Jelas lebih praktis, tapi karena saya tidak terlalu sering bertransaksi, saya masih sering ke kantor BSI kalau perlu.”

4. Apakah Anda memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Secara umum paham, tapi kalau dari sisi aplikasi, saya rasa tidak jauh berbeda tampilannya.”

5. Seberapa penting menurut Anda prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Menurut saya penting, apalagi kita sebagai Muslim. Tapi bagi saya, yang utama tetap kemudahan dan fungsionalitasnya.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Sejauh ini saya rasa aman, tapi tetap harus waspada juga. Beberapa teman pernah cerita soal akun mereka diblokir karena salah input PIN.”

⁹⁷ Feby Marselina, Mahiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli 2025, Pukul 11.00 WIB).

7. Bagaimana persepsi Anda terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI ?

“Fitur-fiturnya agak membingungkan di awal. Saya lebih nyaman pakai aplikasi bank lain yang tampilannya lebih modern.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Saya pakai BSI karena punya rekening di sana, tapi bukan pilihan utama untuk transaksi harian.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI memengaruhi keputusan Anda ?

“Sebagian iya, karena ini bank syariah. Tapi jujur saya juga bandingkan dengan bank lain yang lebih mudah diakses.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Anda ?

“Cukup memengaruhi, tapi saya juga mempertimbangkan teknologi dan pelayanan secara keseluruhan.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, apalagi kalau harus transfer antar bank. Saya pilih yang gratis atau biaya rendah.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi teman atau keluarga ?

“Cukup besar. Saya coba aplikasi BSI juga karena ada teman yang bantuin daftar dan ngajarin pakai.”

13. Apakah kualitas layanan customer service BSI mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya. Kalau CS-nya responsif dan ramah, saya jadi lebih nyaman pakai aplikasinya.”

14. Menurut Anda, apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi di Desa Dolok Siregar ?

“Belum maksimal. Banyak orang tua di desa saya masih belum ngerti soal perbankan digital.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi atau pendaftaran awal ?

“Iya, sempat gagal waktu verifikasi KTP di aplikasi. Akhirnya harus ke kantor cabang dulu.”

16. Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah aplikasi error saat mau transfer. Saya tunggu beberapa jam, baru normal lagi.”

17. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami fitur-fitur di aplikasi ?

“Iya, beberapa fitur seperti zakat dan wakaf masih belum saya pahami sepenuhnya.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang dukungan yang diberikan oleh BSI saat terjadi masalah ?

“Perlu ditingkatkan. Kadang CS di WhatsApp lama merespons atau jawabannya standar.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“Buat pelatihan langsung ke masyarakat, libatkan anak muda untuk membantu mengajari yang belum paham.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu banget. Edukasi bisa lewat demo aplikasi di acara desa atau pengajian ibu-ibu.”

21. Saran Anda untuk perbaikan layanan digital BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Permudah antarmuka aplikasi, tambahkan panduan visual, dan pastikan customer service-nya aktif dan cepat tanggap.”

Wawancara bersama Ibu Novri Dayanti, guru honorer di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁸

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia ?

“Iya, saya tahu, bahkan saya sudah beberapa kali menggunakan BSI Mobile untuk transfer dan cek saldo.”

2. Bagaimana Anda mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* BSI ?

“Dari teman guru di sekolah, kemudian saya cari tahu lebih lanjut lewat YouTube dan brosur dari bank.”

3. Menurut Anda, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan datang ke kantor cabang ?

“Lebih cepat dan tidak perlu antre. Saya bisa transaksi dari rumah tanpa meninggalkan pekerjaan.”

4. Apakah Anda memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

“Saya cukup memahami. Di perbankan syariah, tidak ada bunga dan sistemnya menggunakan akad, jadi lebih menenangkan secara batin.”

5. Seberapa penting menurut Anda prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

⁹⁸ Novri Dayanti, Guru Homorer. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli 2025, Pukul 14.30 WIB).

“Sangat penting. Prinsip syariah itu yang jadi alasan saya lebih memilih BSI dibanding bank lain.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Sejauh ini aman, tapi saya tetap hati-hati, misalnya tidak membagikan kode OTP ke siapa pun.”

7. Bagaimana persepsi Anda terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI ?

“Menurut saya sudah cukup mudah, tapi untuk pengguna baru memang perlu belajar dulu, apalagi fitur-fiturnya cukup banyak.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Karena kebutuhan pekerjaan, saya harus sering transfer, dan layanan digital BSI sangat membantu. Selain itu, saya merasa lebih nyaman menggunakan bank syariah.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI memengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, karena BSI adalah bank berbasis syariah dan sudah dikenal luas. Saya merasa lebih yakin.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Anda ?

“Sangat berpengaruh. Saya memang memilih bank syariah agar transaksi keuangan saya sesuai dengan nilai-nilai Islam.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Agak berpengaruh, terutama jika transfer ke bank lain. Tapi saya tetap memilih BSI karena lebih nyaman dari sisi syariahnya.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi teman atau keluarga ?

“Cukup besar. Saya mulai pakai aplikasi ini karena direkomendasikan oleh teman guru dan keluarga juga.”

13. Apakah kualitas layanan customer service BSI mempengaruhi keputusan

Anda ?

“Iya. Kalau ada masalah dan cepat dibantu, itu jadi nilai plus. Tapi kadang CS-nya juga lambat merespons.”

14. Menurut Anda, apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi di Desa

Dolok Siregar ?

“Menurut saya belum cukup. Masih banyak masyarakat yang belum paham bagaimana cara menggunakan aplikasi BSI Mobile.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi atau pendaftaran awal?

“Tidak terlalu, karena saya dibantu oleh teman yang sudah lebih dulu menggunakan aplikasi ini.”

16. Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis? Jika iya, bagaimana

penyelesaiannya

“Pernah aplikasi tidak bisa login karena jaringan lemah. Saya tunggu jaringan stabil baru bisa digunakan.”

17. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami fitur-fitur di aplikasi ?

“Di awal iya, tapi sekarang sudah terbiasa. Fitur zakat dan wakaf masih belum saya gunakan karena belum terlalu saya pahami.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang dukungan yang diberikan oleh BSI saat

terjadi masalah?

“Dukungan dari BSI cukup baik, tapi ke depan semoga lebih cepat dan komunikatif.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi

layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“Adakan pelatihan langsung ke masyarakat dan melibatkan perangkat desa serta sekolah.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan ?

“Perlu sekali. Bentuknya bisa berupa pelatihan langsung dan pembagian brosur panduan bergambar agar mudah dipahami.”

21. Saran Anda untuk perbaikan layanan digital BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar ?

“Permudah navigasi aplikasi, perkuat jaringan agar tidak mudah error, dan perbanyak petugas lapangan untuk bantu masyarakat yang belum paham teknologi.”

Wawancara bersama Meliyana Sari Siregar, mahasiswa berasal dari desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.⁹⁹

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia?

“Iya, saya tahu. Tapi saya belum pernah benar-benar memanfaatkannya secara aktif.”

2. Bagaimana Anda mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* BSI ?

“Dari media sosial dan teman kampus. Tapi saya belum tertarik terlalu dalam.”

3. Menurut Anda, apa saja manfaat dan keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan datang ke kantor cabang ?

“Jelas lebih hemat waktu dan tenaga. Tapi kadang saya lebih nyaman datang langsung kalau ada urusan penting.”

4. Apakah Anda memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan syariah dalam konteks layanan *mobile banking* ?

⁹⁹ Meliyana Siregar, Mahasiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli 2025, Pukul 15.00 WIB).

“Saya tahu perbedaannya secara umum, tapi kalau soal digital, saya rasa aplikasinya hampir sama.”

5. Seberapa penting menurut Anda prinsip-prinsip syariah dalam layanan *mobile banking* ?

“Penting sih, apalagi sebagai Muslim. Tapi jujur saya lebih lihat dari sisi kenyamanan dan kepraktisan dulu.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Saya masih agak ragu. Takut salah pencet atau kena hack, makanya jarang saya gunakan untuk transaksi besar.”

7. Bagaimana persepsi Anda terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI ?

“Kurang user-friendly menurut saya, agak ribet untuk pemula. Saya lebih sering pakai aplikasi bank lain.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI ?

“Kalau terpaksa ya saya pakai. Tapi karena saya punya akun bank lain yang lebih familiar, saya lebih sering pakai yang itu.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI memengaruhi keputusan Anda ?

“Sebagian, tapi saya lebih percaya kalau sudah terbukti mudah dan aman digunakan. BSI masih perlu ditingkatkan.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Anda ?

“Cukup berpengaruh. Tapi untuk transaksi harian, saya kadang tetap pakai bank biasa yang lebih cepat.”

11. Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, karena sebagai mahasiswa saya ingin yang hemat. Kalau BSI kena biaya transfer, saya pikir-pikir dulu.”

12. Seberapa besar pengaruh rekomendasi teman atau keluarga ?

“Cukup besar. Tapi kalau aplikasi atau sistemnya ribet, saya tetap pilih yang saya nyaman pakai.”

13. Apakah kualitas layanan customer service BSI mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, saya pernah tanya ke CS dan balasnya lama. Itu bikin saya malas pakai aplikasinya.”

14. Menurut Anda, apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi di Desa Dolok Siregar ?

“Belum. Banyak orang di desa saya yang nggak ngerti sama sekali soal bank digital, apalagi BSI.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi atau pendaftaran awal ?

“Iya, proses verifikasinya berulang-ulang. Akhirnya saya ke cabang juga.”

16. Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis? Jika iya, bagaimana penyelesaiannya ?

“Pernah aplikasi tidak bisa login. Saya uninstall, lalu install ulang baru bisa.”

17. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami fitur-fitur di aplikasi ?

“Iya, terutama fitur yang berhubungan dengan zakat atau wakaf. Saya bingung fungsinya.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang dukungan yang diberikan oleh BSI saat terjadi masalah ?

“Kurang cepat dan terkesan formal banget. Padahal kami butuh bantuan langsung dan jelas.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di desa Dolok Siregar ?

“Sosialisasi langsung ke masyarakat, adakan pelatihan bareng mahasiswa juga bisa.”

20. Apakah perlu program edukasi atau pelatihan khusus? Bentuk edukasi apa yang dibutuhkan?

“Iya, perlu. Bentuknya seperti demo aplikasi langsung, atau video singkat yang dijelaskan pakai bahasa lokal.”

21. Saran Anda untuk perbaikan layanan digital BSI agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa Dolok Siregar?

“Tingkatkan respons CS, buat aplikasi lebih ringan dan mudah dipahami. Sediakan juga tutorial di dalam aplikasi.”

Wawancara bersama Ahmad Zailani, pemuda di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰⁰

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan *Mobile Banking* BSI ?

“Saya tahu sedikit, pernah dengar dari keluarga tapi belum pernah pakai sendiri.”

2. Dari mana Anda pertama kali mendapatkan informasi mengenai *Mobile Banking* BSI “

“Waktu itu abang saya yang cerita karena dia pakai buat kirim uang.”

3. Menurut Anda apa manfaat *Mobile Banking* dibanding datang langsung ke bank ?

“Lebih cepat dan tidak perlu antri, tapi kalau saya pribadi masih lebih nyaman ke ATM langsung.”

¹⁰⁰ Ahmad Zaelani Harahap, Pemuda Desa. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 02 Juni 2025, Pukul 10.10 WIB).

4. Apakah Anda memahami perbedaan Mobile Banking syariah dan konvensional ?

“Belum terlalu. Saya hanya tahu syariah tidak pakai riba, selebihnya belum paham.”

5. Seberapa penting prinsip syariah dalam *Mobile Banking* BSI bagi Anda?

“Menurut saya penting, tapi saya masih belajar memahami lebih dalam soal sistem syariah.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan *Mobile Banking* BSI?

“Saya masih ragu karena takut salah pencet atau saldo hilang kalau HP rusak.”

7. Bagaimana kesan Anda terhadap kemudahan penggunaan *Mobile Banking* BSI ?

“Bagi yang terbiasa mungkin mudah, tapi untuk saya yang jarang transaksi online mungkin perlu waktu memahami.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan atau belum menggunakan layanan ini ?

“Saya belum memakai karena masih belum terbiasa dan lebih suka transaksi tunai.”

9. Apakah kepercayaan pada BSI berpengaruh pada pemakaian *Mobile Banking* ?

“Ada pengaruhnya, kalau saya yakin dengan banknya baru berani gunakan aplikasinya.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama pada keputusan Anda ?

“Berpengaruh karena saya ingin memakai bank yang sesuai syariat, tapi saya harus paham dulu cara kerjanya.”

11. Apakah biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, kalau gratis atau murah saya lebih tertarik mencobanya.”

12. Apakah rekomendasi teman/keluarga berpengaruh kepada Anda ?

“Berpengaruh lumayan, tapi tetap saya harus lihat dulu bagaimana cara menggunakannya.

13. Apakah pelayanan CS BSI mempengaruhi keyakinan Anda ?

“Iya mempengaruhi, sebab jika saya kesulitan saya butuh arahan dari CS yang jelas.”

14. Apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi *Mobile Banking* di desa ini ?

“Menurut saya belum banyak sosialisasi. Masih banyak yang belum tahu cara menggunakannya termasuk saya.”

15. Kesulitan apa yang Anda hadapi saat mencoba registrasi ?

“Saya pernah coba daftar tapi bingung saat verifikasi data, jadi belum selesai.”

16. Pernahkah Anda mengalami masalah teknis ?

“Belum pernah transaksi, tapi teman saya bilang kadang aplikasinya lemot saat jaringan buruk.”

17. Apakah Anda kesulitan memahami fitur dalam aplikasi ?

“Iya, pertama lihat menunya banyak, saya jadi bingung fungsi masing-masing.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang dukungan BSI jika pengguna mengalami masalah ?

“Saya belum pernah langsung, tapi menurut saya harus lebih aktif membantu pengguna baru.”

19. Apa yang sebaiknya dilakukan BSI agar masyarakat semakin tertarik memakai *Mobile Banking* ?

“Beri sosialisasi ke desa, tunjukkan cara pakai langsung, dan buat fitur lebih sederhana.”

20. Apakah perlu pelatihan penggunaan Mobile Banking di masyarakat ?

“Perlu, terutama untuk orang yang belum terbiasa dengan HP seperti saya. Lebih baik pelatihan langsung praktek.”

21. Saran Anda untuk perbaikan Mobile Banking agar sesuai kebutuhan desa ?

“Aplikasi dibuat lebih simpel, biaya transaksi jangan mahal, dan jaringan harus lebih stabil agar mudah digunakan.”

Wawancara bersama Bapak Hamsar, wiraswasta di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰¹

1. Apakah Bapak mengetahui tentang layanan *Mobile Banking* BSI ?

“Saya mengetahui, meskipun belum terlalu mendalam. Saya sadar bahwa layanan ini digunakan untuk transaksi secara digital melalui HP.”

2. Dari mana pertama kali Bapak mengetahui layanan tersebut ?

“Saya mengetahui dari anak saya yang memakai mobile banking untuk transaksi kuliah dan pembayaran online.”

3. Menurut Bapak apa kelebihan Mobile Banking BSI dibanding datang ke bank ?

“Kelebihan yang saya lihat adalah sangat menghemat waktu dan tenaga. Saya tidak perlu antre atau bepergian jauh.”

4. Apakah Bapak memahami perbedaan layanan *mobile banking* bank syariah dan konvensional ?

“Ya, saya paham. Bank syariah lebih menekankan sistem bagi hasil, sedangkan bank konvensional berbasis bunga. Ini memberi kenyamanan bagi saya dalam hal prinsip syariah.”

5. Seberapa penting prinsip syariah menurut Bapak ?

“Cukup penting, karena saya ingin transaksi yang saya lakukan tetap sesuai dengan kaidah agama.”

¹⁰¹ Hamsar Harahap, Skeretasi Desa. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 19 Januari 2025, Pukul 09.00 WIB).

6. Bagaimana penilaian Bapak terkait keamanan mobile banking BSI ?

“Menurut saya keamanan cukup baik, hanya saja pengguna harus paham cara menjaga akun sendiri agar tidak mudah dibobol.”

7. Bagaimana persepsi Bapak mengenai kemudahan penggunaan aplikasinya ?

“Secara umum mudah, hanya saja bagi orang yang tidak terbiasa dengan teknologi mungkin butuh pendampingan.”

8. Apa yang mendorong atau menghambat Bapak menggunakan *mobile banking* ?

“Yang mendorong adalah efisiensi waktu dan kemudahan transaksi. Namun hambatannya kadang sinyal internet di desa tidak stabil.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI berpengaruh ?

“Sangat berpengaruh. Tanpa kepercayaan, saya tidak mungkin berani melakukan transaksi keuangan secara digital.”

10. Apakah faktor agama berpengaruh pada keputusan Bapak ?

“Ya, sangat berpengaruh. Saya lebih nyaman dengan bank berdasarkan prinsip syariah.”

11. Apakah biaya transaksi menjadi pertimbangan ?

“Iya, karena biaya transaksi yang murah lebih menguntungkan pelanggan.”

12. Apakah pengaruh keluarga dan lingkungan ikut menentukan keputusan Bapak ?

“Tentu, keluarga saya terutama anak-anak banyak membantu mengenalkan teknologi mobile banking.”

13. Bagaimana Bapak menilai pelayanan Customer Service BSI ?

“Bagus dan cukup ramah. Namun sebaiknya respons customer service online lebih cepat.”

14. Menurut Bapak apakah sosialisasi BSI sudah cukup di desa Dolok Siregar ?

“Saya rasa belum maksimal. Masih banyak warga yang belum tahu cara menggunakan aplikasi ini.”

15. Apakah Bapak mengalami kesulitan saat registrasi awal ?

“Ya, saya sempat bingung saat aktivasi dan verifikasi data sehingga saya meminta bantuan petugas bank.”

16. Pernahkah Bapak mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi ?

“Pernah, kadang aplikasi tidak bisa dibuka saat jaringan buruk. Solusinya menunggu koneksi stabil dulu.”

17. Apakah Bapak kesulitan memahami fitur dalam aplikasi ?

“Pada awalnya iya, tapi setelah sering menggunakan jadi lebih lancar.”

18. Bagaimana pendapat Bapak mengenai dukungan BSI saat terjadi masalah ?

“Cukup baik, tetapi saya harap sarana bantuan daring lebih ditingkatkan lagi.”

19. Langkah apa yang menurut Bapak harus dilakukan BSI agar penggunaan mobile banking meningkat ?

“BSI sebaiknya mengadakan pelatihan rutin langsung ke masyarakat, terutama untuk orang tua.”

20. Apakah perlu ada edukasi atau pelatihan khusus mengenai mobile banking di desa ?

“Sangat perlu. Kalau disosialisasikan lewat pertemuan desa atau pelatihan langsung, pasti masyarakat lebih cepat paham.”

21. Apa saran Bapak agar layanan mobile banking BSI semakin baik ?

“Perbaiki kecepatan dan stabilitas aplikasi, tambah fitur pembayaran, serta permudah tampilan aplikasinya agar bisa diakses semua kalangan.”

Wawancara bersama Yuli Aflidayani, pemudi di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰²

1. Apakah Anda mengetahui layanan *Mobile Banking* BSI ?

“Saya tahu, pernah lihat aplikasinya di HP kakak saya.”

2. Dari mana pertama kali mengetahui layanan tersebut ?

“Pertama kali tau dari keluarga di rumah dan juga lihat postingan di Facebook.”

3. Menurut Anda manfaat mobile banking BSI dibanding ke bank langsung ?

“Lebih cepat karena tidak perlu antre dan semua bisa dilakukan dari rumah.”

4. Apakah Anda memahami perbedaan layanan digital di bank syariah dan bank biasa ?

“Tidak terlalu paham, tapi saya tau bank syariah lebih ke sistem bagi hasil bukan bunga.”

5. Seberapa penting prinsip syariah dalam memilih layanan mobile banking ?

“Penting juga karena membuat saya lebih percaya dan merasa aman.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan mobile banking BSI ?

“Menurut saya aman, tapi tetap harus hati-hati kalau login di tempat umum.”

7. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan aplikasi Mobile Banking BSI ?

“Lumayan mudah, tapi pertama kali pakai memang agak bingung.”

8. Apa yang mendorong Anda menggunakan atau tidak menggunakan layanan ini ?

¹⁰² Yuli Aflidayani Siregar, Ibu Rumah Tangga. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 02 Juni 2025, Pukul 12.05 WIB).

“Yang mendorong ya karena praktis. Yang bikin ragu kadang sinyal tidak stabil.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI mempengaruhi Anda menggunakan mobile banking ?

“Iya, saya pakai karena BSI sudah terkenal dan dipercaya banyak orang.”

10. Pengaruh agama bagi Anda dalam memilih BSI ?

“Ada pengaruhnya, karena bank syariah lebih meyakinkan dari segi halal.”

11. Apakah biaya transaksi mempengaruhi pilihan Anda ?

“Iya, saya lebih suka kalau transfernya tidak mahal.”

12. Apakah rekomendasi orang sekitar berpengaruh?

“Berpengaruh sekali. Kalau banyak teman yang pakai biasanya saya ikut mencoba.”

13. Bagaimana menurut Anda pelayanan CS BSI ?

“Baik, mereka cukup membantu waktu saya tanya cara aktivasi.”

14. Apakah BSI sudah cukup sosialisasi di desa Dolok Siregar ?

“Belum terlalu, masih banyak yang belum ngerti cara pakainya.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi ?

“Iya, waktu daftar saya kesulitan verifikasi nomor dan aktivasi awal.”

16. Apakah Anda pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi ?

“Pernah, aplikasi sempat tidak bisa login dan harus tunggu beberapa jam.”

17. Kesulitan dalam memahami fitur aplikasi ?

“Awalnya iya, tapi setelah belajar beberapa kali jadi lebih paham.”

18. Bagaimana dukungan BSI saat pengguna mengalami masalah?

“Cukup membantu, tapi kalau bisa respon lebih cepat lagi.”

19. Menurut Anda apa langkah yang bisa dilakukan BSI untuk meningkatkan penggunaan mobile bankin ?

“BSI sebaiknya sering adakan sosialisasi langsung, misalnya di balai desa.”

20. Apakah perlu ada edukasi penggunaan mobile banking di desa ?

“Perlu sekali, terutama untuk orang-orang yang belum biasa dengan aplikasi keuangan.”

21. Saran Anda untuk pengembangan Mobile Banking BSI ?

“Aplikasi dibuat lebih ringan, sinyal lebih stabil, dan fitur pembayaran diperbanyak.”

Wawancara bersama Zubaidah Harahap, pemudi desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰³

1. Apakah Anda mengetahui tentang layanan Mobile Banking BSI ?

“Iya saya tahu, tapi belum terlalu mendalam. Saya hanya tahu bisa digunakan untuk transfer dan cek saldo.”

2. Dari mana pertama kali mengetahui layanan tersebut ?

“Saya mendengar dari teman yang sudah menggunakannya, kemudian saya melihat juga di media sosial BSI.”

3. Menurut Anda apa manfaat menggunakan Mobile Banking BSI ?

“Menurut saya praktis, karena kita tidak perlu ke ATM atau ke bank kalau hanya untuk cek saldo atau kirim uang.”

4. Apakah Anda paham perbedaan bank konvensional dan syariah dalam layanan digital ?

“Saya belum terlalu paham, tapi setahu saya perbankan syariah tidak memakai sistem bunga dan lebih sesuai dengan syariat Islam.”

¹⁰³ Zubaidah harahap, Ibu Rumah tangga. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 02 Juni 2025, Pukul 14.15 WIB).

5. Seberapa penting prinsip syariah bagi Anda ?

“Cukup penting, karena sebagai masyarakat muslim saya ingin menggunakan layanan keuangan yang halal.”

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keamanan *mobile banking* BSI?

“Menurut saya aman, selama kita tidak sembarangan memberi PIN atau OTP kepada orang lain.”

7. Bagaimana persepsi Anda tentang kemudahan penggunaan aplikasi ?

“Awalnya sulit dipahami, tapi kalau sudah terbiasa jadi cukup mudah.”

8. Apa yang mendorong Anda untuk menggunakan atau tidak menggunakannya ?

“Saya tertarik karena bisa menghemat waktu, tapi kadang jaringan internet yang kurang stabil bikin ragu untuk sering menggunakan.”

9. Apakah rasa percaya terhadap BSI mempengaruhi Anda menggunakan *mobile banking* ?

“Iya, karena kalau tidak percaya tentu saya tidak berani melakukan transaksi online.”

10. Bagaimana pengaruh faktor agama pada keputusan penggunaan *mobile banking* BSI ?

“Agama cukup berpengaruh karena saya ingin menggunakan bank yang lebih terjamin kehalalannya.”

11. Apakah biaya transaksi mempengaruhi keputusan Anda ?

“Iya, karena kalau biaya admin terlalu besar pasti membuat kami pengguna merasa berat.”

12. Seberapa besar pengaruh teman, keluarga, atau tokoh masyarakat ?

“Cukup besar. Kalau banyak orang sekitar yang pakai, saya pun jadi ingin mencoba.”

13. Apakah pelayanan CS BSI ikut mempengaruhi persepsi Anda?

“Iya mempengaruhi, karena kalau layanan CS ramah dan cepat membantu, orang jadi lebih yakin using digital banking.”

14. Menurut Anda apakah BSI sudah cukup melakukan sosialisasi digital di desa Dolok Siregar ?

“Menurut saya belum cukup. Masyarakat masih banyak yang tidak tahu cara pakainya.”

15. Apakah Anda mengalami kesulitan saat registrasi ?

“Saya pernah bingung waktu aktivasi pertama, karena diminta verifikasi wajah tapi gagal beberapa kali.”

16. Pernah mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi ?

“Pernah, aplikasi tiba-tiba keluar sendiri dan harus login ulang. Tapi setelah itu normal kembali.”

17. Apakah Anda kesulitan memahami fitur yang tersedia ?

“Iya pada awalnya bingung karena banyak pilihan menu, tapi lama-lama sudah mulai terbiasa.”

18. Bagaimana pendapat Anda tentang bantuan BSI saat terjadi masalah ?

“Cukup membantu, tapi sebaiknya responnya lebih cepat jika dihubungi lewat call center.”

19. Langkah apa yang sebaiknya dilakukan BSI agar lebih banyak orang menggunakan mobile banking ?

“Sering adakan sosialisasi langsung ke desa dan buat pelatihan cara pakai aplikasi step by step.”

20. Apakah Anda merasa pelatihan atau edukasi penggunaan mobile banking penting?

“Sangat penting, terutama bagi orang yang belum terbiasa menggunakan smartphone.”

21. Saran Anda untuk perbaikan layanan mobile banking BSI ?

“Jaringan aplikasi dibuat lebih stabil, tampilannya lebih sederhana, dan tingkat keamanan lebih ditingkatkan.”

Wawancara bersama Ibu Duma Sari, wiraswasta di desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰⁴

1. Apakah Ibu mengetahui tentang layanan Mobile Banking BSI ?

“Iya, saya tahu. Saya sering mendengar bahwa mobile banking ini digunakan untuk memudahkan transaksi tanpa perlu ke bank.”

2. Darimana pertama kali Ibu mengetahui informasi tersebut ?

“Saya mengetahuinya dari brosur di kantor BSI dan juga penjelasan dari pegawai bank ketika saya pernah membuat rekening.”

3. Menurut ibu apa kelebihan menggunakan Mobile Banking BSI? ?

“Kelebihannya menurut saya efisien, terutama bagi ibu rumah tangga. Pembayaran listrik, pulsa, dan transfer tidak perlu keluar rumah.”

4. Apakah ibu memahami perbedaan bank syariah dan bank konvensional ?

“Saya cukup paham. Syariah menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga. Itu salah satu alasan saya tertarik menggunakan BSI.”

5. Seberapa penting prinsip syariah bagi ibu dalam memilih layanan mobile banking?

“Penting, karena prinsip syariah memberi rasa aman dan sesuai dengan ajaran agama.”

6. Bagaimana pendapat ibu mengenai keamanan mobile banking BSI ?

“Saya menilai cukup aman selama fitur keamanannya terjaga, seperti kode OTP dan PIN.”

7. Apakah ibu merasa mobile banking mudah digunakan ?

“Bisa dibilang mudah, namun untuk pertama kali cukup membingungkan terutama dalam proses aktivasi awal.”

¹⁰⁴ Duma Sari Siregar, Kader KB dan Posyandu. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 21 Januari 2025, Pukul 10.02 WIB).

8. Apa yang membuat ibu tertarik atau mungkin ragu dalam menggunakannya ?

“Saya tertarik karena tidak perlu antri di bank, tapi kadang takut salah tekan dan uang malah terkirim ke rekening yang salah.”

9. Apakah faktor kepercayaan mempengaruhi ibu dalam memilih layanan ini ?

“Ya sangat berpengaruh. Kepercayaan menjadi dasar utama saya mau menggunakan layanan digital.”

10. Apakah faktor agama berpengaruh pada keputusan ibu menggunakan BSI ?

“Berpengaruh, karena saya ingin menggunakan layanan finansial yang insyaAllah halal.”

11. Apakah biaya transaksi menjadi pertimbangan ?

“Iya, karena semakin murah biaya transaksi semakin baik bagi pengguna.”

12. Apakah rekomendasi keluarga atau lingkungan sekitar mempengaruhi keputusan ibu ?

“Tentu. Setelah mendengar banyak yang sudah menggunakan, saya semakin yakin untuk mencoba.”

13. Bagaimana pendapat ibu tentang pelayanan CS BSI ?

“Menurut saya CS BSI cukup baik dan sabar menjelaskan ketika saya meminta bantuannya.”

14. Apakah BSI sudah cukup memberikan edukasi digital pada masyarakat desa ?

“Belum maksimal, masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakan mobile banking.”

15. Apa kesulitan awal yang ibu hadapi saat mendaftar ?

“Saya bingung pada bagian verifikasi identitas dan scanning wajah, butuh bantuan pegawai bank.”

16. Apakah ibu pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi ?

“Pernah aplikasi error dan tidak bisa login, saya harus tunggu beberapa saat baru bisa digunakan lagi.”

17. Apakah ibu merasa fitur-fitur dalam aplikasi mudah dipahami ?

“Awalnya tidak, tetapi setelah sering mencoba saya jadi lebih mengerti.”

18. Bagaimana menurut ibu dukungan pihak BSI saat pengguna mengalami kendala ?

“Cukup membantu, meskipun terkadang membalasnya agak lama jika lewat WhatsApp atau call center.”

19. Apa saran ibu agar masyarakat lebih tertarik menggunakan Mobile Banking BSI ?

“Sering lakukan penyuluhan langsung ke desa serta berikan pelatihan tatap muka agar pengguna tidak takut mencoba.”

20. Apakah pelatihan penggunaan mobile banking penting bagi masyarakat?

“Sangat penting, terutama untuk orang tua dan warga yang belum terbiasa dengan teknologi.”

21. Apa harapan ibu untuk pengembangan Mobile Banking BSI kedepannya ?

“Saya berharap aplikasinya lebih ringkas, mudah dipahami, serta jaringan dan server lebih stabil.”

Wawancara bersama Bapak Darto Harahap, Petani desa Dolok Siregar Kec Padang Bolak Kab Padang Lawas Utara.¹⁰⁵

1. Apakah Bapak mengetahui tentang layanan Mobile Banking BSI ?

¹⁰⁵ Darto Harahap, Buruh Tani. *Wawancara*. (Desa Dolok Siregar, 22 Januari 2025, Pukul 13.00 WIB).

“Ya, saya tahu. Saya pernah melihat iklannya dan beberapa orang di desa ini juga memakainya.”

2. Darimana pertama kali Bapak mengetahui tentang Mobile Banking BSI ?

“Dari anak saya yang sekolah di kota, dia yang cerita bahwa transaksi sekarang bisa lewat HP.”

3. Menurut bapak apa kelebihan Mobile Banking BSI dibanding datang ke bank ?

“Lebih cepat, bisa dilakukan kapan saja tanpa harus meninggalkan pekerjaan di sawah.”

4. Apakah Bapak paham perbedaan bank syariah dan konvensional ?

“Sebagian paham, syariah katanya sistemnya tanpa bunga. Itu yang membuat saya merasa lebih tenang.”

5. Seberapa penting prinsip syariah bagi bapak dalam menggunakan mobile banking ?

“Cukup penting, karena sebagai muslim saya ingin transaksi yang halal dan tidak riba.”

6. Bagaimana menurut bapak mengenai keamanan Mobile Banking BSI ?

“Saya rasa cukup aman selama kita tidak sembarangan membagikan PIN, tapi tetap harus hati-hati.”

7. Apakah Mobile Banking BSI mudah digunakan menurut bapak ?

“Untuk saya awalnya sulit, tapi setelah diajari anak, sekarang sudah lebih mengerti sedikit demi sedikit.”

8. Apa alasan bapak tertarik atau belum sepenuhnya memakai Mobile Banking BSI ?

“Saya tertarik karena praktis, tapi kadang sinyal internet di desa kurang bagus, itu yang menghambat.”

9. Apakah kepercayaan terhadap BSI mempengaruhi penggunaan mobile banking ?

“Tentu, kalau banknya terpercaya saya merasa lebih berani menyimpan uang dan bertransaksi.”

10. Apakah faktor agama berpengaruh pada keputusan bapak memakai layanan ini ?

“Berpengaruh, karena saya ingin menggunakan layanan yang sesuai syariat.”

11. Apakah biaya transaksi menjadi pertimbangan bapak ?

“Iya, kalau biaya murah itu lebih menguntungkan, apalagi buat kami masyarakat desa.”

12. Apakah saran atau informasi dari keluarga dan tetangga berpengaruh pada keputusan bapak ?

“Iya sangat berpengaruh. Kalau banyak yang bilang bagus, saya jadi yakin.”

13. Apakah pelayanan dari CS BSI mempengaruhi kepercayaan bapak ?

“Iya, kalau CS ramah dan cepat membantu saat ada masalah, membuat saya merasa dihargai.”

14. Apakah BSI sudah cukup mensosialisasikan mobile banking ke masyarakat desa ?

“Belum maksimal menurut saya. Masih banyak yang bingung cara daftarnya.”

15. Apa kesulitan bapak saat pertama kali mencoba registrasi ?

“Kesulitannya di bagian OTP dan verifikasi, saya sempat salah beberapa kali karena tidak paham alurnya.”

16. Pernahkah bapak mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi ?

“Pernah sekali aplikasi tidak bisa dibuka karena jaringan lemah.”

17. Apakah bapak kesulitan memahami fitur di dalam aplikasi?

“Di awal iya, tapi setelah sering mencoba, saya mulai terbiasa.”

18. Bagaimana menurut bapak dukungan BSI jika pengguna mengalami kendala ?

“Saya rasa sudah cukup baik, tapi masih perlu sering turun ke desa untuk edukasi.”

19. Apa saran bapak agar masyarakat lebih tertarik menggunakan Mobile Banking BSI ?

“Adakan sosialisasi langsung ke desa, buat pelatihan khusus, dan berikan contoh praktik nyata.”

20. Apakah pelatihan penggunaan mobile banking perlu untuk masyarakat ?

“Perlu, terutama untuk orang tua yang belum terbiasa dengan HP android.”

21. Saran bapak untuk pengembangan Mobile Banking BSI ke depan ?

“Tambah panduan langkah-langkah yang mudah dipahami dan perkuat jaringan agar akses lebih lancar.”

C. Pengolahan dan Analisis Data

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap keberadaan dan fungsi layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia, untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi persepsi masyarakat di Desa Dolok Siregar kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam mengadopsi layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia, serta untuk mengetahui apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak

Kab. Padang Lawas Utara dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia, serta bagaimana strategi yang tepat untuk mengatasinya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara berjumlah 765 orang dan yang menjadi informan berjumlah 16 orang. Hal ini dikarenakan jumlah tersebut telah memenuhi sumber informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara, dokumentasi dan observasi. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dimana pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan sama untuk semua responden, dengan urutan yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua responden memberikan informasi yang terstandarisasi, sehingga memungkinkan perbandingan yang adil dan objektif. Observasi yang dilakukan merupakan observasi yang langsung ke desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dan mendatangi kantor kepala desa.

Data yang digunakan merupakan data kualitatif yang kemudian disusun dalam bentuk paragraf deskripsi dengan model induksi. Langkah yang digunakan peneliti dalam menyusun hasil penelitian adalah dengan memaparkan informasi yang diperoleh berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang tentunya diupayakan agar sistematis dan akademis.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan maka dapat di bahas tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia (BSI), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), dan kendala serta hambatan yang dihadapi masyarakat desa Dolok Siregar dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia (BSI). Pembahasan dilakukan secara deskriptif berdasarkan hasil wawancara dari 16 informan masyarakat desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

1. Tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap keberadaan dan fungsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 16 orang informan, dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan dari total 286 Kepala Keluarga (KK) di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara hanya 30 orang yang tercatat memiliki buku rekening di Bank Syariah Indonesia. Jika di persentasekan, jumlah tersebut hanya sekitar 10,5 % dari keseluruhan KK, sedangkan sisanya sebanyak 85,5 % belum memiliki buku rekeni di Bank Syariah Indonesia. Perbandingan ini menunjukkan

bahwa tingkat persepsi dan pemahaman di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara masih sangat rendah. Mayoritas masyarakat terutama kalangan usia lanjut dan masyarakat pendidikan menengah ke bawah belum pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile dan tidak mengetahui fitur-fitur yang ditawarkan.

Persepsi masyarakat masih terbatas pada layanan konvensional seperti menabung dan menarik uang secara langsung di kantor cabang atau melalui agen. Minimnya literasi digital menyebabkan layanan perbankan digital dianggap sesuatu yang rumit membingungkan bahkan menakutkan karena tipuan dari luar. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi kognitif masyarakat terhadap layanan perbankan digital berada pada tahap rendah.

Hal ini sejalan dengan teori persepsi menurut Bloom yang menyebutkan bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan motivasi. Rendahnya pengetahuan masyarakat desa Dolok Siregar tentang layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) menghambat terbentuknya persepsi yang positif dan penerimaan terhadap inovasi layanan perbankan digital.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara dalam mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan temuan dilapangan, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat dalam mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), yaitu:

a. Faktor pengetahuan

Pengetahuan merupakan elemen fundamental dalam membentuk persepsi masyarakat. Kurangnya informasi mengenai layanan perbankan digital, prosedur pendaftaran, dan manfaat penggunaannya menyebabkan masyarakat enggan mencoba. Hal ini tampak pada sebagian besar masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara yang belum mengetahui layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan menyatakan mengetahui adanya layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia, namun belum pernah mencoba menggunakannya dengan alasan kurangnya pengetahuan cara kerja aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Faktor keamanan

Aspek keamanan menjadi salah satu pertimbangan utama dalam membentuk persepsi negatif masyarakat. Banyak dari masyarakat yang merasa khawatir terhadap kemungkinan penipuan online, kebocoran data, atau kesalahan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat didominasi oleh rasa takut dan ketidakpercayaan.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan keamanan aplikasi perbankan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) cukup baik, namun tetap harus waspada terlebih karena maraknya kasus akun di blokir akibat kesalahan input pin, dan kekhawatiran masyarakat akan terjadinya kembali pembobolan data yang dialami Bank Syariah Indonesia seperti pada tahun 2023, insiden ini terjadi pada bulan Mei 2023 ketika kelompok peretas LockBit berhasil mencuri jutaan data nasabah setelah mengganggu layanan perbankan Bank Syariah Indonesia.

c. Faktor Kemudahan Akses

Adapun faktor kemudahan yang diberikan Bank Syariah Indonesia yaitu kemudahan transaksi, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian dengan cepat dan efisien melalui aplikasi *mobile banking*. Namun, beberapa informan menilai bahwa penggunaan layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) terlalu rumit. Kendala teknis seperti ponsel yang tidak mendukung, jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya kemampuan teknis menjadi faktor yang menghambat persepsi positif terhadap layanan perbankan digital.

d. Faktor Sosial dan Lingkungan

Pandangan masyarakat sekitar Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara khususnya tokoh masyarakat atau aparat desa, sangat memengaruhi sikap individu terhadap layanan digital.

Jika dalam lingkungan sekitar belum ada yang menggunakan layanan perbankan digital, maka hal tersebut membentuk persepsi yang serupa pada masyarakat lain. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara menolak untuk mengadopsi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

e. Faktor Transfer

Faktor transfer yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa kesulitan ketika harus melakukan transfer melalui aplikasi BSI Mobile. Beberapa informan menyampaikan bahwa proses transfer digital dianggap rumit, membutuhkan pemahaman teknis tertentu, serta beresiko apabila salah memasukkan nomor rekening atau nominal. Kondisi ini menimbulkan rasa kahawatir dan membuat masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Bank agar transaksi transfer lebih aman dan jelas.

Faktor-faktor ini mendukung teori persepsi dari Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa persepsi terbentuk dari proses seleksi, pengorganisasian dan interpretasi terhadap stimulus berdasarkan pengalaman sebelumnya dan faktor eksternal.

3. Kendala dan hambatan yang dihadapi masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang lawas Utara dalam mengakses dan memanfaatkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, serta bagaimana strategi yang tepat untuk mengatasinya

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, kendala yang dihadapi oleh masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam mengakses dan memanfaatkan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) antara lain:

- a. Rendahnya literasi digital Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi, terutama pada masyarakat yang berusia lanjut menjadi kendala utama dalam adopsi layanan perbankan digital, masyarakat tidak terbiasa menggunakan smartphone dan tidak memahami alur penggunaan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

- b. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Kualitas jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya perangkat digital yang memadai seperti smartphone menjadi hambatan dalam pengaksesan layanan perbankan digital.

- c. Kurangnya Sosialisasi dari Pihak Bank

Pihak Bank belum secara optimal melakukan edukasi atau sosialisasi terkait manfaat dan cara penggunaan layanan digital kepada masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang

Lawas Utara. Akibatnya, banyak masyarakat tidak memiliki pemahaman yang cukup untuk menerima perubahan layanan ke arah digital.

- d. Tidak ada penarikan uang di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara

Kondisi ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tunai, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi BSI Mobile. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa meskipun memiliki kebutuhan untuk menabung atau melakukan transfer, mereka lebih memilih datang langsung ke Bank BSI karena merasa lebih aman. Namun, jarak antara Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara cukup jauh, sehingga membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga tambahan bagi masyarakat. Dengan demikian, ketidakmampuan masyarakat Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dalam menggunakan BSI Mobile, menyebabkan mereka harus memepuh jarak jauh untuk mengakses kantor Bank BSI, ditambah dengan tidak adanya sarana penarikan tunai di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

Adapun strategi yang diperlukan untuk mengatasi hambatan pelayanan *mobile banking* mencakup:

1. Peningkatan literasi layanan perbankan digital masyarakat melalui pelatihan langsung, sosialisasi berbasis komunitas, dan penyediaan materi edukasi yang mudah dipahami.
2. Kolaborasi antara Bank dan pemerintah desa untuk menghadirkan program inklusi keuangan berbasis digital yang menyoar masyarakat pedesaan.
3. Peningkatan kualitas layanan digital oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), baik dari sisi keandalan teknis aplikasi maupun pelayanan bantuan pelanggan (*customer support*).

Dengan strategi yang tepat dan pendekatan yang partisipatif, masyarakat di wilayah pedesaan seperti desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara dapat secara bertahap menerima dan memanfaatkan layanan *mobile banking* sebagai bagian dari transformasi keuangan yang inklusif dan efisien. Dari hasil pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia masih dipengaruhi minimnya pemahaman, ketakutan akan risiko serta keterbatasan infrastruktur dan edukasi. Diperlukan pendekatan strategis dan kolaboratif antara lembaga keuangan, pemerintah, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan *mobile banking*, khususnya di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.

E. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam menjalani proses penelitian ini, terdapat beberapa kendala yang dialami dan menjadi keterbatasan terhadap hasil penelitian ini. Hal ini menjadi faktor yang sangat penting bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan dalam memilih langkah dan keputusan agar penelitian yang dilakukan memiliki hasil yang lebih baik. Adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian antara lain:

1. Terdapat keterbatasan penelitian karena terbatasnya metode yang digunakan. Kemudian terkadang kejujuran informan dalam memberikan jawabannya tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Beberapa informan terkadang tidak bersedia untuk melakukan wawancara dengan alasan tidak mau direkam atau di photo dan mereka juga tidak mau mengemukakan pendapat mereka
3. Hasil penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dalam hal pengetahuan, waktu, dan finansial. Di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya tulis ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat persepsi dan pemahaman masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara terhadap layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat belum memahami secara menyeluruh tentang keberadaan, manfaat, secara penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile. Pengetahuan terbatas menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan layanan datang langsung ke kantor cabang atau melalui mesin ATM, ketidaktahuan ini turut memengaruhi persepsi masyarakat yang cenderung bersifat negatif atau ragu-ragu terhadap penggunaan teknologi perbankan digital.
2. Faktor-faktor yang membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking* antara lain adalah pengetahuan, keamanan, kemudahan akses, dan pengaruh sosial dari lingkungan sekitar. Kurangnya literasi digital menyebabkan masyarakat merasa takut salah dalam penggunaan layanan, khawatir akan penipuan online, serta bingung dengan alur penggunaan aplikasi. Di sisi lain, persepsi juga terbentuk dari kurangnya paparan informasi, minimnya pengalaman pribadi.

3. Terdapat beberapa kendala dan hambatan masyarakat dalam mengakses layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), yaitu rendahnya literasi digital, keterbatasan fasilitas teknologi, dan kurangnya sosialisasi dari pihak Bank. Rendahnya keterampilan penggunaan perangkat digital, jaringan internet yang tidak stabil, serta kurangnya kegiatan edukatif dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi hambatan utama dalam adopsi layanan digital di desa Dolok Siregar. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan pendekatan strategis seperti edukasi langsung kepada masyarakat, pelatihan penggunaan aplikasi, dan peningkatan pelayanan digital yang mudah, cepat, dan aman.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan untuk lebih aktif melakukan sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada masyarakat pedesaan terkait manfaat, fungsi, dan cara penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile, edukasi tersebut dapat dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah desa atau melalui program literasi keuangan syariah berbasis digital.

2. Bagi Masyarakat Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara

Diharapkan untuk lebih terbuka terhadap perkembangan teknologi, khususnya dalam bidang perbankan. Masyarakat perlu mulai belajar dan membiasakan diri menggunakan layanan *mobile banking* karena dapat

mempermudah berbagai kebutuhan transaksi secara cepat dan aman tanpa harus ke Bank.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pedoman terhadap peneliti selanjutnya, serta diharapkan penelitian ini juga dilanjutkan dengan tingkat akurasi dan inovasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Jurnal

- Aini, M. (2023). -Analisis Persepsi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Terhadap Kemajuan Teknologi Perbankan. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, hlm 354–360.
- Alfadri, F & Dalimunthe, A, R (2024). -Implementation of Financial Technology In a QRIS Based Payment System. *Journal of Islamic Financial Technology*. Vol. 3, No. 1, hlm 23-35.
- Ascarya, A., & Rahmawati, S (2023). -Analisis Efisiensi Perbankan Syariah Pasca Merger: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 9, No. 1.
- Bhatia, S., & Nguyen, T. H. (2023). -Financial Inclusion Technologies: The Enduring Relevance of SMS Banking in Digital Transformation Era. *International Journal of Banking and Finance*, Vol. 17, No. 2, hlm 245-263.
- Fadli, M, R (2021). -Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol. 21. No. 1, hlm 33-54.
- Fildza Malahati Et Al., (2023). “Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi,” *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, No. 2.
- Firmansyah, E (2019). -Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, Vol. 2, No.1, hlm 657–66.
- Handayani, P. W., & Prayoga, M. H. (2022). -Digital Transformation Strategy of Islamic Banking in Indonesia: A Case Study of Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, Vol. 5, No. 2, hlm 217-235.
- Jamil & Yuliyana (2022). -Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol. 5, No. 2, hlm 145-165.
- Jamil, S, H & Yuliyana, E (2022). -Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Desa Gadu Timur, Kecamatan Ganding, Sumenep). *AL-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, Vol. 5, No. 2, hlm 145–65.
- Kumar, A., & Mishra, S. (2020). -Hybrid Voice Banking Framework: Evolving Role of Phone Banking in Digital Era. *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 25, No. 3, hlm 142-158.

- Kurniati, R, R & Alifvira Febrianti, A (2024). Peluang Dan Tantangan Transformasi Digital Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi). *JBIS : Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol. 16, No. 2, hlm 4-15.
- Lavanya, R., & Sharma, D. (2021). -Evolution of Remote *Banking* Channels: Redefining Phone *Banking* in Digital Era. *Journal of Banking Technology*, Vol. 8, No. 2, hlm 115-129.
- Mahmood, K., & Rahman, A. (2021). -SMS *Banking* in Developing Markets: Utilization Patterns and Customer Satisfaction Metrics. *Journal of Financial Services Technology*, Vol. 9, No. 3, hlm 184-201.
- Mamun, S and Ningsih, T, H (2021). -Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital *Banking* dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 6, No. 2, hlm 223 - 33.
- Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21, no. 1 (2021): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Nasution, A., & Marlina, L (2021). -Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 3, hlm 478-492.
- Nasution, R, P., Dalimunthe, A, A & Irham, M (2023). -Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* Vol. 4, No. 1, hlm 28–37.
- Nasution, R, P., Dalimunthe, A, A & Irham, M (2023). -Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol. 4, No. 1, hlm 28–37.
- Nisa, A, A., Hasna, H and Yarni, L (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 2, No. 4, hlm 213–26.
- Pradina, M, A., Zulhadi, T & Nurnasrina, N (2023). -Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah. *JEI : Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 1, hlm 1–24.
- Pulungan, I, A., Harahap, D., Alfadri, F & Wardana, A (2022). -Analisis Literasi Zakat, Infaq Dan Shadaqah Melalui Penggunaan Mobile Banking. *JISFIM: Jurnal of Islamic Social Finance Management*. Vol. 2, No. 1, hlm 121-130.

- Rafidah K.K, A, Z & Maharani, H, N (2024). -Inovasi Dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan dan Prospek di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, Vol. 8, No. 1, hlm 1-14.
- Sari, M. D., & Firmansyah, E. (2024). -Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Market Share Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 11, No. 1, hlm 78-93.
- Sharma, S. K., & Govindaluri, S. M. (2021). -Internet *banking* adoption: A comprehensive theoretical framework. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 39. No. 4), hlm 626-648.
- Supriyanto, A., & Hassan, M. K. (2021). -*Mobile Banking* Ecosystem: Technology Integration and Customer Experience Analysis. *Journal of Financial Technology*, Vol. 12, No. 3, hlm 217-234.
- Syafrri. M, Hasan., A (2020). -The Role of Digital *Banking* in Financial Inclusion: Evidence from Indonesia. *Jurnal Manajemen Keuangan*, Vol. 15, No. 2.
- Wang, L., & Zhang, X. (2023). -Digital *Banking* Integration Theory: Artificial Intelligence as the Core of Modern Internet *Banking*. *Journal of Financial Technology*, Vol. 15, No. 2, hlm 189-213.
- Wijaya, R., & Lestari, D. (2023). -Modern *Mobile Banking*: Beyond Transactions to Personalized Financial Experiences. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 1, No. 2, hlm 189-205.

B. Buku

- Abdullah Saeed (2008). *Bank Islam dan Bunga: Studi Kritis dan Interpretasi Kontemporer tentang Riba dan Bunga*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Anggito, A & Setiawan, J (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Cet. 1; Sukabumi: CV Jejak), hlm 75-81.
- Ansori, M (2019). *Psikologi Pembelajaran* (Bandung: CV. Wacana Prima).
- Bungin, B (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm 133-144, 153, & 155-156.
- Fitrah, M & Luthfiyah (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV. Jejak).
- Gazalba, S (2019). *Masyarakat Islam Pengantar Sosiologi Dan Sosiografi* (Jakarta: Mizan).
- Hartono, J (2018). *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset).

- Kementerian Agama RI (1971). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al-Mujamma' Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd), hlm 69, 122, 176.
- Kotler & Keller (2019). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga).
- Lexy J. Moleong (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2009). *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: UI Press).
- Muh. Fitrah & Luthfiah (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV. Jejak, 2017).
- Muntahhari, M (2020). *Mayarakat dan Sejarah* (Bandung: Mizan).
- Philip Kotler (2020). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Selembang Empat).
- Rahma, J (2011). *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Rukhmana, T, dkk (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Batam; CV. Rey Media Gravika).
- Sabarani, S, S (2021). *Persepsi dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan* (Yogyakarta: Deepublish).
- Siyato, S & Sodik, A (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing), hlm 67-68.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Suharsimi Arikunto (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Tjiptono, G, C, F (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta).
- Wahbah Az-Zuhaili (2011). *Fiqh Islam wa Adillatuh (Fiqh Islam dan Dalil-dalilnya)*. (Jakarta: Gema Insani).
- Warsah, M, D, I (2021). *Psikologi* (Yogyakarta: CV. Tunas Gemilang Press).
- Yusuf Al-Qardhawi (2003). *Halal dan Haram dalam Islam*. (Surakarta: Era Intermedia).

C. Skripsi

- Adila, N (2023). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lampriet). *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry)

Al Hafis (2023). Persepsi Pendengar Terhadap Podcast Thirty Days Of Lunch di Kalangan Mahasiswa UIN Suska Riau. *Skripsi* (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Iksan, S (2022). Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi Bsi Mobile dan M-Syariah (Studi Pada Mahasiswa Febi UIN Mataram). *Skripsi* (Mataram: UIN), hlm 55.

Wulandari, S (2021). Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Bsi. *Skripsi* (Bengkulu: IAIN, 2021), hlm 22-30.

D. Website

BSI (2024). Kinerja Impresif BSI Hasil Konsistensi Transformasi. Retrieved from <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-impresif-bsi-hasil-konsistensi-transformasi>.

Kristiyana, H (2021). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version), Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Nexapp (2024). Mengenal Lebih Dalam Apa Itu Layanan Perbankan Digital di Indonesia. PT. Nex Teknologi Digital. Retrieved from <https://www.nexapp.co/post/mengenal-lebih-dalam-apa-itu-layanan-perbankan-digital-di-indonesia>.

Tafsir Web (2024), -Surah An-Nisa Ayat 29, <https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html>, (diakses pada tanggal 15 Desember pukul 17.58 WIB).

Tafsir Web (2024). -Surah Al-Baqarah Ayat 275, <https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275.html>, (diakses pada tanggal 15 Desember pukul 17.50 WIB).

E. Wawancara

Ahmad Zailani Harahap, (2025). Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni. Pukul 10.10 WIB).

Ibu Duma Sari Siregar (2025). Kader KB Posyandu, *wawancara*, (Desa Dolok, 21 Januari 2025. Pukul 10.02 WIB).

Pak Hamsar Harahap (2025). Sekdes Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 19 Januari 2025. Pukul 09.00 WIB).

Pak Harto (2025). Buruh Tani, *wawancara*, (Desa Dolok, 22 Januari 2025. Pukul 13.00 WIB).

Yuli Aflidayani Siregar (2025). Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni. Pukul 12.05 WIB).

- Zubaidah Harahap (2025). Pemuda Desa Dolok, *wawancara*, (Desa Dolok, 02 Juni. Pukul 14.15 WIB).
- Idah Siregar (2025). Guru Honorer. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 10 Juli, Pukul 10.05 WIB).
- Delis Harahap (2025). Wirausaha. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 09 Juli, Pukul 11.30 WIB).
- Lenni Harahap (2025). Honorer Dinas Pendidikan. *Wawancara*, (Desak Dolok Siregar, 09 Juli, Pukul 09.00 WIB).
- Hanina Siregar (2025). Mahasiswi. *Wawancara*, (Desak Dolok Siregar, 09 Juli, Pukul 14.30 WIB).
- Siti Aisah Siregar (2025). Wiraswasta. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 09 Juli, Pukul 11.15 WIB).
- Sahlil Siregar (2025). Petani. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 08 Juli, Pukul 10.00 WIB).
- Julianur (2025). Mahasiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 07 Juli, Pukul 09.30 WIB).
- Feby Marselina(2025). Mahsiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli, Pukul 11.00 WIB).
- Novri Dayanti (2025). Guru Homorer. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli, Pukul 14.30 WIB).
- Meliyana Siregar (2025). Mahasiswi. *Wawancara*, (Desa Dolok Siregar, 12 Juli, Pukul 15.00 WIB).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : NURSAKINA HARAHAHAP
2. Nim : 2140100099
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/ Tanggal lahir : Batu Sundung, 04 Januari 2004
5. Anak ke : 4
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Desa Batu Sundung, Kec. Padang Bolak, Kab. Padang Lawas Utara
10. Telp Hp : 081264491919
11. Email : nsakinaharahap@gmail.com

IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah
 - a. Nama : SYAHAN BAHARI HARAHAHAP
 - b. Pekerjaan : Wiraswasta
 - c. Alamat : Batu Sundung
 - d. No Telp : 081377323681
2. Ibu
 - a. Nama : NERWANA HASYIM HARAHAHAP
 - b. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Batu Sundung
 - d. No Telp : 08226749665

PENDIDIKAN

1. SD Negeri 101030 Batu Sundung tamat Tahun 2015
2. MTS Islamiyah Naparbabaran tamat Tahun 2018
3. MAS Islamiyah Naparbabaran tamat Tahun 2021
4. UIN Syahada Padangsidempuan semester 9

ORGANISASI

1. GenBi Sibolga Tahun 2024-2025
2. IPMI Paluta

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG LAYANAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)

A. Identitas Responden

Nama :
Usia : _____ Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Status Pernikahan : Menikah / Belum Menikah
Penghasilan per-bulan :
Menggunakan Byond By BSI: Iya / Tidak

Nb: Coret salah satu yang tidak dibutuhkan

B. Pertanyaan Wawancara

a. Pemahaman tentang *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI)

1) Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia? Jika ya, layanan apa saja yang Bapak/Ibu ketahui? (BSI Mobile, Internet Banking, SMS Banking, dll.)

Jawaban :

2) Bagaimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi pertama kali mengenai layanan *mobile banking* BSI? (Dari teman, keluarga, media sosial, iklan TV, sosialisasi bank, dll.)

Jawaban :

3) Menurut pemahaman Bapak/Ibu, apa saja manfaat atau keuntungan menggunakan layanan *mobile banking* BSI dibandingkan dengan metode perbankan konvensional (datang ke kantor cabang)?

Jawaban :

4) Apakah Bapak/Ibu memahami perbedaan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah dalam konteks layanan digital?

Jawaban :

5) Seberapa penting menurut Bapak/Ibu prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam layanan *mobile banking*?

Jawaban :

6) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keamanan transaksi dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

7) Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Layanan *Mobile Banking* BSI

1) Apa alasan Bapak/Ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

2) Apakah kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam mengadopsi layanan *mobile banking*?

Jawaban :

3) Bagaimana pengaruh faktor agama atau keyakinan dalam keputusan Bapak/Ibu menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

4) Apakah faktor biaya transaksi mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam mengadopsi layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

5) Seberapa besar pengaruh rekomendasi keluarga, teman, atau tokoh masyarakat terhadap keputusan Bapak/Ibu untuk menggunakan layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

6) Apakah kualitas layanan *customer service* BSI mempengaruhi persepsi dan keputusan Bapak/Ibu dalam mengadopsi layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

7) Menurut Bapak/Ibu, apakah BSI telah melakukan sosialisasi yang cukup tentang layanan *mobile banking* di Desa Dolok Siregar?

Jawaban :

c. Kendala, Hambatan Mengakses dan Memanfaatkan Layanan *Mobile Banking* BSI

1) Apakah ada kesulitan dalam registrasi atau pendaftaran layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

2) Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami masalah teknis (aplikasi *error*, gangguan jaringan, dll.) saat menggunakan layanan *mobile banking* BSI?, Jika iya Bagaimana penyelesaiannya?

Jawaban :

3) Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking* BSI?

Jawaban :

4) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang dukungan yang diberikan oleh BSI ketika terjadi masalah dalam penggunaan layanan *mobile banking* BSI?

Jawaban :

5) Menurut Bapak/Ibu, langkah-langkah apa yang sebaiknya dilakukan oleh BSI untuk meningkatkan adopsi layanan *mobile banking* di Desa Dolok Siregar?

Jawaban :

6) Apakah menurut Bapak/Ibu perlu adanya program edukasi atau pelatihan khusus tentang penggunaan layanan *mobile banking* BSI untuk masyarakat Desa Dolok Siregar? Bentuk edukasi seperti apa yang dibutuhkan?

Jawaban :

7) Bagaimana saran Bapak/Ibu untuk perbaikan layanan *mobile banking* BSI agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Dolok Siregar?

Jawaban :

LAMPIRAN

Wawancara dengan masyarakat desa Dolok Siregar, Kec. Padang Bolak,
Kab. Padang Lawas Utara



Gambar 1 Wawancara bersama Ibu Duma Sari Siregar, kader KB dan Posyandu desa Dolok Siregar, Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 2 Wawancara bersama Bapak Hamsar Harahap, sekretaris desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 3 Wawancara bersama Bapak Darto, buruh tani di desa Dolok Siregar kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 4 Wawancara bersama Ibu Delis Harahap, Ibu rumah tangga di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 5 Wawancara bersama Ibu Novridayanti, Guru honor desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 6 Wawancara bersama Ibu Siti Aisah Siregar, Wiraswasta desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 7 Wawancara bersama Ahmad Zaelani Harahap, Pemuda desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 8 Wawancara bersama Ibu Lenni Harahap, Honorer Dinas Pendidikan di desa Dolok Siregar, Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 9 Wawancara bersama Bapak Sahlil Siregar, Petani di desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 10 Wawancara bersama Ibu Idah Siregar, Guru Honorer desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 11 Wawancara bersama Feby Marselina, Mahasiswa dari desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 12 Wawancara bersama Yuli Aflidayani, Pemudi desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 13 Wawancara bersama Hanina Siregar, Mahasiswa dari desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 14 Wawancara bersama Julianur, Mahasiswa dari desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 15 Wawancara bersama Meliyana Sari Siregar, Mahasiswa dari desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



Gambar 16 Wawancara Bersama Bapak Hariman Harahap, Kepala Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara.



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 : 3789/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/12/2025 09 Desember 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Kepala Desa Dolok Siregar Padang Lawas Utara
Di Tempat

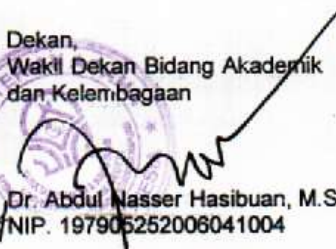
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Nursakina Harahap
NIM : 2140100099
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat di Desa Dolok Siregar Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara)**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin pra riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

**PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
KECAMATAN PADANG BOLAK
DESA DOLOK SIREGAR**

Dolok siregar, 12 Desember 2025

Nomor :
Lampiran :
Hal : Pemberian Izin Riset

Kepada yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
Di-
Tempat

Dengan hormat,
Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan nomor : 3789/Un.28/G.4c/TL.00.9/12/2025 tanggal 09 Desember 2025 Tentang Permohonan Izin Riset di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara, maka kami memberikan izin kepada :

Nama : **NURSAKINA HARAHAP**
NIM : 21 401 00099
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Untuk Melakukan Riset di Desa Dolok Siregar Kec, Padang Bolak Kab, Padang Lawas Utara, Pada Tanggal 08 Juli 2025 sampai dengan 13 Juli 2025.

Demikian Disampaikan, atas Perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Desa

HARIMAN HARAHAP