



**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

DELILA SARI
NIM. 16 401 000 62

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

DELILA SARI
NIM. 16 401 000 62

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus Mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidimpuan)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

DELILA SARI
NIM. 16 401 000 62

Pembimbing I

Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 199103 1001

Pembimbing II

Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2008

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021

Hal : Lampiran Skripsi
a.n.Delila Sari
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 13 Januari 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

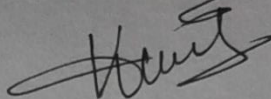
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n.Delila Sari yang berjudul "**Analisis Penggunaan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

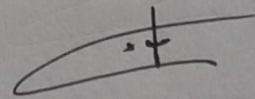
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Drs. Kamaluddin, M. Ag
NIP. 19651102 199103 1001

PEMBIMBING II



Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delila Sari
NIM : 16 401 00062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, Januari 2021
Saya yang Menyatakan,



Delila Sari
NIM : 16 401 00062

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

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delila Sari
NIM : 16 401 00062
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Penggunaan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, Januari 2021
Yang menyatakan,



Delila Sari
NIM. 16 401 00062



DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Delila Sari
NIM : 16 401 00062
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank
Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)

Ketua

Sekretaris

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

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

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

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIP. 19830317 201801 2 001

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP. 19870413 201903 2 011

Aliman Syahuri Zein, M.E.I.
NIDN. 2028048201

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu /10 Februari 2021
Pukul : 13.30 s/d 17.00 WIB
Hasil/Nilai : 71, 25 (B)
IPK : 3,52
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang,
Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BAGI
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI
KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM IAIN PADANGSIDIMPUAN)**

NAMA : DELILA SARI
NIM : 16 401 00062

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

Padangsidimpuan, 5 Maret 2021
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Delila Sari

Nim : 16 401 00062

Judul Skripsi : Analisis Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)

Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri memiliki fitur penarikan tunai tanpa kartu ATM. Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang menggunakan layanan *Mobile Banking*. Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana penggunaan *Mobile Banking* bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan, kecepatan dan *realtime* dari Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)

Teori-teori yang mendukung penelitian ini terdiri dari pengertian Bank Syariah, pengertian Kemudahan, cepat dan *realtime*, pengertian produk, pengertian *Mobile Banking* penarikan tunai tanpa kartu ATM, langkah-langkah penarikan tunai tanpa kartu ATM.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder melalui data dari pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan *Mobile banking* pada Bank syariah mandiri dapat memudahkan nasabah, mempercepat waktu nasabah untuk bertransaksi dan respon yang diberikan dalam setiap transaksi yang dilakukan tepat dan cepat. Tetapi tidak untuk memudahkan, tidak mempercepat dan tidak *realtime*, bagi mahasiswa yang tidak menggunakan karena mereka tidak membutuhkan layanan *Mobile Banking* untuk melakukan transaksi. Untuk layanan tarik tunai tanpa kartu ATM dapat dikatakan kurang memudahkan, kurang mempercepat dan *realtime*, karena masih banyaknya Mahasiswa yang menggunakan layanan Mandiri Syariah *Mobile* belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM dan masih banyak juga yang belum menggunakannya.

Kata Kunci: Penggunaan, *Mobile banking*, *Realtime*.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Prof. Dr. H.Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan. Kepada Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga,

Bapak Dr. Anhar M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA Selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Ibu Nofinawati, S.ElMA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
5. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa kepada Ayahanda (Sofyan Helmi) dan Ibunda (Srinawati) tercinta yang selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi

ini, Yang senantiasa selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

7. Teruntuk adik-adikku Fadhilah Nur Afiqah, Hafiz Alfansuri dan Nur Rahma Sari yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendo'akan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat Hafizh Arbi Nasution yang selalu memberikan dukungan dan semangat saat-saat pengerjaan Skripsi.
9. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Susi Juliana Sitohang, Annisa Siregar, Nur Hanifah Hasibuan, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Perbankan Syariah 2 angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2017 yang telah memberikan respon positif selaku responden pada penelitian ini.
12. Teman-teman Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Januari 2021

Peneliti,

Delila Sari

NIM. 16 401 00062

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf lain.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Tsa | S | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | H | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es |
| ص | Sad | S | es dan ye |
| ض | Dad | D | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | T | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | Z | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |

| | | | |
|---|--------|-------|----------|
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ..’.. | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

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

- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atauharkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| ◌َ | Fathah | A | A |
| ◌ِ | Kasrah | I | I |
| ◌ُ | Dommah | U | U |

- b. Vokal rangkap vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antaraharkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|----------------|----------|---------|
| ◌َ...ي | Fathah dan ya | Ai | a dan i |
| ◌َ...و | Fathah dan wau | Au | a dan u |

- c. Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|------|
| ا...إ...ي | Fathah dan alif atau ya | A | A |
| ى...ي | Kasrah dan ya | I | I |
| و...و | Dommah dan wau | U | U |

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua yaitu:

- a. *Ta marbutah* hidup yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta marbutah* mati yaitu ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda *syaddah*.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf 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.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf / $\frac{1}{2}$ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam system kata sandang yang diikuti huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui kata sandang, maka yang ditulis

dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diir tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

9. Tajwid

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

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN KRIPSI SENDIRI | |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vi |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 4 |
| C. Batasan Istilah | 5 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 6 |
| F. Kegunaan Penelitian | 6 |
| G. Sistematika Pembahasan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Pengertian Bank | 9 |
| 2. Pengertian Kemudahan, Cepat, <i>Real Time</i> | 11 |
| a. Kemudahan | 11 |
| b. Cepat | 15 |
| c. <i>Real Time</i> | 15 |
| 3. Pengertian Produk | 16 |
| 4. Pengertian <i>Mobile Banking</i> | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Pengertian Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM | 23 |
| 6. Langkah-langkah Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu | 26 |
| BAB III Metodologi Penelitian | |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| 1. Lokasi Penelitian | 29 |
| 2. Waktu Penelitian | 29 |
| B. Jenis Penelitian | 29 |
| C. Subjek Penelitian | 29 |
| D. Sumber Data | 30 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 32 |
| G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data | 33 |
| BAB IV DESKRIPSI HASIL PENEITIAN | |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian | 35 |
| 1. Gambaran Umum IAIN Padangsidimpuan | 35 |
| a. Sejarah Singkat IAIN Padangsidimpuan | 35 |
| b. Visi dan Misi IAIN Padangsidimpuan | 38 |
| c. Tujuan IAIN Padangsidimpuan | 39 |
| d. Lambang | 39 |
| 2. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 41 |
| a. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 41 |
| b. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) | 42 |
| c. Tujuan | 43 |
| d. Jurusan | 43 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian | 44 |
| 1. Analisis Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank | |
| Syariah Mandiri | 44 |
| 2. Analisis Kecepatan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank | |
| Syariah Mandiri | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Analisis <i>Real Time</i> Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank | |
| Syariah Mandiri..... | 50 |
| 4. Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM | 52 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Penelitian terdahulu | 26 |
| Tabel 4.1 Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 41 |
| Tabel 4.2 Perbandingan Sistem Manual, Penggunaan ATM dan <i>Mobile Banking</i> | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Lambang IAIN Padangsidimpuan | 39 |
|------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: dokumentasi Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Lampiran 3: Dokumentasi Layanan *Mobile Banking*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem berbasis teknologi yang demikian pesatnya telah mengubah aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Khususnya yang berkaitan dengan internet, telah memaksa manusia untuk berkembang dan mendapatkan alat yang dapat menunjukkan mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama dalam bertransaksi. Alat yang dimaksud maupun tempat. Teknologi informasi merupakan salah satu alat atau sarana untuk menunjang aktivitas sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia pada zaman yang menuntut mobilitas tinggi. Salah satu bentuk yang berkembang saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu internet.¹

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

¹ Sekar Nir Handareni, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017), hlm. 1

aktivitas transaksi keuangan adalah *internet banking*. Yang termasuk dalam kegiatan *Internet Banking* adalah *mobile banking*.²

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short message Service*). Melalui ponsel, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer dana, pembelian, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.³ Selain itu, dengan *mobile banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan⁴

Banyak perusahaan semakin menyadari bahwa pengembangan produk baru dan perbaikan produk secara terus menerus merupakan kunci pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam kondisi persaingan modern, perusahaan yang tidak melakukan usaha investasi akan menghadapi risiko lebih besar untuk kehilangan pasarnya. Konsumen dan industri pemakaian selalu menginginkan produk baru dan produk lebih baik yang dapat meningkatkan pemenuhan kepuasan mereka.⁵

Begitu juga dengan bank syariah yang terus mengembangkan produknya ditengah-tengah persaingan produk perbankan lainnya agar tetap dapat

²*Ibid.*, hlm. 2

³Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking*, (Jakarta: PT Grameia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71

⁴Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)", *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS)*, Volume 62, No. , September 2018, hlm. 2

⁵Hani Handoko, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2011), hlm. 38

bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya, dengan mengembangkan layanan *Mobile Banking*.

Pada umumnya fitur pada layanan *Mobile Banking* tidak dapat melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM. Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang dilakukan melalui mesin anjungan tunai mandiri atau yang biasa disebut dengan mesin ATM tetapi tidak menggunakan kartu ATM, melainkan penarikan yang menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan adalah satu-satunya perguruan tinggi Negeri yang berada di Tapanuli Selatan yang berbasis Islam, yang memiliki empat Fakultas yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi, Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan dan Fakultas Syariah Ilmu Hukum. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki jurusan Perbankan Syariah yang jumlah mahasiswanya terbilang cukup banyak.

Mahasiswa Perbankan syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) padangsidempuan sangat antusias dengan menyambut kemajuan ilmu teknologi perbankan, hal ini dapat dilihat dari adanya mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*, tetapi tidak sedikit dari mereka yang kurang berminat untuk menggunakan layanan perbankan tersebut. Seperti halnya yang di katakan oleh saudara Dakkal bahwa menurut beliau *Mobile Banking* tidak terlalu bermanfaat. Begitu juga dengan saudari Indah Fitri Nasution, yang mana dia

mengatakan bahwa belum merasakan adanya manfaat dari *Mobile Banking* karena tidak pernah melakukan transaksi.⁶

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

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk membahas masalah ini dan menjadikannya sebagai bahan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dan merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang, yang penulis tuangkan dalam judul “**Analisis Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan).**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas serta tidak menimbulkan banyak persepsi maka penelitian ini membahas tentang Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri

⁶Wawancara dengan Saudara Dakkal dan Saudari Indah Fitri Nasution Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi an Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, pada tanggal 20 Juli 2020

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan). Efektivitas dalam penelitian ini di ukur dari kemudahan, cepat dan *real time*. yang difokuskan pada penarikan tunai tanpa kartu ATM. Yang mana responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2017 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

C. Batasan Istilah

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

1. Analisis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya). Untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabah, duduk perkara dan sebagainya).⁷ Analisis dalam penelitian ini adalah pemeriksaan dan penafsiran mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking*
2. Efektivitas adalah suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektivitas penggunaan dari fasilitas ini adalah pencapaian hasil yang diinginkan, bank mengharapkan bahwa nasabahnya mendapatkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

⁷<https://kbbi.web.id/analisis>, diakses 2 September Pukul 23.09 Wib

3. *Mobile Banking* adalah aplikasi berbasis SMS untuk mengakses rekening tabungan kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini memudahkan anda untuk melakukan transfer dana, pembelian isi ulang pulsa pembayaran tagihan dan transaksi lainnya.⁸ *Mobile banking* pada penelitian ini adalah layanan *mobile banking* pada bank syariah mandiri.
4. Nasabah adalah orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Nasabah pada penelitian ini adalah orang yang menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah mandiri

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini ialah: Bagaimana Penggunaan *Mobile Banking* bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Paangsidimpunan angkatan 2017?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah: Untuk mengetahui penggunaan *Mobile Banking* bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Paangsidimpunan angkatan 2017

F. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian dalam penulisan ini :

1. Bagi Perusahaan

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

⁸Ahmad Ifham, *ini lho bank syariah*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 338

2. Bagi Penulis

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

3. Bagi Akademis

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

G. Sistematika Pembahasan

Proposal ini berjudul “Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah PT Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Padangsidempuan)” menggunakan ejaan yang sempurna agar mudah dipahami oleh pembaca. Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Batasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian,.

BAB II Landasan Teori: Dalam Bab ini dibahas mengenai Kajian Teori dan Penelitian Terdahulu.

BAB III Metode Penelitian: Bab ini menguraikan Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Instrumen Pengumpulan Data, Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian: Pada bagian ini berisi uraian tentang hasil Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah PT Bank

Syarian Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Padangsidempuan, yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan.

BAB V Kesimpulan: Pada bagian ini berisi uraian tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Dalam Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 Pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²

Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud Bank Syariah ialah “lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah”.³ Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), Hal. 24

² Irhan Fahmi, “*Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*” (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 26

³ *Ibid.*, Irham Fahmi, hlm. 26

bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.⁴

Bank syariah adalah institusi keuangan yang berbasis syariah islam. Hal ini bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi pasiva dan *leability* bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan disisi lain (sisi aktiva atau aset) bank syariah aktif untuk melakukan investasi dimasyarakat. Dalam kacamata mikro, bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktivitas investasi yang menyertainya telah sesuai dengan syariah.⁵

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru'* yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan

⁴ *Op.cit.*, Kasmir, hlm.24

⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 1

bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujrah*) atau *fee*.⁶

2. Pengertian Kemudahan, Cepat dan *Real Time*

a. Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha.⁹ Menurut Jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya.¹⁰

Menurut Delima Sari kemudahan adalah:

“Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaan maka dia akan menggunakan teknologi tersebut”.¹¹

Menurut Jogiyanto dan Davis dalam jurnal

“menurut Jogiyanto kemudahan adalah kondisi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari upaya,

⁶ *Ibid*, Ascarya, hlm. 128

⁹ Abdul Rahman & Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli Z”, dalam *jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 52, No. 1, November 2017

¹⁰ Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie, “Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru”, *Ikhrat Ekonomika*, vol 2 No. 2, bulan Januari 2019

¹¹ Delima Sari Lubis, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)”, *At-Tijarah*, Volume 3, No. 1, Juni 2017

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

- a) interaksi individu dengan system jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- b) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- c) Sistem mudah digunakan (*easy to use*).¹²

Dari defenisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5-6).¹³

Tafsir dari ayat di atas adalah bahwa dalam ayat 5 dan 6 ini bermaksud menjelaskan salah satu *sunnah*-Nya yang bersifat umum dan

¹²Agustinus Mulyadi, Dian Eka & Welly Nailis, Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan Tahun XV*, No 2, Oktober 2018

¹³Departemen Agama, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Bogor: Halim, 2017), hlm. 596

konsisten, yaitu “setiap kesulitan pasti disertai atau disusul oleh kemudahan selama yang bersangkutan bertekat untuk menanggulangnya.” Ini dibuktikan-Nya antara lain dengan contoh konkret pada diri pribadi Nabi Muammad SAW. beliau datang sendiri, ditantang dan dianiaya, sampai-sampai beliau dan keluarganya diboikot oleh kaum-kaum musyrikin di mekkah, tidak boleh berjual beli atau kawin mawin, tidak pula boleh berbicara dengan beliau dan keluarganya selama setahun, disusul dengan setahun lagi sampai dengan tahun ketiga. Tetapi pada akhirnya tiba juga kelapangan dan jalan yang selama ini mereka dambakan.¹⁴

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

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi (*Mobile Banking*) didefenisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa pengguna

¹⁴M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah, (Yogyakarta:Lentera Hati, 2011)

Mobile Banking tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya pengguna yakin bahwa *Mobile Banking* tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaan.

Adapun hadis tentang kemudahan adalah :

عن جابر بن عبد الله رضي الله عنهما ان رسول الله صل الله عليه وسلم قال: رحم الله رجلا سمحا اذا باع واذا اشترى واذا اقتض.

(رواه البخارى)

Artinya: dari Jabir bin Abdillah R.A, bahwa sanya Rasulullah SAW. bersaba, Allah SWT. akan memberikan rahmat kepada seseorang yang mempermudah ketika menjual, mempermudah ketika membeli dan mempermudah ketika menagih hutang” (H.R Bukhari).¹⁵

Hadis ini menggambarkan penggabungan dua hakikat besar, yaitu hakikat kebaikan dunia dan hakikat akhirat dalam satu hal, yaitu dalam mempermudah ketika bertransaksi bisnis dengan pihak lain. Hal ini karena pada satu sisi, kemudahan orang lain (pelanggan) dalam bertransaksi bisnis merupakan aspek duniawi berupa bertambah senang

¹⁵Mardani, *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 177

dan bertambah banyaknya konsumen, perputaran bisnis yang cepat dan sebagainya.¹⁶

b. Cepat

Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata cepat adalah dalam waktu singkat dapat menempuh jarak cukup jauh (perjalanan, gerakan, kejadian, dan sebagainya), laju, deras.¹⁷

Salah satu manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* adalah mempercepat waktu penggunaan.¹⁸ Dalam penggunaan *Mobile Banking* nasabah tidak perlu pergi ke bank ataupun ke mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer atau pun melakukan pembayaran lainnya sehingga dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi.

c. *Real time*

Real time adalah sistem waktu nyata. Maksudnya adalah sebuah proses dimana kebenarannya secara logis didasarkan pada kebenaran hasil-hasil keluaran sistem dan ketepatan waktu hasil-hasil tersebut dikeluarkan. *Real time* sistem adalah proses yang harus melakukan perhitungan dengan waktu tertentu.¹⁹

¹⁶Herry Susanto & Khaerul Umam, “*Manajemen Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 291

¹⁷<https://kbbi.web.id/cepat>, diakses pada hari jum’at 24 Juli 2020, pukul 22,12

¹⁸Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSM Cabang Bandar Jaya)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 8

¹⁹<https://www.academia.edu/36314501/PAPER-REAL-TIME-SYSTEM>, diakses pada hari jum’at 24 Juli 2020, pukul 21,41

Real Time adalah sistem yang dalam menghasilkan keluaran (*output*) atau respon tidak melebihi batas waktu (*responsetime constraint*) yang telah ditetapkan.²⁰

Real Time System merupakan suatu sistem yang mampu memproses tugas-tugas dan hasilnya tepat waktu. Sistem yang cepat waktu bukan merupakan tujuan dari *real time*, tetapi merupakan suatu persyaratan agar sistem tersebut bisa mengerjakan tugas-tugas dengan cepat. Suatu hasil dikatakan tepat waktu jika²¹:

- 1) Yang meminta hasil memberitahu, hasilnya harus diserahkan dengan cepat
- 2) Dapat memberikan jawaban setiap saat diminta
- 3) Harus dapat memberikan jawaban yang terbaik dan akurat
- 4) User yang memerintahkan dan kapan harus diberikan oleh sistem serta dapat menjawab pada setiap saat.

3. Pengertian Produk

Produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan manusia.²⁹ Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.²²

²⁰*Ibid.*

²¹Winarno Sugeng dan Khabib Mustofa, *Real Time Sistem pada Jaringan Komputer, Jurnal Informatika*, hlm. 4

²⁹Sentot Imam Wahjono, *Bisnis Modern*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 218

²²Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 13

Secara konseptual, produk adalah pemahaman subyektif produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu, produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksi atau operasinya.²³

Menurut Kotler dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah ada lima tingkatan produk, yaitu²⁴:

- a. Manfaat inti (*core benefit*), yaitu manfaat dasar dari suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen,
- b. Produk dasar (*basic product*), yaitu bentuk dasar dari suatu produk yang dapat dirasakan oleh panca indra,
- c. Produk yang diharapkan (*expected product*), yaitu serangkaian atribut-atribut produk dan kondisi-kondisi yang umumnya diharapkan dan disetujui oleh pembeli ketika mereka membeli suatu produk.,
- d. Produk yang ditingkatkan (*augmented product*), yaitu sesuatu yang membedakan produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan dengan produk yang ditawarkan oleh pesaingnya,
- e. Produk potensial (*potencial product*), yaitu semua argumentasi dan perubahan bentuk yang di alami oleh suatu produk di masa mendatang

Menurut Ritzman dalam Skripsi Nurjannah mengatakan bahwa konsumen dapat melihat kualitas suatu produk dari beberapa dimensi yaitu²⁵:

²³Fandi Tjiptono, *Starategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), hlm. 231-

²⁴*Op.cit*, Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (hlm. 15

- a. Kesesuaian spesifikasi (*Conformance to specification*), yaitu konsumen mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu.
- b. Nilai (*value*), yaitu menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang konsumen bersedia membayar.
- c. Cocok untuk digunakan (*fitness for use*), yaitu seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, konsumen mempertimbangkan fitur mekanisme produk atau kenyamanan pelayanan, memudahkan dalam memenuhi kebutuhan.
- d. Dukungan (*support*), yaitu dukungan yang diberikan perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi konsumen, seperti halnya kualitas produk atau jasa itu sendiri.
- e. Kesan psikologi (*psychologica impression*), yaitu orang yang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis²⁵ iklim, cuaca atau estetika.

Kualitas produk adalah suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dimana suatu produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.²⁶ Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan

²⁵Nurhannah Daulay, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan), (Skripsi: Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2017), hlm. 16

²⁶*Ibid.*, hlm. 15

pelanggan. kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.²⁷

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

- a. *Tangible* (bukti nyata), artinya jasa yang berkualitas dilihat dari fasilitas fisik.
- b. *Empathy* (empati), artinya jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan,
- c. *Reliability* (keandalan), artinya jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan kepada institusi, akurasi pencatatan nasabah dan kepercayaan nasabah kepada karyawan.
- d. *Responsiveness* (daya tanggap), artinya jasa yang berkualitas mencakup kecepatan layanan karyawan dan dukungan institusi pada karyawan.
- e. *Assurance* (jaminan atau kepastian), artinya jasa yang berkualitas mencakup janji institusi kepada pelanggan, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan bertransaksi, penetapan waktu operasi, dan kepastian jasa yang diberikan.²⁸

Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen, selain untuk menciptakan keuntungan bagi

²⁷Budi Gautama Siregar, Hamni Fadlilah Nasution, Siti Aisyah, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Padangsidempuan", *Al-Masharif*, Volume 6 Nomor 1, Januari-Juni 2018, hlm. 66

²⁸*Ibid.*, hlm. 14

perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang di rasakan oleh konsumen.²⁹

Menurut Kivetz dan Simonson dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah

kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.³⁰

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah

Kepuasan Konsumen Merupakan *customer evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.³¹

Menurut Kotler dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah

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

Dengan kata lain, kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan layanan yang diharapkan konsumen. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan situasi sama

²⁹ *Op.cit*, Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, hlm. 182

³⁰ *Ibid.*, hlm. 181

³¹ *Ibid.*, hlm. 181

menang, yaitu keadaan di mana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.³²

4. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler / *handphone* GSM (*global for mobile communication*) dengan menggunakan SMS (*short message service*).³³

Mobile banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa nasabah harus beranjak dari tempat duduknya. *Customer representative* akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.³⁴

Adapun karakteristik dari layanan *Mobile banking* adalah:

- a. Layanan *mobile banking* diperuntukkan bagi nasabah perorangan
- b. Fasilitas layanan *mobile banking* antara lain: informasi dan fitur tambahan, pembelian BSM *call*, buka rekening untuk nasabah *existing*, *e-money*, *QR Pay*
- c. Pendaftaran dapat dilakukan melalui outlet bank atau mesin ATM

Adapun layanan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a. Informasi rekening, portofolio, saldo *e-money*, kurs, daftar mutasi dan tanggal mutasi
- b. Transaksi transfer (antar rekening BSM, Non BSM, QRIS dan tarik tunai)

³²*Ibid.*, hlm. 182

³³Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71

³⁴Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 334

- c. Transaksi pembayaran (tagihan PLN, telepon/HP, institusi pendidikan, tiket, asuransi, *e-commerce*, *internet/TV Cable*, zakat/infak, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan umrah, penerimaan negara (MPN), Multi *paymant*)
- d. Transaksi pembelian (*voucher* HP, token PLN, *top up* dan update saldo *e-money*, paket data)
- e. Ziswaf (zakat, infak, wakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat)
- f. Buka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah)
- g. Tarik tunai
- h. Layanan Islami (juz amma, juz amma per ayat, *asmaul husna*, dan hikmah)
- i. Fitur Islami (jadwal Sholat, lokasi Masjid, arah kiblat dan hikmah)
- j. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/ Mandiri terdekat.
- k. Bagikan bukti transaksi ke media sosial
- l. Simpan transaksi menjadi menu favorit
- m. Pengaturan akun *mobile banking*: perubahan PIN/ bahasa, menu favorit, (transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran alamat email notifikasi transaksi.

Syarat pembukaan *mobile banking* adalah:

- a. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan

- b. Mengisi formulir permohonan mandiri syariah *mobile* cabang terd ekat.³⁵

Adapun manfaat dari penggunaan *mobile banking* adalah:

- a. Mudah
- b. Cepat
- c. *Real Time*

5. Pengertian Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

- a. Penarikan Tabungan

Penarikan tabungan merupakan pengambilan dana yang dilakukan oleh nasabah yang berasal dari tabungan. Bank memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening tabungan, baik dilihat dari segi jumlah penarikan, maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Jumlah penarikan secara langsung, artinya nasabah datang membawa buku tabungan, biasanya dibatasi oleh bank. Penarikan uang dengan nominal besar, meskipun sebenarnya bank tidak membatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya.³⁶

- b. Kartu ATM

PBI No. 11/11/PBI/2009 memberikan pengertian kartu ATM, yaitu bahwa kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana di mana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara

³⁵<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>, diakses hari Selasa 22 juli 2020, pada pukul 22.29

³⁶Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2010), hlm. 71-

langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

c. Mesin ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.³⁸

ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan bank yang membolehkan nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi, diantaranya untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau transaksi pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.³⁹

³⁷Sutan Remy Sjahdeni, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014), hlm.

³⁸*Op.Cit*, Ismail, “*Manajemen Perbankan*”, hlm. 174

³⁹*Op.Cit*, Delima Sari, “(Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)”, hlm. 37

d. Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang dilakukan melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri atau yang biasa disebut mesin ATM Tetapi tidak menggunakan Kartu ATM, melainkan penarikan yang menggunakan layanan *mobile banking*.

6. Langkah-langkah Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

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

- a. Buka aplikasi Mandiri Syariah Mobile
- b. Setelah membuka aplikasi mandiri syariah mobile lalu klik menu transfer lalu pilih tarik tunai
- c. Pilih nomor rekening yang akan digunakan
- d. Pilih nominal yang tersedia
- e. Masukkan pin MSM
- f. Setelah dimasukkan pin MSM maka akan muncul layar konfirmasi, jika setuju tekan selanjutnya
- g. Setelah menyetujui lalu akan muncul resi tarik tunai
- h. Setelah selesai pada aplikasi mandiri syariah mobile maka selanjutnya pada mesin ATM mandiri syariah
- i. Pilih menu tarik tunai tanpa kartu
- j. Selanjutnya masukkan nomor Hp mandiri syariah mobile

k. Masukkan kode tarik tunai (kode dapat dilihat pada resi tarik tunai di mandiri syariah mobile)⁴⁰

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

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

B. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul penelitian | Hasil penelitian |
|----|---|--|---|
| 1 | Destami Adirami, skripsi, Program Studi Keuangan Dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas | Analisis Efektivitas Teknologi Informasi <i>Mobile Banking</i> Bagi Nasabah Pada | tingkat efektivitas sebesar 73,1% yang berarti bahwa <i>mobile banking</i> ini sudah dikatakan efektif bagi |

⁴⁰www.mandirisyahiah.co.id, *Layanan Nasabah Tarik Tunai Tanpa Kartu*, di akses pada Senin, 30 Desember 2019 pukul 07.34

| | | | |
|---|---|--|--|
| | Komputer Indonesia Bandung, 2011 | Bank Bjb Cabang Utama Bandung | nasabah, karena nasabah merasa fasilitas ini sangat membantu kegiatan transaksi perbankan bagi nasabah. |
| 2 | Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, Jurnal Administrasi Bisnis, vol. 62, no. 1, September 2018 | Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Mahasiswa Pengguna <i>Mobile Banking</i> Universitas Brawijaya) | <i>mobile banking</i> dapat dengan mudah dipahami dan digunakan serta dipercaya dapat mendapatkan manfaat bagi penggunanya maka akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan <i>mobile banking</i> . |
| 3 | Dian Lusya Nofitasari, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017 | Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> |

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

1. Perbedaan penelitian Destami Adirami dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian pada pengguna *mobile banking* yang dibatasi pada penarikan tunai tanpa kartu ATM sedangkan Destami melakukan penelitian pengguna *mobile banking* yang dibatasi pada *SMS Banking* dan *WAP*

Banking. Sedangkan persamaan pada penelitian Destami dan penelitian ini adalah sama-sama meneliti *Mobile Banking*.⁴¹

2. Perbedaan penelitian Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan penelitian tingkat efektivitas dari penggunaan *mobile banking*, sedangkan pada penelitian Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara meneliti persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti *mobile banking*.⁴²
3. Perbedaan penelitian Dian Lusia Nofitasari dengan penelitian ini adalah penelitian Dian Lusia Nofitasari meneliti manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan *mobile banking* sedangkan pada penelitian ini peneliti meneliti kemudahan, kecepatan dan *realtime* terhadap penggunaan *mobile banking*. Kesamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti kemudahan dari penggunaan *mobile banking*.⁴³

⁴¹Destami Adirami, “Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank BJB Cabang Utama Bandung” (Skripsi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung, 2011), hlm. 26

⁴²Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS)*, Volume 62, No. , September 2018, hlm. 87

⁴³Dian Lusia Nofitasari, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan JL. T. Rizal Nurin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan,

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada penelitian ini mulai dari bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Januari 2021

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis untuk menggambarkan data dan informasi yang berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan).

C. Subjek Penelitian

Istilah subjek peneliti yang dipakai pada penelitian kualitatif pada hakekatnya sama dengan istilah populasi dan sampel pada penelitian kuantitatif. Perbedaannya terletak pada penelitian kualitatif dengan istilah unit analisis/subjek penelitian, peneliti menguraikan pihak pelaku objek peneliti

secara lebih fokus, sehingga tidak ada lagi penetapan sampel. Hal ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang tidak bersifat generalisasi.¹

Adapun teknik yang di gunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan penelitian tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang di teliti.² untuk memperoleh data dan informasi maka diperlukan adanya subjek di dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 IAIN Padangsidempuan yang berjumlah 316 orang, tetapi hanya difokuskan kepada pengguna *mobile banking* yang berjumlah 32 orang.

D. Sumber Data

Berdasarkan metode penghimpunan data, Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. dengan menggunakan dua macam data yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini data yang diperoleh yaitu informasi dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 IAIN

¹ Tim Penyusun, *Panduan Penulisan Skripsi* (STAIN Padangsidempuan, 2012), hlm. 62

² Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 218-219

Padangsidempuan yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 32 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung pembahasan dan diperoleh dari orang lain berupa laporan-laporan, buku-buku maupun media lainnya. Data sekunder yang di gunakan penulis adalah kumpulan tulisan ataupun buku-buku dan data dari Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³

Wawancara yang di gunakan pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara ini dilakukan penulis dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 IAIN Padangsidempuan.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2017), hlm. 186

2. Dokumentasi

Yaitu metode yang dipakai dengan cara mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang.⁴ Pada penelitian ini berupa data sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padansidimpuan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilih dan mengelolanya kedalam satu susunan yang sistematis yang bermakna.⁵ Metode analisis yang digunakan penulis pada penulisan ini adalah metode *deskriptif*. *Deskriptif* adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi atau sistem pemikiran ataupun suatu kelas pemikiran pada masa sekarang. Tujuan dari metode *deskriptif* ini untuk membuat *deskriptif* gambaran secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.⁶

Analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Klasifikasi data adalah menyeleksi data dan mengelompokkannya sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- b) Reduksi data adalah memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.

⁴ Sugiono, *Op., Cit*, hlm. 82

⁵ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), cek 2, hlm. 123.

⁶ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 54.

- c) Editing data adalah menyusun reduksi data menjadi susunan kalimat yang sistematis.
- d) Deskripsi data adalah menguraikan data secara sistematis, induktif dan deduktif sesuai dengan sistematis pembahasan.
- e) Penarikan kesimpulan adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.⁷

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan oleh Lexy J. Moleong.⁸

1. Triangulasi

Data atau informasi dari satu pihak diperiksa kebenarannya dengan cara memperoleh informasi dari sumber lain. Misalnya, dari pihak kedua, ketiga, dan seterusnya dengan menggunakan metode yang berbeda. Tujuannya adalah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak agar ada jaminan tingkat kepercayaannya.⁹

2. Perpanjangan keikutsertaan

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

⁷ Lexy J Moleong, Op., Cit, hlm. 24.

⁸ Lexy J. Moleong, Op., Cit, hlm. 175-179

⁹ Beni Ahmad Saebani, Yana Sultisna, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 139

3. Ketekunan pengamatan

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

4. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum IAIN Padangsidimpuan

a. Sejarah Singkat IAIN Padangsidimpuan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan adalah satu-satunya Tinggi Negeri di wilayah pantai barat Sumatera Utara. Secara historis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan memiliki Perguruan akar sejarah dengan Fakultas Tarbiyah Universitas Nahdlatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU) Padangsidimpuan. Pada awalnya UNUSU merupakan perkembangan lanjutan dari Perguruan Tinggi Nahdlatul Ulama (PERTINU) yang didirikan pada tahun 1962. Yang pada saat itu hanya memiliki satu Fakultas Syariah. Setahun kemudian yaitu 1963 baru Fakultas Tarbiyah secara resmi dibuka dan menerima mahasiswa pertama sejumlah 11 orang. Pada tahun 1965 PERTINU menambah satu lagi Fakultasnya, yakni Fakultas Ushuluddin. Setelah adanya tiga Fakultas dan didorong keinginan hendak membuka fakultas-fakultas umum seperti Fakultas Hukum dan Fakultas Pertanian, maka timbullah ide untuk memperluas PERTINU menjadi Universitas Nahdlatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU). Pada saat itulah terjadi perubahan Yayasan PERTINU menjadi Yayasan UNUSU dan menetapkan Syekh Ali Hasan Ahmad sebagai Rektor.¹

¹Tim Penyusun, *Panduan Akademik Institut Agama Islam Negeri IAIN Padangsidimpuan*, (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2018), hal.1

Pada tahun 1967 Yayasan UNUSU mengajukan permohonan kepada Menteri Agama RI, agar Vakultas Tarbiyah UNUSU dapat dirubah statusnya menjadi Negeri, dalam hal ini menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Padang. Pada hari Sabtu tanggal 1 Juni 1968, Menteri Agama RI K.H Moch. Dahlan dengan Surat Keputusan Nomor 110 Tahun 1968 Fakultas Tarbiyah UNUSU menegerikan Fakultas Tarbiyah UNUSU Padangsidimpuan menjadi Fakultas Tarbiyah Imam Bonjol Padang Sumatera Barat.²

Tahun 1993 tanggal 1 November 1973 tentang peresmian IAIN Sumatera Utara, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Cabang Imam Bonjol Padang, Sumatera Barat menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara di Padangsidimpuan. Pada tahun 1973 berdasarkan Surat Keputusan Manteri Agama RI Nomor 97 Tahun 1973 tanggal 1 Nopember 1973 tentang peresmian IAIN Sumatera Utara, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Cabang Imam Bonjol Padang, Sumatera Barat menjai Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara di Padangsidimpuan.³

Selama lebih kurang 24 tahun berjalan, kemudian Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara Cabang Padangsidimpuan berubah lagi menjadi STAIN Padangsidimpuan berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 dan No. 504 tahun 2003, tentang pendirian STAIN dikeluarkan, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara di Padangsidimpuan diubah Statusnya

²*ibid.*, hlm. 2

³ *ibid.*, hlm. 2

menjadi STAIN Padangsidempuan yang otonom dan berhak megasuh beberapa jurusan sebagaimana layaknya IAIN di seluruh Indonesia.⁴

Pada tahun 2012 Ketua STAIN Padangsidempuan Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, memulai mengukir sejarah untuk alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan, tim solid dan bertekad untuk mewujudkan cita-cita itu, maka akhirnya membuahkan hasil yang gemilang. Maka turunlah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan dan selanjutnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/9978 tentang Penetapan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidempuan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidempuan beralih secara resmi menjadi IAIN Padangsidempuan, yang diresmikan oleh Menteri Agama RI Surya Darma Ali, dan dilantik sebagai Rektor pertamanya adalah Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL.⁵

Dengan demikian, IAIN Padangsidempuan memiliki status, fungsi dan peran yang sama dengan perguruan tinggi yang lain dan dapat

⁴*ibid.*, hlm. 3
⁵*ibid.*, hlm. 3

dijadikan⁴⁴ alternatif utama bagi siapa saja yang ingin cemerlang masa depan melalui Perguruan Tinggi Negeri yang menghususkan diri dalam *Islamic Studies*.⁶

b. Visi dan Misi IAIN Padangsidimpuan.

1) Visi

Menjadi institusi pendidikan Islam yang integratif dan berbasis riset untuk menghasilkan lulusan yang berwawasan keilmuan, keislaman keindonesiaan, dan kearifan lokal yang interkonektif.

2) Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu-ilmu keislaman, ilmu-ilmu sosial, dan humaniora yang integratif dan unggul
- b) Mengembangkan ilmu-ilmu keislaman, ilmu-ilmu sosial, dan humaniora dengan pendekatan interkonektif
- c) Mengamalkan nilai-nilai keislaman dan budaya luhur dalam memberikan keteladanan dan pemberdayaan masyarakat
- d) Memabangun sistem manajemen perguruan tinggi dengan tatakelola yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel
- e) Membangun transformasi terencana menuju Universitas Islam Negeri tahun 2024

⁶*ibid.*, hlm. 4

c. Tujuan IAIN Padangsidempuan

Tujuan IAIN Padangsidempuan adalah:

- 1) Menjadi institusi pendidikan yang memiliki kualitas keilmuan, bercirikan keislaman, keindonesiaan, dan kearifan lokal yang integratif dan interkonektif/multidisipliner
- 2) Menjadi institusi pendidikan dengan tata kelola yang baik (*good institute culture*) berlandaskan pada prinsip yang efektif dan efisien, transparan, dan akuntabel.⁷

d. Lambang



Lambang institut terdiri dari unsur-unsur dan geometris visual yang memiliki pengertian sebagai berikut:

- 1) Kitab
 - a) Menggambarkan himpunan petunjuk, nilai-nilai moral, sumber inspirasi, dan kaidah hukum yang tertulis di dalam kitab suci Al-Qur'an dan al-hadits yang harus ditaati bagi pengembangan Istitut.

⁷*ibid.*, hlm .7

- b) Menggambarkan himpunan ilmu pengetahuan yang tertulis di dalam berbagai literatur yang harus terus dikaji dan dikembangkan oleh institut.
- 2) Bola Dunia
- a) Menggambarkan universalitas
 - b) Menggambarkan sumber sains (ayat-ayat kauniyah) dan integrasi keilmuan.
 - c) Menggambarkan perubahan dan dinamika kehidupan yang senantiasa harus direspon oleh institut.
- 3) Bentuk Bagas Godang (Rumah Adat Tapanuli Bagian Selatan)
- a) Menggambarkan pengayoman para akademisi dan ilmuan agar selalu berkarya dan memajukan ilmu pengetahuan berwawasan keislaman, keindonesiaan dan kearifan lokal yang integratif dan interkonektif
 - b) Menggambarkan misi islam sebagai rahmat bagi semesta
- 4) Tulisan IAIN PADANGSIDIMPUAN menunjukkan nama Institut
- 5) Warna Hijau melambangkan keislaman, alam, kesuburan, perkembangan, harmoni dan optimisme, serta melambangkan kontinuitas sejarah transformasi institut.
- 6) Warna hitam melambangkan kedalaman dan pengembangan ilmu pengetahuan, keteguhan dan percaya diri.

7) Warna kuning melambangkan visi misi Institut menuju masa keemasan dan kecemerlangan.⁸

2. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) berdiri pada tahun 2013. Berdirinya FEBI bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2013 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang di tandatangani oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Fakulta FEBI dalam hal ini yang menjadi Dekan adalah Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, dan Fakultas FEBI juga memiliki 3 jurusan yaitu Jurusan Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah, Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf.

a. Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Tabel 4.1
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam⁹

| No | Jabatan | Nama |
|----|---|------------------------------------|
| 1 | Dekan | Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si |
| 2 | Wakil Dekan Bidang Akademik | Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si. |
| 3 | Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan | Drs. Kamaluddin, M.Ag |
| 4 | Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama | Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A |
| 5 | Ketua Prodi Perbankan Syariah | Nofinawati, M.A |

⁸*ibid.*, hlm. 8

⁹*ibid.*, hlm. 9

| | | |
|----|---|----------------------------------|
| 6 | Ketua Prodi Ekonomi Syariah | Delima Sari Lubis, M.A |
| 7 | Ketua Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf | Rodame Monitorir Napitupulu, M.M |
| 8 | Kepala Bagian Tata Usaha | Irwan Rojikin, S.Ag |
| 9 | Kasubbagian Administrasi Umum dan Keuangan | Wahyudin, S.E. |
| 10 | Kasubbagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni | Maraondak Harahap, S.Ag., M.A |
| 11 | Kepala Laboratorium | Azwar Hamid Nasution, M.A |
| 12 | Sekretaris Prodi Perbankan Syariah | Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd |
| 13 | Sekretaris Prodi ekonomi Syariah. | Nurul Izzah, S.E., M.Si |

Sumber: Panduan Akademik Institut Agama Islam Negeri IAIN Padangsidimpuan tahun 2018

b. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

1) Visi:

Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam *Center Of Excellence* untuk menghasilkan Lulusan yang Profesional, *Entrepreneurship* dan Berakhlak Mulia di Sumatera Utara Tahun 2025

2) Misi:

- a) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang integratif dan *interkonektif* di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam
- b) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam
- c) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penerapan Ekonomi Islam
- d) Menanamkan jiwa *entrepreneurship* yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja
- e) Menerapkan etika islam pada proses pendidikan dan pengajaran

c. Tujuan:

- 1) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Islam Profesional yang memiliki kompetensi dan keilmuan dibidang ekonomi dan bisnis islam
- 2) Menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi islam

d. Jurusan:

1) Jurusan Perbankan Syariah (PS)

Visi: Menjadi *Centre Of Excellence* untuk menghasilkan lulusan Proi Perbankan Syariah yang profesional, *Enterpreneurship* dan berakhlak mulia di sumatera tahun 2025

Misi:

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu-ilmu bersifat teoritis, praktis dibidang Perbankan Syariah yang unggul dan integratif
- b) Melaksanakan pelatihan keterampilan profesional sebagai praktis perbankan syariah
- c) Mengembangkan studi perbankan syariah dengan pendekatan *inter-konektif*
- d) Menanamkan kesadaran kewirausahaan dalam mengembangkan kehidupan ekonomi masyarakat
- e) Mengamalkan nilai-nilai keislaman dan budaya luhur dalam memberikan keteladanan serta pemberdayaan masyarakat.

2) Jurusan Ekonomi Syariah (ES)

Visi: Menjadi pusat penyelenggara Jurusan/ Program Studi Ekonomi syariah yang Integratif dan berbasis riset untuk menghasilkan lulusan yang profesional berwawasan ilmu-ilmu ekonomi syariah, berjiwa *interpreneur* memiliki akhlakul karimah dan memiliki kearifan lokal yang *interkonektif* bagi tercapainya kesejahteraan umat manusia.

3) Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf

Visi: Menjadi *Centre Of Excellent* untuk menghasilkan lulusan Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf yang profesional, *enterpreneurship* dan berakhlak mulia di sumatera tahun 2025.¹⁰

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri

Kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi (*Mandiri Syariah Mobile*) didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa pengguna *Mandiri Syariah Mobile* tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya pengguna yakin bahwa *Mandiri Syariah Mobile* tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan

¹⁰*ibid.*, Hlm. 46

pengguna dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan wawancara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan:

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Yuda Pratama Nst dia berpendapat bahwa untuk mendapatkan aplikasi dari Mandiri Syariah Mobile cukup mudah termasuk pada saat melakukan registrasi karena masih menggunakan bahasa yang dapat dipahami. Sedangkan untuk pengoperasiannya mudah untuk dioperasikan. Saudara Yuda juga berpendapat bahwa Mandiri Syariah *Mobile* memudahkannya dalam setiap melakukan transaksi seperti untuk melakukan pembayaran untuk belanja online, termasuk pada masa pandemi saat ini yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah ataupun membatasi aktivitas diluar rumah. Maka dengan adanya Mandiri Syariah *Mobile* saudara Yuda tidak perlu pergi lagi ke Bank ataupun mesin ATM untuk melakukan transaksi yang dapat dilakukan melalui Mandiri Syariah *Mobile*.¹¹

Begitu juga dengan saudari Aminah Rahman, berpendapat bahwa penggunaan Mandiri Syariah *Mobile* dikatakan mudah bagi anak remaja, sedangkan untuk para orangtua yang belum mengetahui menggunakan *Handphone* Android dikatakan cukup sulit. Saudari Aminah juga berpendapat bahwa penggunaan Mandiri Syariah *Mobile* mudah untuk dioperasikan tetapi untuk pemakaiannya sendiri harus menggunakan kuota

¹¹Yudha Pratama Nst, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

internet jadi apabila nasabah tidak memiliki kuota internet maka Mandiri Syariah *Mobile* tidak dapat di operasikan.¹²

Begitu juga dengan saudari Emmi dan Dinna mereka berpendapat bahwa aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* mudah untuk diperoleh. Mereka juga berpendapat bahwa Mandiri Syariah *Mobile* mudah untuk di operasikan dan memudahkan nasabah dalam setiap melakukan transaksi.¹³

Tetapi menurut saudari Aswidarni untuk memperoleh aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* cukup sulit pada saat verifikasi datanya, tetapi untuk pengoperasiannya sendiri itu cukup mudah dan bermanfaat untuk memudahkannya dalam setiap melakukan transaksi.¹⁴

Begitu juga menurut saudari Nisma Hafizah untuk memperoleh aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* cukup sulit pada saat verifikasi data dan pendaftarannya, tetapi apabila sudah terdaftar maka dapat memudahkan dalam segala macam transaksi.¹⁵

Menurut saudara Arya Iswandi untuk memperoleh layanan Mandiri Syariah *Mobile* cukup mudah bagi nasabah yang memiliki *Handphone* Android dan juga memiliki Kuota Internet, yang berfungsi untuk mendownload aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* melalui Playstore. Untuk

¹² Aminah Rahman, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 Noveber 2020

¹³Emmi dan Dinna, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

¹⁴Aswidarni, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

¹⁵Nisma Hafizah, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

pengoperasiannya sendiri menurut saudara Arya cukup mudah untuk di operasikan. Seangkan manfaatnya bagi saudara Arya sangat memudahkannya dalam melakukan berbagai macam transaksi.¹⁶

Dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan dari layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri dikatakan memudahkan karena respon yang diberikan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisbis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan menyatakan bahwa layanan Mandiri Syariah Mobile dapat memudahkan Nasabah dalam melakukan berbagai transaksi.

2. Analisis Kecepatan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri

Salah satu manfaat dari penggunaan Mandiri Syariah *Mobile* adalah mempercepat waktu penggunaan. Dalam penggunaan Mandiri Syariah *Mobile* nasabah tidak perlu pergi ke bank ataupun ke mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer atau pun melakukan pembayaran lainnya sehingga dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan wawancara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Padangsidimpuan:

Menurut saudari Venni Alfyani untuk memperoleh aplikasi Mandiri Syariah Mobile itu cukup mudah tidak membutuhkan banyak waktu dan usaha untuk memperolehnya, sedangkan untuk manfaat dari Mandiri Syariah Mobile nya sendiri itu cukup bermanfaat dan memudahkan nya dalam

¹⁶Arya Iswandi, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

segala macam transi, seperti untuk transfer dana itu cukup mempersingkat waktu karena tidak perlu pergi ke bank lagi untuk mentrasfer dana ke rekening lain.¹⁷

Menurut saudara Aidul Adha untuk memperoleh layanan mandiri syariah mobile cukup mudah karena untuk mendaftarkan mandiri syariah mobile tidak perlu lagi pergi ke bank cukup dengan mengisi data melalui telpon seluler. Karena saudara Aidul menggunakan Mandiri Syariah Mobile pertama kalinya untuk membuka rekening online itu sebabnya pegisian datanya hanya melalui telepon seluler.¹⁸

Memurut saudari Windi Widya Dharma untuk memperoleh layanan Mandiri Syariah Mobile cukup mudah, untuk penggunaannya sendiri sangat memudahkan tetapi saudari Windi sendiri sangat jarang untuk menggunakan layanan Mandiri Syariah Mobile.¹⁹

Tetapi menurut saudari Nur Halimah untuk memperoleh aplikasi mandiri syariah mobile itu membutuhkan waktu dan usaha karena pada saat pendaftarannya harus dilakukan melalui outlet bank atau mesin ATM BSM.

¹⁷Venni Alfyani, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

¹⁸Aidul Adha, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

¹⁹Windi Widya Dharma, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Sedangkan untuk manfaat dari layanan mandiri syariah mobilnya sendiri mempercepat dalam segala macam transaksi.²⁰

Menurut saudari Dinna Ayu Pratiwi untuk memperoleh layanan mandiri syariah mobil tidak banyak memakan waktu dan usaha untuk memperolehnya. Sedangkan untuk manfaatnya sendiri menurut saudari Dinna sangat bermanfaat karena tidak perlu membuang waktu untuk pergi ke mesin ATM hanya untuk pengecekan saldo, transfer dana dan lain sebagainya.²¹

Menurut saudara Rizqiyani Lubis untuk memperoleh layanan Mandiri Syariah Mobile tidak membutuhkan waktu lama dan untuk manfaatnya sendiri, sangat bermanfaat karena karena tidak perlu repot lagi untuk pergi ke bank ataupun ke mesin ATM untuk melakukan transaksi.²²

Dari berbagai wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan Mandiri Syariah Mobil dapat membantu nasabah mempercepat setiap transaksi yang dilakukan, dengan kata lain dapat mempersingkat waktu bagi penggunaanya untuk melakukan transaksi.

²⁰Nur Halimah, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

²¹Dinna Ayu Pratiwi, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

²²Rizqiyani Lubis, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

3. Analisis *Real Time* Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri

Real time adalah sistem waktu nyata. Maksudnya adalah sebuah proses dimana kebenarannya secara logis didasarkan pada kebenaran hasil-hasil keluaran sistem dan ketepatan waktu hasil-hasil tersebut dikeluarkan. *Real time* sistem adalah proses yang harus melakukan perhitungan dengan waktu tertentu. *Real Time* pada Mandiri Syariah Mobile adalah sistem waktu nyata dari respon layanan mandiri syariah mobile yang dirasakan oleh para nasabah.

Menurut saudara Riki Adnan, Mandiri Syariah Mobile memberikan respon yang tepat tetapi untuk kecepatannya sendiri tergantung dari jaringan Telepon seluler yang kita miliki.²³

Menurut saudara Aviva Devi, untuk ketepatan respon dari mandiri syariah mobile terkadang memiliki kerusakan sistem yang mengharuskannya pergi ke bank langsung untuk melakukan transaksi seperti transfer dana ke rekening lain. Tetapi respon yang diberikan oleh layanan mandiri syariah mobile cukup cepat dalam setiap transaksi.²⁴

Menurut saudara Nurainun respon dari layanan Mandiri Syariah Mobile memberikan respon yang tepat dan cepat dalam setiap melakukan

²³Riki Adnan, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

²⁴Aviva Devi, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

transaksi khususnya pada saat transfer dana kerekening lain, memberikan respon yang cepat dalam setiap transaksi.²⁵

Begitu juga dengan saudari Venny Alfyani yang berpendapat bahwa layanan Mandiri syariah Mobile memberikan respon yang tepat dan jelas dalam setiap transaksi dan memberikan respon yang cukup cepat pada saat melakukan transaksi.²⁶

Saudara Yusril Ihja Mahendra berpendapat untuk layanan Mandiri Syariah Mobile memberikan respon yang tepat dalam setiap transaksi, tetapi untuk kecepatannya sendiri dala memberikan respon tergantung dari jaringan telepon selulernya sendiri.²⁷

Dengakan menurut saudara Arya Iswandi layanan Mandiri Syariah Mobile memberikan respon yang tepat dan cepat dalam setiap melakukan transaksi.²⁸

Dari berbagai wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas *Real Time* dari layanan Mandiri Syariah Mobil untuk ketepatan respon yang diberikan dari layanan tersebut karena memberikan respon yang tepat dalam setiap transaksi tetapi untuk

²⁵Nurainun, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

²⁶Op.Cit, Venni Alfyani, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

²⁷ Yusril Ihja Mahendra, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

²⁸ Arya Iswandi, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

kecepatannya sendiri tergantung dari jaringan telepon seluler yang digunakan oleh nasabah.

4. Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

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

Penarikan tunai tanpa kartu ATM Mandiri Syariah *Mobile* adalah penarikan yang dilakukan melalui mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Bank Syariah Mandiri tetapi tidak menggunakan kartu ATM melainkan menggunakan kode yang tertera pada layanan penarikan tunai melalui layanan Mandiri Syariah Mobile. Prosedur penggunaan penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah sebagai berikut:

a. Buka aplikasi Mandiri Syariah Mobile

- 1) Setelah membuka aplikasi mandiri syariah mobile lalu klik menu transfer lalu pilih tarik tunai
- 2) Pilih nomor rekening yang akan digunakan
- 3) Pilih nominal yang tersedia
- 4) Masukkan pin MSM
- 5) Setelah dimasukkan pin MSM maka akan muncul layar konfirmasi, jika setuju tekan selanjutnya
- 6) Setelah menyetujui lalu akan muncul resi tarik tunai

b. Setelah selesai pada aplikasi mandiri syariah mobile maka selanjutnya pada mesin ATM mandiri syariah

- 1) Pilih menu tarik tunai tanpa kartu
- 2) Selanjutnya masukkan nomor Hp mandiri syariah mobile
- 3) Masukkan kode tarik tunai (kode dapat dilihat pada resi tarik tunai di mandiri syariah mobile)

Layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sangatlah bermanfaat bagi nasabah khususnya untuk mengurangi risiko tertingalnya kartu ATM, hilangnya Kartu ATM, tertelannya kartu ATM pada mesin ATM. Tetapi meskipun terbilang bermanfaat masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui adanya layanan tanpa kartu ATM tersebut. Hal ini sesuai dengan wawancara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Padangsidempuan:

Seperti yang dikatakan oleh saudari Dinna Ayu Pratiwi, bahwa dia belum mengetahui adanya menu penarikan tunai tanpa kartu ATM yang penarikannya melalui Mandiri Syariah Mobile. Saudari Dinna juga mengatakan untuk layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM cukup bermanfaat bagi nasabah.²⁹

Begitu juga dengan saudari Meli Sapitri yang belum mengetahui adanya layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM yang penarikannya melalui Mandiri Syariah Mobile, menurut saudari Meli yang belum tau

²⁹ Dinna Ayu Pratiwi, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

adanya layanan tersebut merasa bahwa itu sangat bermanfaat bagi nasabah.³⁰

Dari hasil wawancara dengan saudari Riska Fauziah, ia belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM melalui Mandiri Syariah Mobile, dan saudari Riska juga belum mengetahui bagaimana cara penggunaannya. Meskipun demikian saudari Riska berpendapat bahwa layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sangat bermanfaat bagi nasabah.³¹

Begitu juga hasil wawancara dengan saudara Hapipah Damayanti Siregar yang belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM melalui Mandiri Syariah Mobile, tetapi menurut saudara Riki penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sangat bermanfaat bagi nasabah yang kehilangan kartu ATMnya.³²

Dari hasil wawancara dengan saudari Emmi Lestari, dia belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM dari layanan Mandiri Syariah Mobile, tetapi saudari Emmi mengetahui bagaimana mekanismenya karena telah berpengalaman melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM melalui bank lain. Untuk manfaat nya sendiri saudari

³⁰ Meli Sapitri, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

³¹ Riska Fauziah, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

³² Hapipah Damayanti Siregar, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Emmi merasa bahwa penarikan tanpa kartu ATM ini sangat mempermudah nasabah apabila lupa membawa kartu ATM.³³

Sama seperti saudari Emmi, saudari Nurasih Ritonga juga belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM dari Mandiri Syariah Mobile tetapi sudah berpengalaman menggunakan layanan yang serupa melalui bank lain. Saudari Nurasih juga berpendapat layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sangat bermanfaat bagi nasabah.³⁴

Dari hasil wawancara dengan saudara Nur Hanifah Siregar, dia sudah mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM pada Mandiri Syariah Mobile, saudara Nur Hanifah juga mengetahui bagaimana cara penggunaannya tetapi sejauh ini saudara Nur Hanifah belum pernah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut.³⁵

Saudari Ita Wahyuni Siregar juga sudah mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM pada Mandiri Syariah Mobile, saudari Ita Wahyuni Siregar juga mengetahui bagaimana cara penggunaannya dan sudah pernah beberapa kali menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut. Saudari Ita Wahyuni Siregar juga mengatakan bahwa layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM sangat memudahkannya untuk

³³ Emmi Lestari, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

³⁴ Nurasih Ritonga, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

³⁵ Nurhanifah Siregar, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

melakukan penarikan karena dapat mempersingkat waktu dan juga dapat membantu pada saat dia lupa membawa kartu ATM.³⁶

Dari berbagai wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM dapat dikatakan belum cukup memudahkan, cepat dan *realtime* karena masih banyaknya nasabah yang belum mengetahui adanya layanan tersebut, dan bagi nasabah yang sudah mengetahui layanan tersebut masih banyak yang tidak menggunakannya.

Tabel 4.2
Perbandingan Sistem Manual, Penggunaan ATM dan *Mobile Banking*

| No | Keterangan | Sistem Manual | Penggunaan ATM | <i>Mobile Banking</i> |
|----|------------|--|--|--|
| 1 | Mudah | <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menunggu antrian <p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memudahkan bagi masyarakat awam 2. Hanya nasabah yang bersangkutan yang dapat melakukan transaksi | <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menunggu antrian 2. Memiliki risiko tertinggalnya kartu ATM 3. Memiliki risiko tertelannya kartu ATM <p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersebar diberbagai tempat 2. Tarik tunai tanpa perantara 3. Setor tunai tanpa perantara | <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berisiko terkena hacker <p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak perlu menunggu antrian 2. Tarik tunai tanpa kartu ATM 3. Dapat melakukan berbagai |

³⁶ Ita Wahyuni Siregar, Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

| | | | | |
|----|-----------------|--|--|---|
| | | 3. Menapatkan pelayanan | | <p>macam transaksi</p> <p>4. Hanya menggunakan HP android</p> <p>5. Dapat melakukan infak</p> |
| 2 | Cepat | <p>Kekurangan:</p> <p>1. Memakan banyak waktu menuju bank</p> <p>2. memiliki batas waktu untuk bertransaksi</p> | <p>Kekurangan:</p> <p>1. Memakan waktu menuju mesin ATM</p> | <p>Kekurangan:</p> |
| | | <p>Kelebihan:</p> | <p>Kelebihan:</p> <p>1. Tidak memiliki batas waktu bertransaksi</p> | <p>Kelebihan:</p> <p>1. Tidak memiliki batas waktu bertransaksi</p> <p>2. Praktis, tidak memakan banyak waktu</p> |
| 3. | <i>Realtime</i> | <p>Kekurangan:</p> <p>1. Kerusakan jaringan pada sistem</p> | <p>Kekurangan:</p> <p>1. Kerusakan mesin ATM</p> | <p>Kekurangan:</p> <p>1. Harus memiliki kuota internet</p> <p>2. Tergantung dari jaringan telepon seluler</p> |
| | | <p>Kelebihan:</p> <p>1. Memberikan respon yang tepat dalam setiap transaksi</p> | <p>Kelebihan:</p> <p>1. Memberikan respon yang tepat dalam setiap transaksi</p> | <p>Kelebihan:</p> <p>1. Terhindar dari kerusakan mesin ATM</p> <p>2. Memberikan respon yang tepat dalam setiap transaksi</p> |

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dituliskan peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile *Banking* Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan) yang pengguna Mandiri Syariah *Mobile* berjumlah sebanyak 32 orang adalah sebagai berikut:

Memudahkan, dari hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 Dapat disimpulkan bahwa layanan Mandiri Syariah *Mobile* dapat Memudahkan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 dalam berbagai macam transaksi.

Cepat. dari hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 Dapat disimpulkan bahwa layanan Mandiri Syariah *Mobile* dapat membantu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 dapat mempersingkat waktu dalam melakukan berbagai transaksi.

Real time, dari hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan angkatan 2017 Dapat disimpulkan bahwa layanan Mandiri Syariah *Mobile* memberikan respon

yang tepat dan cepat dalam setiap dilakukannya transaksi oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan angkatan 2017.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan *Mobile Banking* bagi nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan) dapat di katakan mudah, cepat dan *realtime* bagi sebahagian mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan angkatan 2017 dan tidak mudah, cepat dan *realtime* bagi mahasiswa yang tidak menggunakannya. Karena masih banyaknya mahasiswa yang tidak menggunakan layanan Mandiri Syariah *Mobile* tersebut.

Penggunaan Pelayanan Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM Mandiri Syariah Mobile, dari hasil wawancara dengan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan angkatan 2017 Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sudah mengetahui mekanisme penarikan tunai tanpa kartu ATM tetapi bukan pada layanan Mandiri Syariah *Mobile* tetapi dari layanan bank lainnya. Ada juga yang sudah mengetahui layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut tetapi belum pernah menggunakannya. Masih banyaknya Mahasiswa pengguna layanan Mandiri Syariah Mobile yang belum menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM tersebut.

B. Saran

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan Mahasiswa tentang Mandiri Syariah *Mobile* sehingga dapat mempermudah dalam setiap transaksi khusus untuk melakukan pembayaran SPP melalui *Mobile Banking*
2. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan untuk memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu khususnya Perbankan Syariah.
3. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam penciptaan ide-ide penelitian baru.
4. Digunakan sebagai referensi, bahan pembelajaran, motivasi dalam merumuskan strategi yang tepat. Serta memahami keinginan dan harapan para nasabah.
5. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat umum mengenai *Mobile Banking* sehingga meningkatkan minat mereka untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*.

PDAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ahmad Ifham. 2015 *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pusta Utama.
- Ascarya. 2012. "*Akad dan Produk Bank Syariah*" Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking*. Jakarta: PT Grameia Pustaka Utama.
- Beni Ahmad Saebani. Yana Sultisna. 2018. *Metode Peneltian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Departemen Agama. 2017. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*. Bogor: Halim.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandi Tjiptono. 2015. *Starategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hani Handoko. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Herry Susanto. & Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Irhan Fahmi. 2015. *Manajemen Perbankan Kovensional dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan* Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Kasmir. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,
- _____. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Lexy J. Moleong. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Mardani. 2014. *Ayat-ayat dan Hadis Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moh.Nazir. 2003 *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- M. Quraish Shihab. 2011. Tafsir Al-Misbah. Yogyakarta. Lentera Hati.
- Radita Arindya. *Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ratna Ekasari. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Kepanjen: AE Publishing.
- Sentot Imam Wahjono. 2010. *Bisnis Modern*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutan Remy Sjahdeni . 2014. *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukum*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. Agus Susanto. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. 2012 *Panduan Penulisan Skripsi*. STAIN Padangsidimpuan.
- Tim Penyusun. 2018. *Panduan Akademik Institut Agama Islam Negeri IAIN Padangsidimpuan*. Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan.

Sumber Jurnal

- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS)*. Volume 62. No. 1. September 2018.
- Abdul Rahman & Rizki Yudhi Dewantara. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli Z”, dalam *jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Volume 52. No. 1. November 2017
- Agustinus Mulyadi1 Dian Eka & Welly Nailis. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan Tahun XV*. No 2. Oktober 2018

Budi Gautama Siregar. Hamni Fadlilah Nasution. Siti Aisyah. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pasta Gigi Pepsodent Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Padangsidimpuan”. *Al-Masharif*. Volume 6 Nomor 1. Januari-Juni 2018

Delima Sari Lubis. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)”. *At-Tijarah*. Volume 3. No. 1. Juni 2017

Destami Adirami. “Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank BJB Cabang Utama Bandung” (Skripsi. Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung. 2011)

Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie. “Pengaruh Risiko. Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru”. *Ikhrait Ekonomika*. vol 2 No. 2. bulan Januari 2019

Mario Ledesman. “Pengaruh Manfaat. Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSM Cabang Bandar Jaya)”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018

Nurhannah Daula, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan). Skripsi: Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 2017

Sekar Nir Handareni. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan *Mobile Banking* oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2017.

Siska Putri Nasutio. Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Berencana pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sibolga. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. 2018

Sumber Lainnya

Aidul Adha. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

Aminah Rahman. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 Noveber 2020

Arya Iswandi. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Aswidarni. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Aviva Devi. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Dinna Ayu Pratiwi. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

Emmi dan Dinna. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>, diakses hari Selasa 22 juli 2020, pada pukul 22.29

<https://kbbi.web.id/cepat>, diakses pada hari jum'at 24 Juli 2020

<https://www.academia.edu/36314501/PAPER-REAL-TIME-SYSTEM>, diakses pada hari jum'at 24 Juli 2020, pukul 21,41

Nisma Hafizah. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

Nurainun. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Nur Halimah. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Riki Adnan. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Rizqiyani Lubis. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Venni Alfyani. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

Windi Widya Dharma. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

www.mandirisyariah.co.id, *Layanan Nasabah Tarik Tunai Tanpa Kartu*, di akses pada Senin, 30 Desember 2019

Yudha Pratama Nst. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 23 November 2020

Yusril Ihja Mahendra. Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Wawancara melalui Telepon dan *Video Call* pada tanggal 24 November 2020

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Delila Sari
Nim : 16 401 00062
JenisKelamin : Perempuan
Tempat, tanggalahir : Lumut, 27 Januari 1999
Agama : Islam
Anakke : 1 (pertama) dari 4 bersaudara
AlamatLengkap : Lingkungan II Kelurahan Lumut Kecamatan Lumut,
Kabupaten Tapanuli Tengah
Telepon/No.HP : 0853-6183-6994

ORANG TUA

Nama Orang Tua :
Ayah : Sofyan Helmi
Ibu : Srinawati
Alamat : Lingkungan II Kelurahan Lumut Kecamatan Lumut,
Kabupaten Tapanuli Tengah
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD Negeri Lumut 4
Tahun 2008-2011 : MTs Al-Mukhlisin Lumut
Tahun 2011-2014 : MAs Al-Mukhlisin Lumut

Moto : Tanam yang baik maka kamu akan menuai yang baik

Lampiran 1

Pedoman Wawancara Kemudahan

1. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah layanan *mobile banking* mudah untuk memperolehnya?
2. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah layanan *mobile banking* mudah untuk di operasikan?
3. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah layanan *mobile banking* dapat memudahkan anda dalam setiap melakukan transaksi?

Pedoman Wawancara Kecepatan

1. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah layanan *mobile banking* membutuhkan banyak waktu dan usaha untuk memperolehnya?
2. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah penggunaan layanan *mobile banking* dapat mempercepat anda dalam setiap melakukan transaksi?

Pedoman Wawancara Real Time

1. Bagaimana menurut saudarai/saudari apakah penggunaan layanan *mobile banking* dapat secara tepat memberikan respon dalam setiap transaksi?
2. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah penggunaan layanan *mobile banking* dapat secara cepat memberikan respon dalam setiap transaksi?
3. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah penggunaan *Mobile Banking* langsung secara *real time* bagi nasabah?

Pedoman Wawancara Penarikan Tunai Tanpa Kartu ATM

1. Apakah saudara/saudari sudah mengetahui adanya menu penarikan tunai tanpa kartu ATM dari layanan *mobile banking*?
2. Apakah saudara/saudari telah mengetahui bagaimana cara penggunaan layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM?
3. Bagaimana menurut saudara/saudari apakah layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM bermanfaat bagi nasabah?

Lampiran 2

**Dokumentasi Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan**

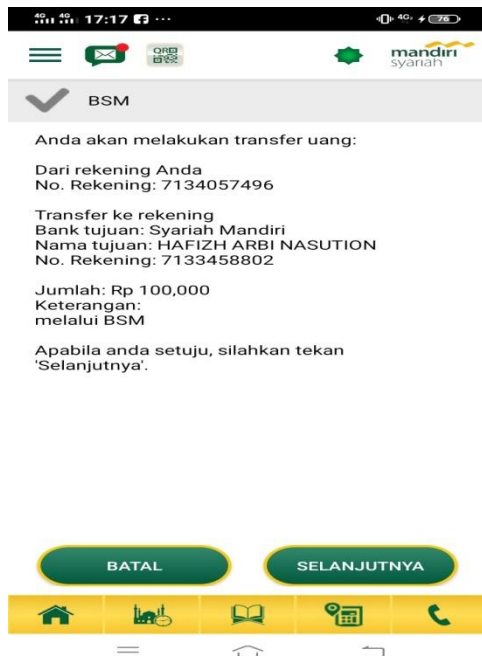






Lampiran 3

Dokumentasi Layanan *Mobile banking*





✓ Informasi Saldo

Saldo anda saat ini pada akun 7134057496 sebesar Rp 3,135

OK





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 465 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/02/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

22 Februari 2021

Yth. Bapak/Ibu:

1. Kamaluddin : Pembimbing I
2. Sry Lestari : Pembimbing II

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

Nama : Delila Sari
NIM : 1640100062
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan).

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2645 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/11/2020
Hal : Mohon Izin Riset

10 Nopember 2020

Yth; Dekan FEBI IAIN Padangsidimpunan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan menerangkan bahwa:

Nama : Delila Sari
NIM : 1640100062
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan) ".

Sehubungan dengan itu, bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas adalah sangat diharapkan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

SURAT KETERANGAN

Nomor : 2419 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/11/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Nama : Abdul Nasser Hasibuan
NIP : 19790525 200604 1 004
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Memberikan izin kepada;

Nama : Delila Sari
NIM : 1640100062
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk melaksanakan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dalam rangka penulisan skripsi yang bersangkutan dengan judul "Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)".

Demikian surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidimpuan, 30 Nopember 2020

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.