



**ANALISIS PENERIMAAN *MOBILE BANKING*  
PERBANKAN SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia  
Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok  
Kabupaten Tapanuli Selatan)**

**SKRIPSI**

*Ditulis untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)  
Dalam Bidang Prodi Perbankan Syariah*

Oleh:

**WAHYUDI SIAGIAN  
NIM. 1740100285**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH  
ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**ANALISIS PENERIMAAN *MOBILE BANKING*  
PERBANKAN SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia  
Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok  
Kabupaten Tapanuli Selatan)**

**SKRIPSI**

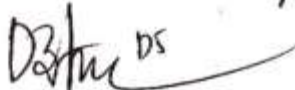
*Ditulis untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)  
Dalam Bidang Prodi Perbankan Syariah*

Oleh:

**WAHYUDI SIAGIAN  
NIM. 1740100285**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

 DS  
**Delima Sari Lubis, M.A**

**NIP. 19840512 201403 2 002**

 10/07/23  
ACC layout ke P. I  
**Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E**

**NIP. 19930227 201903 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH  
ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**





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

Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **WAHYUDI SIAGIAN**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 21 Juli 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP. 19840512 201403 2 002

**M. Wandisyah R. Hutagalung, M.E**  
NIP. 19930227 201903 1 009

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Wahyudi Siagian**

NIM : 17 401 00285

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)**

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.

Padangsidempuan, 21 Juli 2023



Saya yang Menyatakan,

**Wahyudi Siagian**  
**NIM. 17 401 00285**

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

---

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

Nama : Wahyudi Siagian  
NIM : 17 401 00285  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)**". Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 21 Juli 2023

Saya yang menyatakan,



**Wahyudi Siagian**  
NIM. 17 401 00285





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

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Wahyudi Siagian  
**Nim** : 17 401 00285  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)

**Ketua**

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIDN. 2012058401

**Sekretaris,**

Samsuddin Muhammad, M.Si.  
NIDN. 0105128603

**Anggota**

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIDN. 2012058401

Samsuddin Muhammad, M.Si.  
NIDN. 0105128603

Adanan Murroh Nasution, M.A.  
NIDN. 2104118301

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, MM  
NIDN. 2006118105

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Jum'at, 28 Juli 2023  
**Pukul** : 08.00 WIB s/d selesai.  
**Hasil /Nilai** : Lulus/71,75/B



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENERIMAAN *MOBILE BANKING*  
PERBANKAN SYARIAH DENGAN  
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTENCE MODEL* (STUDI KASUS NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA DI KELURAHAN  
PASAR SIPIROK KECAMATAN SIPIROK  
KABUPATEN TAPANULI SELATAN).**

**NAMA : WAHYUDI SIAGIAN  
NIM : 1740100285**

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

Padangsidempuan, 11 Agustus 2023  
Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si.**  
NIP. 197405182009011015

## ABSTRAK

Nama : Wahyudi Siagian  
NIM : 1740100285  
Judul : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan).

*Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, dan hanya sekali tekan proses transaksi dapat berhasil dilakukan selain itu tidak perlu membawa uang tunai jika ingin melakukan transaksi. Namun nasabah BSI KCP Sipirok masih banyak yang belum menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* nasabah di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan

TAM merupakan menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif, sumber data primer yaitu data yang di dapatkan langsung melalui wawancara kepada Pegawai PT. BSI KCP Sipirok dan beberapa nasabahnya, sumber data sekunder yaitu buku, jurnal dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa yang mempengaruhi penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* nasabah BSI di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu *pertama* persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dengan *mobile banking* BSI dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi nasabah dan meningkatkan kemampuan kerja para nasabah. *Kedua* persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adanya *mobile banking* BSI memberikan kemudahan penggunaan dan memberikan manfaat bagi nasabah, dan dengan adanya *mobile banking* proses transaksi nasabah akan lebih mudah dan praktis. Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* perbankan syariah BSI di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu aplikasi *Mobile Banking* BSI langsung *auto update* dengan Bank Syariah Indonesia, nasabah juga harus *mendownload* fitur aplikasi *mobile banking* BSI. Dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking Handphond* nasabah harus terhubung dengan jaringan internet ataupun jaringan wifi. Pengguna *mobile banking* tidak ada batasan penggunaannya jenis semua pekerjaan, status sosial, hobi, gender bahkan usia pun bukan penghalang sebagai pengguna *mobile banking* BSI.

**Kata kunci :** *Penerimaan, Mobile Banking, Technology Acceptance Model*



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur kita sampaikan kehadirat 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 Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)”**. ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E. selaku pembimbing II, yang menyediakan waktunya memberikan bimbingan, arahan dan ilmunya yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teristimewa kepada ayahanda Musliwadi Siagian dan ibunda tercinta Nurlindawati Harahap yang selalu mendoakan dan memberikan curahan

kasih sayang serta semangat yang tiada hentinya. Memberikan dukungan baik dari segi moril maupun materil demi kesuksesan studi peneliti sampai ketahap ini. Memberikan dukungan yang tiada hentinya serta perjuangan yang tidak mengenal lelah demi kesuksesan anak-anaknya.

6. Saudara kandung saya Riandra Putra Siagian dan saudari kandung saya Suci Rahmadhani Siagian yang selalu menjadi penyemangat dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
7. Spesial kepada Murni Cahnia yang telah kebersamai pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Tugas Akhir. Terimah kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa. Tabah sampai akhir.
8. Teruntuk sahabat-sahabat peneliti, Hendra Marzuki Siregar, Agus Dermawan, Frid Rizky Harahap, Ilham Rifandi Siregar, Ari Apriansyah dan lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada peneliti untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih saya ucapkan kepada kawan-kawan peneliti, keluarga Perbankan Syariah 7 angkatan 2017, dan kawan-kawan seperjuangan lainnya baik didalam kampus yang sama maupun dari perguruan tinggi lain yang saling memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.



10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian mulai dari awal sampai dengan selesai.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan dan bantuannya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi. Peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, dan pengalaman peneliti, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, 28 Juli 2023

Peneliti

**WAHYUDI SIAGIAN**

**NIM. 17 401 00285**

## 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 translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	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 atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
==	Kasrah	I	I
و—	dom mah	U	U

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

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

- b. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------



... ..َ ... ..ِ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
... ..ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
... ..ُ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### 4. Syaddah (Tasydid)

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

## **5. Kata Sandang**

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

ﻻ. 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**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

### **b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah**

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

## **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Capital**

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

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

## **9. Tajwid**

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

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



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Batasan Istilah.....	8
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Mobile Banking .....	12
a. Pengertian Mobile Banking.....	12
b. Konsep <i>Mobile Banking</i> .....	16
2. Konsep Perbankan Syariah.....	19
3. Konsep Teori Penerimaan Teknologi .....	22
4. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	39
B. Jenis Penelitian .....	39
C. Subjek Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
---	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obejk Penelitian.....	44
1. Sejarah Terbentuknya PT Bank Syariah Indoneisa KCP Sipirok.....	44
2. Visi Misi PT Bank Syariah Indonesia .....	45
3. Tujuan Bank Syariah Indonesia.....	46
4. Struktur PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok.....	47
5. Produk -Produk PT Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok	48
B. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptence Model Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan .....	53
1. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Pemanfaatan Nasabah BSI Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan .....	50
2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Pemanfaatan Nasabah BSI Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan .....	58
C. Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Perbankan Syariah BSI di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
1. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan <i>Mobile Banking</i> Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptence Model Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.....	64
2. Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Perbankan Syariah Bagi Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan .....	67
E. Keterbatasan Penelitian .....	68

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	19
Tabel 4.1 Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Sapirok..	48
Tabel 4.2 Data Perkembangan Penggunaan Mobile Banking BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP .....	48

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat dan mendukung keberhasilan sebuah organisasi. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan, hal ini memperluas peran fungsi sistem informasi, perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi (dalam hal ini departemen SI), terutama munculnya dominasi sistem desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga semakin sering.<sup>1</sup>

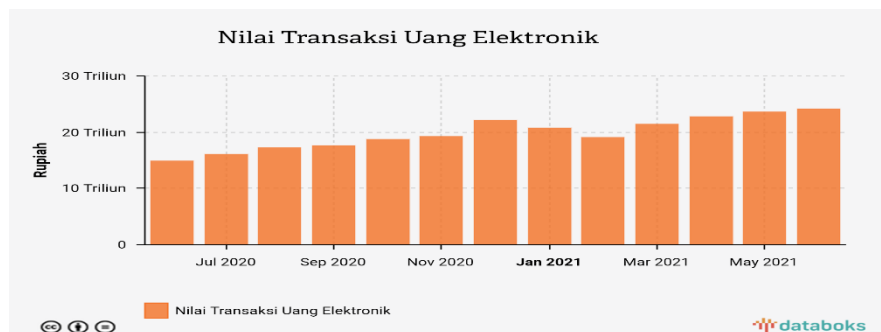
Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi. Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan

---

<sup>1</sup> Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model" *Jurnal: Perbankan Syariah*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2015, Hlm. 1.

transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan secara *online* tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM.<sup>2</sup>

**Gambar 1.1**



Sumber: Bank Indonesia (2020-2021)

Banyaknya masyarakat yang menggunakan pembayaran mobile tersebut membuat jumlah uang elektronik di Indonesia pun semakin meningkat. Tujuan awal penggunaan uang elektronik untuk kepraktisan, hanya sekali tekan proses transaksi dapat berhasil dilakukan selain itu tidak perlu membawa uang tunai jika ingin melakukan transaksi. Pengguna uang elektronik di Indonesia sudah banyak peminatnya, hal tersebut terjadi karena masyarakat Indonesia merasa bahwa uang elektronik lebih mudah dan praktis untuk digunakan, sehingga dapat mempercepat dalam melakukan transaksi, dengan uang elektronik tersebut masyarakat lebih dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi.

Pemanfaatan teknologi dalam bidang ekonomi syariah tersebut dilakukan pada oleh perbankan syariah dimana banyak kegiatan ekonomi syariah di

<sup>2</sup>A Lydia, Widyarini, “Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet Surabaya” *Jurnal: Manajemen dan Akutansi*, Vol. 5 No. 1 , April 2005, Hlm. 102.

Indonesia yang sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan pengguna layanan keuangan syariah. Di Indonesia bank syariah sudah diatur dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah di Indonesia sudah diatur dalam fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 yang menjelaskan bahwa “Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah yang mempertemukan atau menghubungkan Pemberi Pembiayaan dengan Penerima Pembiayaan dalam rangka melakukan jaringan internet”.

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat digunakan melalui *smartphone* untuk melakukan transaksi perbankan yang lebih praktis dan efisien. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi, informasi dan merupakan bentuk produk jasa yang mulai banyak ditwarkan oleh Bank Syariah di Indonesia. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan.<sup>3</sup>

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24

---

<sup>3</sup> David Kurniawan, “Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Banking dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Reasoned Action*”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 No. 1, Tahun 2013, Hlm. 3.

jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Fasilitas yang ditawarkan *Mobile Banking* antara lain cek saldo, mutasi 10 transaksi terakhir, transfer (sesama Bank Syariah Mandiri/BSM atau bank lain), pembayaran tagihan, menu favorit dan lain-lain.

Hal tersebut bertolak belakang dengan berbagai promosi yang telah dilakukan bank-bank di Indonesia dalam memperkenalkan aplikasi *mobile banking*. Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sudah banyak dilakukan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa seperti kekurangannya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yang telah mempunyai *Mobile Banking* di antaranya dengan saudari Murni Cahnia, beliau mengatakan bahwa fasilitas *Mobile-Banking* memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam non stop), ia juga mengatakan mudah dalam mengecek saldo, transfer sesama rekening, dan pembayaran lain tanpa harus mengunjungi bank atau ATM secara langsung. Jadi

---

<sup>4</sup> Laras, "Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*, *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1 Nomor 2 Tahun 2020, Hlm. 4-5.

menurut saudari Murni penggunaan ataupun penerimaan *Mobile Banking* sudah efektif dalam suatu transaksi.<sup>5</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapiro yaitu dengan saudari Miftahul Jannah, beliau mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *Mobile-Banking* banyak keuntungan yang didapatkan oleh nasabah, antara lainnya dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga mempermudah transaksi antara bank dan nasabah akan tetapi terkadang jaringan yang sering bermasalah dikarenakan Kelurahan Pasar Sapiro sering mengalami mati lampu sehingga mempengaruhi jaringan sehingga terhambatnya proses transaksi melalui *Mobile-Banking*. Jadi menurut saudari Mifta penerimaan *Mobile-Banking* kurang maksimal.<sup>6</sup>

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Hendra Marzuki salah satu Nasabah Bank Syariah Indonesia akan tetapi beliau belum mempunyai *Mobile-Banking*, beliau berpendapat bahwa *Mobile-Banking* itu sesuatu hal yang rumit karena banyak prosesnya, beliau juga kurang paham dalam penggunaan aplikasi *Mobie-Banking* sehingga beliau lebih senang mengantri di bank, dan beliau juga ragu apakah transaksi melalui *Mobile-Banking* itu real sampai pada tujuan atau tidak sehingga beliau lebih mempercayai transaksi langsung dengan pegawai bank. Jadi beliau tidak berminat menggunakan *Mobile-Banking*.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Murni Cahnia Nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 12 April Pukul 11.00 WIB.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Miftahul Jannah Nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 12 April 2023 Pukul 11.35 WIB.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Hendra Marzuki Nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 12 April 2023 Pukul 15.25 WIB.

Berbeda dengan bapak Ismail pemilik toko sembako, ia merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia, berdasarkan hasil wawancara ia mengatakan bahwa dalam transaksi pembayaran dengan sales ia selalu menggunakan *Mobile-Banking*, karena sistemnya cepat, praktis dan tidak memerlukan banyak waktu. Jadi menurut bapak Ismail penerimaan *Mobile-Banking* sudah sangat efektif.<sup>8</sup>

Hal serupa juga dengan Yulita Sari seorang mahasiswa, ia merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia, berdasarkan hasil wawancara ia mengatakan bahwa dengan menggunakan *Mobile-Banking* sangat memudahkan dan praktis untuk pembayaran UKT atau SPP kuliah, dengan tidak mengantri panjang di bank, dan tidak menghabiskan waktu saat pembayaran tersebut. Jadi menurut Yulita Sari penerimaan *Mobile-Banking* sangat mudah dan praktis.<sup>9</sup>

Permasalahan tentang bagaimana nasabah dapat menerima dan memanfaatkan layanan *Mobile Banking* ini secara maksimal dapat dijelaskan dengan menggunakan kerangka TAM (*Theory Acceptance Model*). Teori ini menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya.<sup>10</sup> Kerangka TAM merupakan model yang dirancang untuk memprediksi penerimaan aplikasi computer dan faktor-faktor yang berhubungan dengannya.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Ismail Nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 12 April 2023 Pukul 15.45 WIB.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Yulita Sari Nasabah Bank Syariah Indonesia Tanggal 12 Maret 2023 Pukul 10.00 WIB.

<sup>10</sup>F.D Davis, Bagozzi, R.P, dan Warshaw, P.R, "User Acceptance of computer Technology: A Comparison of Two Theoretichal models" *Jurnal : Manajemen Science*, Vol. 35 No. 8, 1989, Hlm. 982.

<sup>11</sup>A Lydia, Widyarini, "Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet Surabaya", ...., Hlm. 105.



Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penerimaan *Mobile Banking* penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang hal-hal yang mempengaruhi terhadap penerimaan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*, maka oleh karena itu untuk melakukan penelitian penulis mengambil judul **Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah kurang paham dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*, menyulitkan nasabah dalam bertransaksi.
2. Nasabah kurang percaya dengan aplikasi *Mobile Banking*, sehingga lebih senang bertransaksi langsung ke Bank.
3. Jaringan yang kurang memadai di daerah Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan, sehingga menyulitkan membuka aplikasi *Mobile Banking*.
4. Sedikitnya ATM BSI di lokasi Kecamatan SapiroK Kelurahan Pasar SapiroK, sehingga membuat nasabah jarang menggunakan ATM BSI.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti memfokuskan masalah pada Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*.

#### **D. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini, maka dibuat batasan istilah sebagai berikut:

1. *Mobile Banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*.
2. Perbankan Syariah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam. Prinsip hukum Islam melarang unsur-unsur haram, bunga, perjudian, dan *gharar* dalam transaksi-transaksi perbankan syariah.
3. *Technology Acceptance Model* adalah satu model untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi computer.<sup>12</sup>

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology*

---

<sup>12</sup> S.B. Hermanto dan Patmawati “Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan *Technology Acceptance Model*”, *Jurnal: Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19 No. 2, 2017, Hlm. 67-81.

*Acceptence Model* nasabah BSI di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan?

2. Bagaimana penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Perbankan Syariah bagi nasabah BSI di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan?

#### **F. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptence Model* nasabah di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Perbankan Syariah bagi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan setelah penelitian ini berlangsung adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan *informative* yang dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam penggunaan *Mobile Banking*.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan dan memperluas pemahaman mengenai Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah.

## H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis membagi sistematika pembahasan sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan** merupakan gambaran umum dari penelitian dan menegaskan masalah tersebut memang layak untuk diteliti. Berisikan latar belakang pemilihan judul, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika pembahasan.

**Bab II Landasan Teori** berisikan penjelasan tentang teori pada bab initerdiri dari tinjauan teori yang meliputi teori-teori yang bersangkutan dengan penelitian ini guna untuk memaparkan permasalahan-permasalahan dengan jelas.

**Bab III Metode Penelitian** berisikan tentang waktu dan lokasi penelitian dilakukan, jenis penelitian yang dipilih, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik pengelolaan dan analisis data.

**BAB IV Hasil Penelitian** pembahasan tentang Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan)

**BAB V Penutup** bab ini merupakan bab terakhir dari proses penulisan atas hasil penelitian. Berisikan mengenai kesimpulan temuan data di lapangan dan diakhiri dengan saran sebagai bahan masukan yang membangun.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Mobile Banking*

###### a. *Pengertian Mobile Banking*

*Mobile Banking* (yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS-Banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *Mobile Phone*. *Mobile Banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via *SMS* atau *Mobile Internet* tetapi dapat juga menggunakan program *pendownload mobile device*.<sup>13</sup>Layanan *Mobile Banking* merupakan jenis layanan yang *fleksibel*, karena bisa digunakan untuk membantu nasabah melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Masih besarnya peluang untuk memasuki pasar untuk jenis layanan *Mobile Banking* tersebut merupakan tantangan bagi industri perbankan untuk menelusuri faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menerima penggunaan *Mobile Banking*.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>S. Buse dan Tiwari, "Barriers to Innovation in SMEs: Can the Internationalization of R&D Mitigate Their Effects" *Jurnal*., 2007, Hlm. 112.

<sup>14</sup> Kurniawan, Samuel dan Japrianto, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Pendekatan *Tecjnlology Acceptance Modal* dan *Theory of Reasoned Action*", *Jurnal: Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4 No. 1, 2017, Hlm. 24-29.

*Mobile Banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telpon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.<sup>15</sup>

*Mobile Banking* adalah tindakan melakukan transaksi keuangan *online* dengan bantuan perangkat *telekomunikasi mobile* seperti ponsel atau tablet. Melalui ponsel, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan nonkeuangan seperti manajemen rekening, informasi saldo, pemindahan, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.<sup>16</sup>

Pengertian *Electronic Banking* adalah layanan perbankan yang didalamnya meliputi beberapa jenis layanan yaitu *internet banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, dan *Phone Banking*. Layanan tersebut sangat membantu serta memudahkan nasabah dalam memperoleh

---

<sup>15</sup> R. Maulana, Iskaar dan Mailany, M, "Pengaruh Pengguna Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptence Model", *Jurnal: Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2 No. 2, 2018, Hlm. 146.

<sup>16</sup> A. Fadan dan Dewantara, R.Y, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile banking", *Jurnal: Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No. 1, 2018, Hlm. 82.



informasi dan melakukan transaksi perbankan. Transaksi yang sebelumnya hanya dapat dilakukan melalui *Automated Teller Machine* (ATM), kini dapat dilakukan hanya melalui telepon genggam ataupun internet. Hal ini tentunya membantu mobilitas nasabah dalam melakukan transaksi perbankan serta mendorong sebagian nasabah untuk menggunakan layanan tersebut guna menunjang kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi ekonomi. *Mobile Banking* adalah salah satu layanan yang paling sering digunakan nasabah dalam bertransaksi dan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi hanya melalui telepon genggam.

*Mobile Banking* memberikan suatu pelayanan yang baik kepada nasabahnya seperti yang tertuang dalam al-Quran surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يُخْلُوا شَعْبِ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
 الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا  
 حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ  
 الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا  
 عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah melanggar syiar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (menggangu) bintang-bintang had-Nya, dan bintang-bintang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan kerihoan dari Tuhannya dan apabila kamu telah

*menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berak siksa-Nya.<sup>17</sup>*

Dalam suarh al-Maidah ayat 2 tersebut disebutkan dengan jelas bahwa tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa. Salah satu bentuk memberikan pertolongan kepada sesama manusia adalah memudahkan urusannya. Dalam hal ini yaitu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, pembelian, tranfer dan lain sebagainya, dengan menggunakan konsep-konsep yang terdapat dalam *Mobile Banking*.

Sehingga dapat diartikan bahwa *Mobile Banking* adalah sebuah alat yang digunakan untuk mempermudah nasabah dalam mencari informasi terkini dari sebuah bank dan mempermudah untuk melakukan berbagai transaksi yang biasanya harus dilakukan di ATM atau kantor cabang bank tersebut. Sehingga nasabah dalam melaksanakan kegiatannya tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Jenis Transaksi pada *Mobile Banking* yaitu Transfer dana Informasi saldo, Mutasi rekening, Informasi nilai tukar, Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone* listrik, asuransi) Pembelian (pulsa isi ulang, saham). Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan

---

<sup>17</sup> Dapartemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya surah Al-Maidah ayat 2.

teknologi khususnya teknologi perbankan memaksa industri perbankan untuk memformulasi ulang strategi Teknologi Informasi yang mereka terapkan untuk tetap bisa bersaing. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional. Di masa depan *E-Banking* akan menjadi aplikasi strategis yang penting untuk bersaing yang harus ditawarkan oleh seluruh bank dan institusi keuangan.

Terdapat tiga bagian dalam *Mobile Banking* yakni:<sup>18</sup>

- a) Informasional, dalam sistem ini memuat semua informasi mengenai produk-produk dan layananlayanan yang dimiliki oleh suatu bank.
- b) Komunikatif, pada sistem ini dapat terjadi interaksi antara nasabah dengan sistem yang ada di bank.
- c) Transaksional, pada sistem ini nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung seperti akses langsung ke *account* di bank.

#### **b. Konsep *Mobile Banking***

Beberapa persyaratan dari *Mobile Banking* yaitu aplikasi mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman, dan

---

<sup>18</sup> N. P. Wulandari & Moeliono, N. N, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung". *Jurnal: Bisnis dan IPTEK*, 2017, Hlm. 139- 149.

dapat diandalkan. Keunggulan *Mobile Banking* telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu dikhawatirkan lagi penggunaannya. Selain itu memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang dari orang lain, dalam hal ini disebut dengan pihak ketiga, seperti mengetahui nomor PIN pengguna *Mobile Banking*. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah perbankan tersebut.

Penerapan teknologi sistem informasi seluruh bank, baik bank konvensional maupun bank syariah di dunia berpacu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan memperbaiki kinerja operasionalnya dan pengelolaan manajemennya dengan penerapan teknologi mutakhir. Beberapa kemajuan teknologi sistem informasi yang saat ini sangat berpengaruh dan memungkinkan tetap bertahan hingga dekade mendatang adalah layanan jasa perbankan berbasis internet (*Internet Banking/Web Banking*) dan layanan jasa perbankan berbasis teknologi telepon seluler (*Mobile Banking*) baik dengan dukungan teknologi *Wireless Application Protocol* (WAP) maupun dengan dukungan *Short Message Service* (SMS). Penerapan teknologi informasi tersebut mampu meningkatkan jasa layanan perbankan kepada nasabah dan dapat memberikan *Delivering Value* yang lebih tinggi kepada nasabah. Berbagai kemajuan teknologi sistem informasi

ini harus terus dipantau arah dan kemungkinan penerapannya dalam layanan perbankan, penerapan teknologi sistem informasi menjadi semakin penting bagi kelangsungan usaha suatu bank, mengingat bank-bank diseluruh dunia saat ini tengah berpacu untuk menerapkan berbagai kemajuan teknologi sistem informasi.<sup>19</sup>

Layanan *Mobile Banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya, dalam *Mobile Banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *Mobile Banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.<sup>20</sup>

Beberapa hal yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi *Mobile Banking*:<sup>21</sup>

- a) Wajib mengamankan *Personal Identification Number* (PIN) *Mobile Banking*.

---

<sup>19</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), Hlm. 488.

<sup>20</sup> Syamsul Hadi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Jurnal Nominal*, Vol. 2 No. 1, 2017, Hlm. 58.

<sup>21</sup> Ikatan bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), Hlm. 59.

- b) Bebas membuat PIN sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui oleh orang lain.
- c) Bilamana SIM Card GSM anda hilang atau dicuri dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank yang terdekat atau segera telepon ke *call center* bank tersebut.

Transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu. Nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. Jasa *Mobile Banking* memiliki produk seperti *sms banking*, *mobile phone* dan sebagainya.

## 2. Konsep Perbankan Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, mengenai Perbankan Syariah Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa bank syariah adalah suatu bank yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, jika dilihat dari jenisnya antara lain yaitu BUS (Bank Umum Syariah) dan BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah).

Dalam dunia perbankan saat ini, anda tentu mengenal bank syariah. Secara fungsi, bank syariah memiliki peran yang sama dengan bank konvensional, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Namun, satu hal yang membedakan adalah prinsip syariah Islam, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian yang menjadi pedoman untuk sistem operasi dari bank syariah itu sendiri.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi, yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi *alternative system* perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.<sup>22</sup>

Dalam konteks pengelolaan perekonomian makro, meluasnya penggunaan berbagai produk dan *instrument* keuangan syariah akan dapat merekatkan hubungan antara sektor keuangan dengan sektor *riil* serta menciptakan harmonisasi di antara kedua sektor tersebut. Semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung mendukung stabilitas system keuangan secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian kestabilan harga jangka menengah-panjang.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka

---

<sup>22</sup><https://www.ojk.go.id>



pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan asset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.<sup>23</sup>

**TABEL 2. 1**

**Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

No.	PERBEDAAN	BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
1.	Prinsip Dasar Operasional (falsafah)	Profit Loss Sharing (bagi hasil)	Bunga
2.	Dasar Hukum	Al-Quan, Hadist, Bank Indonesia dan Pemerintah	Bank Indonesia dan Pemerintah
3.	Lembaga Senyelesaian sengketa	Pengadilan dan Badan Arbitrase Muamalah Indonesia (BAMUI)	Peradilan Negeri
4.	Organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Desan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DSN dan DPS
5.	Investasi	Halal	Halal atau Haram
6.	Dana Operasional	Berupa titipan/wadiah dan investasi	Berupa simpanan yang harus dibayar bunganya saat jatuh tempo

**3. Konsep Teori Penerimaan Teknologi**

---

<sup>23</sup><https://www.ojk.go.id>

Penerimaan teknologi merupakan kemauan dari pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan. Adopsi teknologi yang baik oleh seseorang dapat meningkatkan produktivitas organisasi, meningkatkan proses layanan dan memberi kesiapan yang baik terkait penyediaan informasi. Variabel yang terdapat dalam penerimaan teknologi, yaitu persepsi terhadap teknologi itu sendiri, kesesuaian teknologi dengan nilai dan kebutuhan pengguna, kesulitan penggunaan dan hasil observasi dari teknologi tersebut.

Pertumbuhan ekonomi dalam Islam diindikasikan dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan individu dalam jangka panjang, untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat, tujuan fasilitas yang digunakan harus sesuai dengan nilai dan prinsip syariah yang berlandaskan al-Qur'an dan Sunnah.<sup>24</sup>

Salah satu unsur penting dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Bagi sebuah organisasi, sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga

---

<sup>24</sup> Delima Sari Lubis "Analisis Pengaruh Inflasi dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Pengangguran", dari *jurnal At-Tijarah*, Vol.3, No. 2, Desember 2017, Hlm. 196.

bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi.<sup>25</sup>

Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini. Ada banyak model evaluasi yang digunakan untuk mengukur penerimaan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi atau institusi publik. model evaluasi yang sering digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi (Wilkinson,2000) adalah: End User Computing Satisfaction, Task Technology Fit, HumanOrganization-Technology (HOT) dan Technology Acceptance Model (TAM). Technology Accepatnce Model ini yang akandigunakan untuk menguji penerimaan SIPKD di lingkungan instansi pemerintah daerah.

#### 4. *Technology Accepatnce Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* ini diformulakan oleh Ajzend an Fishben (1980). Teori tersebut merupakan hasil dari penelitian mereka pada tahun 1980. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dalam melakukan sesuatu didorong oleh dua faktor yaitu *behavior beliefs* (keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu perilaku tertentu dan merupakan keyakinan yang akan mendorong munculnya sikap) dan *normatif beliefs* (kepercayaan terhadap kesepahaman ataupun ketidak sepahaman seseorang ataupun kelompok yang mempengaruhi

---

<sup>25</sup> Fran Sayekti & Pulasna Putarta, "Penerapan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah", *Jurnal: Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 9. No. 3, Desember 2016, Hlm. 198-199.

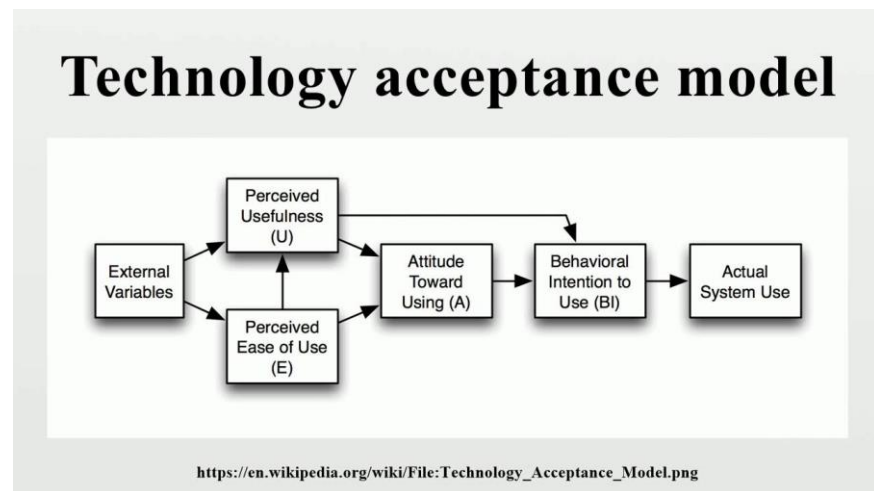
individu pada suatu perilaku). Faktor tersebut kemudian mendorong seseorang untuk memiliki *outcome evaluation* dan *motivation to comply*. Sehingga kedua hal tersebut akan mendorong seseorang untuk berperilaku (*Attitude*) dan Norma-Norma Pribadi (*Subjective Norms*). Adanya *Attitude* dan *Subjective Norms* akan mempengaruhi perhatian/fokus seseorang dalam berperilaku (behavior intention). Pada akhir *Behavior Intention* akan mempengaruhi pada perilaku seseorang (behavior).

Setiap orang memiliki pendapat yang berbeda tentang apa itu teknologi. Berbagai definisi tentang model TAM seperti yang disebutkan oleh Davis et al. (1993) dan *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang dipaparkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) telah mendominasi berbagai literatur dalam sistem informasi. Disebutkan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh keyakinan individu mengenai manfaat teknologi. Penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai niat yang nampak dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya.<sup>26</sup>

### **Gambar 2.1**

---

<sup>26</sup>Putu Ayu Mira Witriyanti Wida, dkk, "Aplikasi Model Tam (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram", *Jurnal : Ekonomi dan Bisnis*, Hlm. 6.



### *Technology Acceptance Model*

Modifikasi model TAM dilakukan oleh Venkatesh (2002) dengan menambahkan variabel trust dengan judul *Trust enhanced Technology Acceptance Model*, yang meneliti tentang hubungan antar variabel TAM dan trust. Modifikasi TAM lain yaitu Trust and Risk in Technology Acceptance Model (TRITAM) yang menggunakan variabel kepercayaan dan resiko bersama variabel TAM. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis. TAM merupakan hasil pengembangan dari Theory Reasoned Action (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1980.

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang

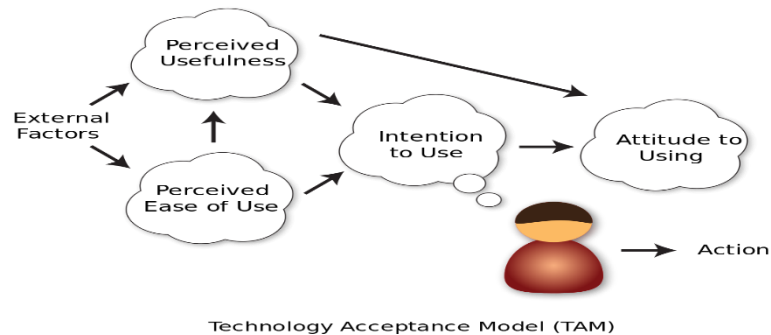
mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi.

Manfaat yang dirasakan terhadap teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

- a) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna.
- b) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.
- c) Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi. Menurut Wijaya (2006), kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor yaitu:

## **Gambar 2.2**



- a) Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi.
- b) Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya.
- c) Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme support yang handal.<sup>27</sup>

Kelebihan-kelebihan TAM yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

<sup>27</sup> <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-technology-acceptance-model-tam-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-technology-acceptance-model-tam/> , diakses pada tanggal 6 Agustus 2023, pukul 15.46 WIB.

<sup>28</sup> S. Hartini, dkk, "Penerimaan Pegawai Terhadap simteg Bintang Pelajar dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*", *Jurnal : Sistem dan Teknologi Informasi*, Vol. 6 No. 4, 2018, Hlm. 213-128.




- a) TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak mempunyai niat (*intention*) untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan system teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku di dalam modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya
- b) TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
- c) TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. Bahkan TAM telah banyak diuji di bandingan dengan model yang lainnya, misalnya *Theory Resasoned Action* (TRA) dan *Theory Planned Behavior* (TPB) dan hasilnya juga konsisten bahwa TAM cukup baik.
- d) Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang persimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hal yang tidak mudah. Terjadi *trade-off* dari pembuatan model. Jika digunakan banyak asumsi bahwa faktor-faktor lain tetap berpengaruh pada modelnya, tetapi ini akan berpengaruh pada kualitas dan validitas moelnya yang akan menurun. Sebaliknya jika diinginkan model yang valid dan lengkap, maka semua factor-faktor Pengaruh harus

dimasukkan ke dalam model dengan akibat model akan menjadi kompleks.

Teori penerimaan teknologi ini merupakan teori yang sederhana namun valid. Adapun kekurangan TAM adalah belum menjelaskan mengapa para pengguna teknologi memiliki kepercayaan kemanfaatan atau kemudahan dan tidak memprtimbangkan perbedaan budaya.

Davis (1989) melakukan penelitian dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* yang diciptakan berdasarkan 2 (dua) teori pendahulu, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Davis mengadopsikan kedua teori ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi. Davis (1989) menggunakan konstruk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Berikut ini adalah model yang digunakan Davis (1989). *Technology Acceptance Model* berasal dari teori perilaku konsumen dimana penerima teknologi oleh individu yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Hal ini sejalan dengan tuntutan beribadah yang baik dengan prinsip kemudahan yang dijelaskan oleh Allah SWT dalam al-Quran Surah An-Nisa ayat 28 yang berbunyi:


 يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ تَخْفَفَ عَنْكُمْ<sup>ع</sup> وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا

Artinya: Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, dan manusia dijadikan bersifat lemah.<sup>29</sup>

Berdasarkan ayat diatas memiliki makna bahwa Allah menghendaki dengan ajaran yang disyariatkan-Nya kepada kalian suatu kemudahan dan tidak adanya suatu kesulitan bagi diri kalian, dikarekenakan sesungguhnya kalian diciptakan dalam keadaan bersifat lemah.

a) Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Kegunaan persepsian dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan prestasi kerjanya. Konstruk ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Konstruk ini juga mempengaruhi niat dan perilaku di dalam menggunakan teknologi.<sup>30</sup>

Penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua tipe motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul karena adanya ekspektasi yang dirasakan oleh individu itu sendiri dari hasil berinteraksi dengan sebuah aplikasi sistem teknologi informasi. Sedangkan motivasi ekstrinsik muncul karena adanya ekspektasi atas penggunaan aplikasi system teknologi infrmasi tertentu yang diterima dari luar yaitu penghargaan karena kinerjanya meningkat, dan kemanfaatan teknologi informasi

---

<sup>29</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya surah An-Nisa ayat 28.

<sup>30</sup> Halim Budi Santoso, "Penerapan Technology Acceptance Model Untuk Mengetahui Persepsi Pengguna Sistem Informasi Studi Kasus : e-Class Universitas Kristen Duta Wacana", *Jurnal : Sistem Informasi*, HLM 235.

merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas serta individu akan menggunakan teknologi informasi jika orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan positif atas penggunaannya.<sup>31</sup>

*Perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, mendikan pekerjaan lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat. *Perceived usefulness* dapat diukur dengan indikator meningkatkan produktivitas, menjadikan kerja lebih efektif, dan pekerjaan menjadi lebih cepat.

b) Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan merupakan konstruk yang dapat mengukur seberapa besar usaha seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Konstruk ini juga mempengaruhi niat dan perilaku seseorang di dalam menggunakan teknologi yang sesungguhnya. Di dalam perkembangannya, Model TAM digunakan oleh beberapa penelitian untuk studi kasus yang berbeda. Penggunaan TAM dalam mengetahui penerimaan teknologi di dalam industri keuangan. Sebagai hasilnya, kegunaan persepsi yang tinggi akan mendorong sikap positif terhadap jasa yang diberikan oleh distributor jasa keuangan.

---

<sup>31</sup> S. B. Hermanto dan Patmawati, "Determinan Penggunaan Aktuan Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model", *Jurnal: Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19 No. 2, 2017, Hlm. 67-81.

Kemudahan atau *ease* merupakan suatu keadaan tana adanya kesulitan atau keterbatasan dari kesulitan atau dapat juga diartikan tidak perlu berusaha terlalu keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan merujuk pada keyakinan seseorang atau individu dalam menggunakan system teknologi dan informasinya tidak merasa merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar.<sup>32</sup>

Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu system dirancang bukan untuk menyulitkan, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan system akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan system atau bekerja secara manual. Persepsi kemudahan sebuah teknologi informasi sebagai ukuran dimana pengguna dimasa depan mengnggap suatu sistem teknologi informasi yang digunakan dapat bebas dari hambatan, tidak memerlukan usaha yang terlalu besar baik dalam segi aktu maupun tenaga seseorang dalam mempelajari system teknologi yang diguakan tersebut.

Kelebihan-kelebihan TAM sebagi berikut:

- a) TAM merupakan model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak

---

<sup>32</sup> N. Ramadhani, "Model Perilaku Pengguna TIK 'nr2007' Pengembangan dari dari Technology Acceptance Model (TAM), *Jurnal Buletin Psikologi*, Vol. 17 No. 1, 2009, Hlm. 17.

mempunyai niat untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku di dalam modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya.

- b) TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
- c) TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
- d) Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hal yang tidak mudah.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Imam Andhika (2023)	Analisis Faktor-faktor Penerimaan Mobile Banking di Indonesia Menggunakan Extended TAM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka yang dikelilingi oleh orang-orang yang menggunakan aplikasi Mobile Banking akan menanggapi bahwa aplikasi tersebut mudah untuk digunakan, salah penggunaan aplikasi tersebut dirasa mudah untuk digunakan, setelah penggunaan aplikasi tersebut dirasa mudah maka pengguna akan merasa bahwa penggunaannya memiliki

			<p>manfaat. Kemudian hal tersebut menentukan sikap orang tersebut dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Selanjutnya sikap dan pemahaman akan resiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan aplikasi ini menentukan niat seseorang dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Sedangkan rasa takut menjadi faktor yang dapat menghalangi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi mobile banking.</p>
2.	Muhammad Cahya Hirul (2022)	<p>Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1</p>	<p>Hasil penelitian ini engatakan bahwa 1) aplikasi BSI Mobile menyediakan fitur dan layanan yang cukup lengkap untuk memberikan kemudahan bertransaksi yaitu meliputi informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian dan lain sebagainya. 2) berdasarkan perhitngan menggunakan CSI nilai yang diperoleh sebesar 91,88 % yang artinya nasabah merasa sangat puasa, sedangkan bersadarkan hasil analisis menggunakan IPA terdapat dua atribut kategori prioritas utama yang perlu diperhatikan yaitu biaya administrasi penggunaan BSI Mobile dan Teknologi Informasi yang canggih dan Mutakhir. Kedua item ini merupakan prioritas yang harus segera diperbaiki agar dapat eningkatkan kepuasan nasabah. Kemudian terdapat empat item dalam kategori pertahankan yang dianggap</p>

			penting oleh nasabah yaitu kejelasan, kecepatan, dan keakuratan informasi transaksi, layanan yang tersedia selama 24 jam, mengikuti ketentuan berdasarkan peraturan BI, OJK, DSN dapat digunakan.
3.	Mochammad Iqbal Mauriza (2022)	Pengaruh Penanganan Keluhan Penggunaan BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi	Hasil penelitian ini menemukan bahwa (1) terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variable penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,264. (2) Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variable penanganan keluhan terhadap kepercayaan sebesar 0,752. (3) Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variable kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,66. (4) terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan variable penanganan keluhan pengguna BSI Mobile terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variable mediasi sebesar 0,497. Oleh karena itu, BSI perlu mengoptimalkan penanganan keluhan BSI Mobile untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya.
4.	Nia Kurnia (2020)	Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor	Kaliurang untuk menarik minat nasabah telah memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank, system layanan Mobile Banking



		Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang	BSM juga dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terdapat beberapa kendala. Namun hal tersebut dapat ditutupi karena aplikasi mandiri syariah mobile sering melakukan peng-updatean aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. 2) untuk menarik minat para nasabah, menerapkan system pemasaran dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. PT BSM KPC Yogyakarta Kaliurang telah menerapkan system pemasaran untuk meraiik minat nasabahnya agar menggunakan layanan Mobile Banking dengan baik, sehingga pengguna aplikasi Mandiri Syariah Mobile di BSM KCP Yogyakarta Kaliurang selalu meningkat.
5.	Loggar Bhilawa (2010)	Analisis Penerimaan Mobile Banking (M-Baking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)	Hasil penelitian ini menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsi (perceived ease of use) memiliki pengaruh terhadap kegunaan persepsi (perceived usefulness). Kemudahan dalam menggunakan teknologi Mobile Banking akan mempengaruhi para nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut karena

			dianggap akan meningkat kinerja pekerjanya.
--	--	--	---

Berdasarkan tabel. 1 di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara peneliti dengan peneliti lainnya adalah sebagai berikut:

- a) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Imam Andhika dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang penerimaan *Mobile Banking*, sedangkan perbedaannya ialah penelitian ini penggunaan TAM sedangkan penelitian Imam Andhika menggunakan *Extended TAM*.
- b) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Cahya Hirul ialah sama-sama membahas tentang *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian ini meneliti penerimaan sedangkan penelitian Muhammad Cahya Hirul meneliti kepuasan nasabah.
- c) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mochammad Iqbal Mauriza sama-sama membahas tentang *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian ini penerimaan *Mobile Banking* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* sedangkan penelitian Mochammad Iqbal Mauriza Penanganan Keluhan Pengguna *Mobile Banking* melalui kepercayaan sebagai variable mediasi.
- d) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nia Kurnia ialah sama-sama membahas tentang penerimaan mobile banking, sedangkan perbedaannya ialah penelitian ini membahas penerimaan *Mobile Banking* sedangkan penelitian Nia Kurnia membahas minat *Mobile Banking*.

- e) Persamaan penelitian ini dengan penelitian Loggar Bhilawa adalah sama sama meneliti tentang penerimaan *Mobile Banking* menggunakan pendekatan *Technologi Acceptance Model*. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan nasabah sebagai variable, sedangkan penelitian Loggar Bhilawa menggunakan pengalaman sebagai variable eksternal.

Dilihat dari penelitian terdahulu yang telah peneliti cantumkan diatas sama sama *mobile banking*, akan tetapi dari kelima penelitian tersebut belum ada yang membahas tentang analisi penerimaan mobile banking perbankan syariah menggunakan TAM pada kasus nasabah BSI kelurahan Pasar Sapiro. Oleh karena itu peneliti bermaksud membahas lebih jauh tentang analisi penerimaan mobile banking perbankan syariah menggunakan TAM studi nasabah BSI kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan. Lokasi tersebut dipilih dengan pertimbangan karena memiliki aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Aspek pendukung penelitian yaitu di Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan merupakan daerah penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia yang cukup banyak.

Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Juli 2023 di Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, penelitian data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan.<sup>33</sup> Penelitian kualitatif yang bertujuan memperoleh informasi atau data di lapangan sebagaimana mestinya. Artinya informasi tersebut di dapat tanpa memperoleh sesuai keinginan peneliti, tetapi betul sesuai yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu melakukan pendekatan penelitian

---

<sup>33</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), Hlm. Iii.

betul-betul yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat dengan tidak mengurangi dan menambahi fakta yang ada.

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai objek yang sedang diteliti untuk mendapatkan sebuah keterangan data dalam penelitian.<sup>34</sup> Adapun subjek penelitian ini adalah digunakan secara langsung dan menggali informasi dari beberapa nasabah yaitu Murni Cahnia, Miftahul, Hendra, Ismail, Yulita, Rian Siregar, Rosmalinda, Lili, Lenni, Binsar, Rizka Siregar, dan Ida, informan tersebut merukan nasabah BSI KCP Sipirok yang menggunakan *Mobile Banking* BSI. Dan beberapa pegawai BSI yaitu Muhammad Rizki, Dhika Juli Astika dan Adi Putra di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan, informan tersebut merupakan pegawai BSI seperti manager umum dan teller untuk mendapatkan data di BSI KCP Sipirok.

### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang bersumber pertama baik individu maupun perseorangan seperti hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh langsung dari informan atau objek yang diteliti. Dalam hal ini data diperoleh peneliti bersumber dari pelaku Nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dan Banker Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok

---

<sup>34</sup>Sarifuddin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 7.

Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Sedangkan data Sekunder yaitu jenis data yang dapat dijadikan sebagai pendukung data pokok atau bisa juga sumber data yang mampu memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok atau data primer. Dalam proposal ini, yang dijadikan sumber data sekunder adalah buku-buku referensi, skripsi, jurnal, internet maupun bacaan yang relevan dan akan melengkapi hasil observasi, wawancara yang telah ada.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan jenis data yang dipergunakan, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Observasi

*Observation*/observasi merupakan cara dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan data pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian teknik pengumpulan data secara observasi lebih alami, lebih nyata dan lebih benar. Observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan-pengamatan pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

##### 2) Wawancara

*Interview*/wawancara merupakan situasi antara dua orang, dimana proses psikologi yang terlibat membutuhkan kedua individu secara timbal

balik dalam memberikan beragam tanggapan sesuai tujuan penelitian.<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini penulis akan mengajukan pertanyaan langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu Nasabah pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia yaitu Murni Cahnia, Miftahul, Hendra, Ismail, Yulita, Rian Siregar, Rosmalinda, Lili, Lenni, Binsar, Rizka Siregar, dan Ida. Banker Bank Syariah Indonesia yaitu Muhammad Rizki, Dhika Juli Astika dan Adi Putra PT BSI KCP Sipirok.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan pengumpulan data secara tidak langsung kepada subjek penelitian melalui dokumen dengan mencari data berupa catatan, jurnal, rekaman, majalah, gambar atau photo dan sebagainya.

## **F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data**

Setelah data yang diperoleh sudah terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut, sehingga diperoleh suatu kesimpulan akhir. Adapun analisis data yang digunakan peneliti yaitu deskriptif, yaitu berfikir menganalisis data yang bersifat deskriptif normatif atau data tekstual, beberapa teori atau pernyataan seseorang (yang bukan data statistik).<sup>36</sup> Penggunaan metode deskriptif analisis bertujuan untuk membuat gambaran secara

---

<sup>35</sup>Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Ilmu Pustaka,2020), Hlm. 411.

<sup>36</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rienika Cipta, 1993), hlm. 188.

sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>37</sup>

Dalam hal ini penulis akan penelitian dan menggambarkan secara lengkap dalam suatu bahasa, sehingga suatu pemahaman antara kenyataan dilapangan dengan bahasa yang digunakan untuk tidak mengurangi data yang ada dalam penerimaan mobile banking perbankan syariah dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.

---

<sup>37</sup>Almasdyi Syahza, *Metodologi Penelitian Edisi Revisi 2021*, (Pekanbaru: UR Press Pekanbaru, 2021), hlm. 28.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Obejk Penelitian**

##### **1. Sejarah Terbentuknya PT Bank Syariah Indoneisa KCP Sapirok**

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah yang berbasis di Indonesia yang didirikan pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah. Lembaga perbankan terbesar di Indonesia ini pun diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara.

Bank Syariah Indonesia ini dibentuk dengan menggabungkan tiga bank syariah BUMN terbesar yaitu PT Bank Negara Indonesia Syariah, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank Bank Rakyat Indonesia Syariah. Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah ini pada 27 Januari 2021 lalu, izin tertuang dalam surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Berdirinya perbankan syariah ini merupakan usulan dari Menteri BUMN yaitu Erick Thohir. Tujuan penggabungan 3 Bank Syariah ini bahwa Indonesia dapat menjadikan pusat ekonomi dan keuangan syariah. Bank Syariah Indonesia kini mengoperasikan 1.1365 cabang-cabang di seluruh Indonesia. Kantor cabang Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu cabang yang ada di Sapirok. Kantor cabang ini sebelum diresmikannya *merger* perusahaan menjadi BSI dahulu sebuah kantor cabang yang dimiliki oleh Bank Mandiri Syariah. Keberadaan Kcp Bank

Syariah Indonesia (BSI) ini yang berlokasi pada daerah Sipirok yang beralamatkan Jl. Merdeka, Pasar Sipirok, Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatra Utara.

Pada KCPP Bank BSI di Sipirok ini melayani nasabah dengan membantu membuat rekening baru atau permasalahan terkait masalah tabungan yang dimiliki oleh nasabah yang sudah tiada yang diurus oleh keluarga melalui layanan secara langsung kepada *customer service* pada kantor cabang. Di Kantor cabang ini juga bisa melakukan transaksi untuk keperluan nasabah pada *teller*. Dalam kantor cabang ini juga menyediakan layanan gadai emas atau membeli emas pada *marketing* yang dimiliki oleh kantor cabang.

Pada KCP Sipirok ini juga memiliki sebuah ruangan untuk nasabah Prioritas dengan melayani secara baik dan membuat nasabah prioritas nyaman. Kantor cabang BSI di Sipirok ini memiliki 3 lantai dimana pada lantai bawah merupakan bagian layanan transaksi nasabah, mesin ATM, dan *Back Office*. Pada lantai kedua terdapat ruang *meeting*, bagian layanan *marketing*, mikro, toilet, *pantry* dan musholla. Dan pada lantai ketiga terdapat gudang penyimpanan alat ATK dan Kertas formulir dan lain-lain.

## **2. Visi Misi PT Bank Syariah Indonesia**

Dalam menjalankan sebuah perusahaan, pastinya setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mencapai kesuksesan. Salah satunya adalah perusahaan perbankan syariah yang baru merger ini.

a. Visi

Menjadikan perusahaan yang mampu bersaing di kalangan *to global* dan masuk ke dalam *top ten* global banking syariah

b. Misi

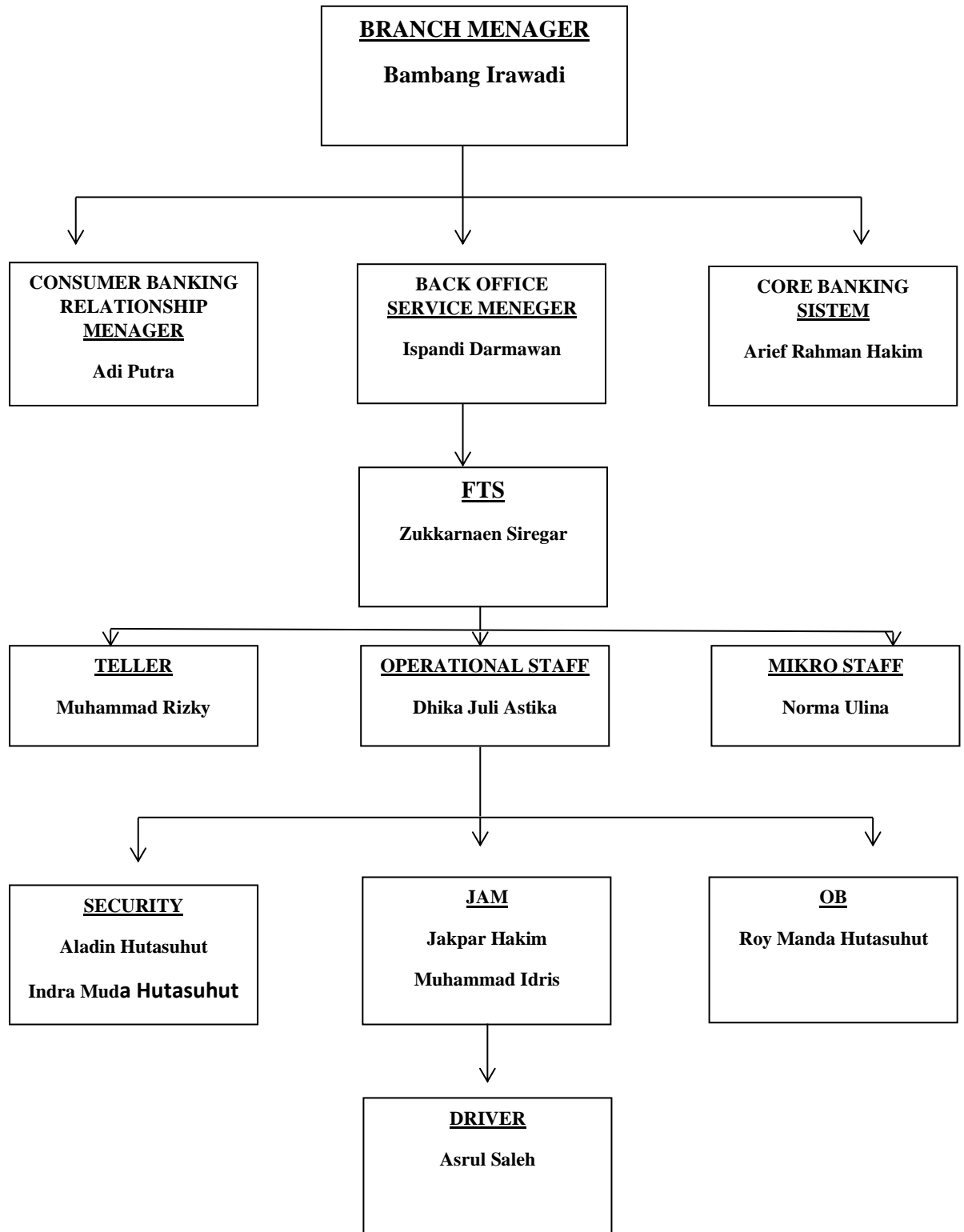
- 1) Menawarkan layanan lebih dari 20 milion nasabah serta memiliki aset perusahaan senilai lima ratus triliun (500 T) dengan rating book lima puluh triliun (50 T) pada tahun 2025 nanti. Serta menyediakan jalan keluar bagi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Melahirkan integritas tertinggi perbankan terbesar untuk para pemegang saham. Dengan perbankan terpofitable (ROE 18%) dan masuk ke dalam kategori top five (top 5) dengan valuasi kokoh (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

**3. Tujuan Bank Syariah Indonesia.**

Di luar tugas utama sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penghimpunan dari penyaluran dana masyarakat, Bank Syariah juga memiliki tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional untuk mendukung peningkatan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan di kalangan masyarakat.

#### 4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok**



## 5. Produk -Produk PT Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok

Adapun produk-produk PT. BSI KCP. Sipirok adalah sebagai berikut ini :

### a. Tabungan

#### 1) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan ini memiliki akad mudharabah muthlaqah yang menggunakan satuan mata uang rupiah sehingga transaksi yang dilakukan akan lebih mudah bagi segmen wiraswasta.

#### 2) BSI Tabungan *Classic*

Produk tabungan ini digunakan sebagai suatu investasi dana yang mampu menampung setoran *cash collateral* atau *goodwill*.

#### 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Produk tabungan ini menggunakan akad mudharabah sehingga dana yang diinvestasikan dalam tabungan BSI tersebut disalurkan ke dalam sektor-sektor yang telah dijamin halal.

#### 4) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan jenis ini menggunakan mata uang rupiah, akad yang digunakan merupakan akad wadiah yad dhamanah.

#### 5) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan ini dikhususkan untuk yang ingin melakukan transaksi efek pada pasar modal. Tentunya dengan tetap menjalankan prinsip-prinsip syariah.

6) BSI Tabungan Junior

Produk tabungan ini diperuntukkan kepada anak atau pelajar yang masih berusia di bawah 17 tahun. Tujuannya anak dapat memiliki motivasi dan dorongan untuk menabung sejak muda.

7) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan ini digunakan oleh berbagai kalangan mahasiswa yang terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri maupun swasta, mereka akan mendapatkan kartu debit juga.

8) Tabungan Payroll

Tabungan ini diperuntukkan bagi para nasabah payroll serta para nasabah migran kartu debit.

9) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan ini sangat cocok apabila ingin merencanakan pendidikan anak yang ditanggung. Setoran bulannya mulai dari 100 ribu rupiah.

10) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan ini ditunjukkan bagi nasabah secara perorangan yang telah terdaftar di berbagai Lembaga Pengelola Pensiun yang bermitra dengan bank terkait.

11) BSI Tabungan Prima

Tabungan ini ditunjukkan bagi segmentasi nasabah dengan kalangan yang lebih tinggi. Fasilitas yang didapatkan

diantaranya berupa asuransi jiwa sampai dengan nilai 500 juta rupiah dan layanan prioritas lainnya.

#### 12) BSI Tabungan Rencana

Tabungan ini cocok untuk digunakan bagi individu perorangan yang ingin melakukan perencanaan finansial agar lebih terarah dan pasti.

#### 13) BSI Tabungan Smart

Tabungan ini bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan telah diakui oleh OJK atas nilai literasi finansialnya.

### b. Transaksi

#### 1) BSI Giro Rupiah

Dapat bertransaksi dengan didasarkan prinsip wadiah sehingga sesuai dengan asas syari, dan berkesempatan mendapat bonus bank dari transaksi ini.

#### 2) BSI Giro Valas

BSI juga menyediakan transaksi Giro Valas untuk kamu yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar.

### c. Bisnis

#### 1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee

Jenis ini merupakan suatu produk layanan dan jasa yang memberikan pinjaman atas permintaan atau kontra jaminan dari dana bank maupun bukan bank.

- 2) BSI Bank Garansi
- 3) BSI Cash Managenet
- 4) BSI Deposito Eksor SDA
- 5) BSI Giro Optima
- 6) BSI Giro Pemerintah
- 7) BSI Pembiayaan Investasi
- 8) Giro Vestro
- 9) Jasa Penagihan Transaksi Trada Finace Antar Bank
- 10) Penerimaan yang Diterima (PYD)

d. Emas

- 1) BSI Cicil Emas
- 2) BSI Gadai Emas
- 3) Haji dan Umroh
- 4) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 5) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

e. Investasi

- 1) Bancassurance
- 2) BSI Deposito Valas
- 3) BSI Reksa Dana Syariah
- 4) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- 5) Deposito Rupiah
- 6) Referral Retail Brokerage
- 7) SBSN Ritel



f. Pembiayaan

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collateral
- 3) BSI Distributor Financial
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI Griya Maburur
- 6) BSI Griya Simuda
- 7) BSI KPR Sejahtera
- 8) BSI KUR Kecil
- 9) BSI KUR Mikro
- 10) BSI KUR Super Mikro
- 11) BSI Mitra Beragumen Emas (Non Qardh)
- 12) BSI Oto
- 13) BSI Pensiun Berkah
- 14) BSI Umrah
- 15) Mitraguna Online

g. Prioritas

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Safe Deposito Box (SDB)

Adapun jumlah nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok dari tahun 2020 sampai dengan 2022 dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4. 1****Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Sipirok**

<b>NO.</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH NASABAH</b>
1.	2021	15.052 nasabah
2.	2022	16.108 nasabah
3.	2023	16.890 nasabah

Adapun data perkembangan penggunaan *mobile banking* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok dapat dilihat dari tabel beriku:

**Tabel 4. 2****Data Perkembangan Penggunaan *Mobile Banking* BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP**

<b>NO.</b>	<b>TAHUN</b>	<b>PENGGUNA</b>
1.	2021	10.325 Pengguna
2.	2022	14.229 Pengguna
3.	2023	15.009 Pengguna

**B. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan**

Dalam menjalankan aktivitasnya, tentunya bank syariah Indonesia akan menekankan pada keuntungan yang diperoleh, pembiayaan sebagai usaha yang paing utama yang dilakukan oleh bank syariah Indonesia harus mampu meningkatkan keuntungan terhadap bank itu sendiri.<sup>38</sup> *Mobile banking* didefenisikan sebagai sebuah aplikasi melalui jaringan tanpa kabel

---

<sup>38</sup> Muhammad Wandisyah R. Hutagalung “Pengaruh *Non Performing Financing* Dan Dana Pihak Ketiga Terhadap *Return On Asset* Dimoderasi Oleh Variabel Inflasi”, dalam jurnal *Al-Masharif Ekonomi dan Ke-Islaman*, Vol. 7, No. 1, Januari-Juni 2019, Hlm. 147.

yang dihubungkan dengan akun bank nasabah untuk menyediakan layanan keuangan seperti membayar tagihan, melihat saldo, melalui *Smart Phones*. Saat ini layanan transaksi yang dapat dilakukan menggunakan *Mobile Banking* semakin bervariasi. Selain menghemat biaya dan waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah lebih memanfaatkan *feature* pada *mobile phone* yang saat ini menjadi *smart phone*. *Smart Phone* memungkinkan untuk digunakan berbisnis atau bertransaksi dan tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi. Dewasa ini dengan kesibukan nasabah bank yang terus meningkat, *mobile banking* yang dioperasikan secara *online time* menjadi solusi yang sangat penting bagi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapiro, Kecamatan Sapiro, Kabupaten Tapanuli Selatan.

Pengguna Teknologi Informasi (TI) dipengaruhi oleh keinginan atau minat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi, yang sebelumnya dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku untuk menggunakan teknologi informasi. Sementara itu sikap dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Secara langsung, persepsi kegunaan juga dapat memengaruhi persepsi kegunaan. Menurut penulis bahwa minat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi salah satunya *smart phone* termasuk didalamnya *mobile banking* dipengaruhi oleh faktor, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan.

Pengguna *electronic-banking* yang saat ini telah diperluas menjadi

*mobile banking* merupakan keinginan yang ada pada diri seseorang untuk melakukan transaksi *online* dengan memanfaatkan atau menggunakan sebuah sistem informasi perbankan *e-banking* sebagai sistem pembayaran. Dalam model TAM, pengguna *mobile banking* merupakan *actual use* (pengguna). *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*.

Transaksi *mobile banking* itu sendiri mengacu pada eksekusi transaksi keuangan maupun non-keuangan melalui perangkat seluler. Penggunaan *mobile banking* merupakan keinginan yang ada pada diri seseorang untuk melakukan transaksi *online* dengan memanfaatkan atau menggunakan sebuah sistem informasi perbankan *e-banking* sebagai sistem pembayaran. Dalam model TAM pengguna *mobile banking* disebut *actual used* (penggunaan).

### **1. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap Pemanfaatan Nasabah BSI Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan**

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan dengan bapak Rian Siregar selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan menyatakan bahwa:

“Menurut saya adanya aplikasi *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia ini memudahkan saya dalam melakukan segala transaksi

tanpa saya harus datang langsung ke Bank Syariah Indonesia yang ada di kelurahan Pasar Sapirok ini, aplikasinya juga mudah saya gunakan, cepat dalam berproses, dan saya juga sangat percaya dengan *mobile banking* BSI ini, dan saya selalu menggunakannya.”<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rian Siregar kemudahan yang disuguhkan *mobile banking* BSI sangatlah bermanfaat bagi nasabah dalam bertransaksi dan membina hubungan kerja sama jangka panjang terhadap nasabah. Terlebih lagi para nasabah percaya, dan kepercayaan diyakini memiliki peran penting dalam memengaruhi komitmen. Timbulnya kepercayaan apabila nasabah percaya pada sistem terpercaya dan integritas mitranya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan ibu Rosmalinda selaku nasabah BSI di kelurahan Pasar Sapirok, Kecamatan Sapirok ia mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan fitur aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia karena semua transaksi dapat dilakukan melalui *mobile banking* ini, hingga mengisi pulsa, kuota internet, serta voucer listrik, potongan transaksinya pun sangat murah sehingga tidak perlu keluar rumah untuk mengisi pulsa ataupun kuota internet.”<sup>40</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan saudari Lili Rangkuti selaku nasabah Bank Sayriah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapirok, ia mengatakan bahwa:

“Saya pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, karena saya adalah seorang mahasiswa, menurut saya aplikasi ini sangat memudahkan saya dalam membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), dengan menggunakan aplikasi ini saya tidak harus mengantri

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan bapak Rian Siregar nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapirok, Tanggal 01 Juni 2023 Pukul 10.23 WIB.

<sup>40</sup> Wawancara dengan Rosmalinda nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapirok, Tanggal 01 Juni 2023 Pukul 11.15 WIB.

panjang di bank pada waktu pembayaran UKT tiba, tidak lelah meunggu, praktis dan cepat, bahkan teman-teman saya sering sekai meitipkan pembayaran UKT dengan saya.”<sup>41</sup>

Dalam melakukan aktivitas seperti transaksi tranfer uang melalui *mobile banking* hal utama yang harus dipertimbangkn adalah faktor kemudahan. Agar dapat mempertahankan eksistensi organisasi pada *mobile banking* diperlukan nasabah yang loyal dan percaya pada kemudahan. Nasabah Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking*, kemudahan nasabah dalam menggunakan fitur aplikasi *mobile banking* juga berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK.

Berdasarkan wawancara dengan dengan bapak Hendra Marzuki salah satu Nasabah Bank Syariah Indonesia akan tetapi beliau belum mempunyai *Mobile-Banking*, ia mengatakan bahwa:

“saya merupakan nasabah BSI, tetapi saya belum mempunyai *aplikasimobile banking* BSI. Karena *mobile banking* itu sesuatu hal yang rumit karena banyak prosesnya, saya juga kurang paham dalam penggunaan aplikasi *Mobie-Banking* sehingga saya lebih senang mengantri di bank, dan saya juga ragu apakah transaksi melalui *Mobile-Banking* itu real sampai pada tujuan atau tidak sehingga beliau lebih mempercayai transaksi langsung dengan pegawai bank. Jadi saya tidak berminat menggunakan *Mobile-Banking*.”<sup>42</sup>

Kemudahan perpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) sehingga untuk

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Lili Rangkuti nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Pasar SapiroK, Tanggal 02 Juni 2023 Pukul 09.35 WIB.

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Hendra Marzuki Nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 12 April 2023 Pukul14-00WIB.

menjaga dan meningkatkan sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu meningkatkan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan akan menjadi pertimbangan yang cukup penting bagi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Maka dari itu pihak Bank Syariah Indonesia maupun nasabahnya saling memiliki keterikatan dalam sebuah kerjasama yang baik.

Kemudahan juga berpengaruh dalam penerimaan *mobile banking* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia untuk bertransaksi. *Perceived Ease Of Use* merupakan suatu sikap dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi (fitur aplikasi *mobile banking*) dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dalam *Technology Acceptance Model*, *Perceived Ease Of Use* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi diterimanya teknologi seperti fitur aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia ini.

## **2. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Pemanfaatan Nasabah BSI Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan**

Kegunaan atau Manfaat (*Perceived Usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan seseorang menganggap bahwa pengguna sebuah sistem atau teknologi seperti *mobile banking* akan mempertinggi kinerjanya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan ibu Lenni Nasution selaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok, ia

mengatakan bahwa:

“saya merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur aplikasi *mobile banking*, selaku saya juga memiliki usaha dagang, dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* memudahkan saya untuk bertransaksi seperti mentransfer pembayaran barang yang masuk ke toko saya, dan saya juga dapat melakukan transaksi dimanapun saya berada, tidak membuang banyak waktu.”<sup>43</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Binsar Gultom selaku nasabah Bank Syariah Indonesia, ia mengatakan bahwa:

“saya menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, saya memiliki anak sekolah yang berkuliah diluar kota, dengan *mobile banking* saya dapat bertransaksi dengan mengirim uang saku kepada anak saya, tidak repot ke bank atau ke link dan membuang biaya lagi.”<sup>44</sup>

Penggunaan aplikasi yang semakin mudah digunakan akan lebih memberikan manfaat bagi penggunanya. Persepsi kemudahan/manfaat (*perceived usefulness*) memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainnya atau penggunanya, melainkan justru untuk mempermudah pemakainnya atau penggunanya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga fitur aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tersebut bermanfaat bagi pemakainya atau penggunanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rizka Siregar, beliau mengatakan bahwa:

“Menggunakan aplikasi *Mobile-Banking* banyak keuntungan yang didapatkan, antara lainnya dapat diakses dimana saja dan kapan saja

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Ibu Lenni Nasution nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok, Tanggal 03 Juni 2023 Pukul 13.45 WIB.

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak Binsar Gulgon nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok, Tanggal 03 2023 Pukul 14.15 WIB.



sehingga mempermudah transaksi antara bank dan nasabah. Terkadang jaringan yang sering bermasalah dikarenakan Kelurahan Pasar Sapirook sering mengalami mati lampu sehingga mempengaruhi jaringan sehingga terhambatnya proses transaksi melalui *Mobile-Banking*.”<sup>45</sup>

Persepsi kemudahan/manfaat (*Perceived Usefulness*) memiliki peran yang besar dalam meningkatkan penerimaan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sapirook, sehingga alasan inilah yang menjadi Perbankan Syariah untuk menyediakan aplikasi ini yang mudah untuk digunakan dan bebas dari hambatan oleh nasabahnya.

Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) teknologi informasi (*mobile banking*) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi (nasabah BSI) tersebut dalam melaksanakan tugas, sehingga pengguna teknologi informasi (nasabah BSI) tersebut akan tetap bahkan meningkat apabila manfaat dari fitur aplikasi *mobile banking* BSI tersebut dapat dirasakan secara langsung dan mempengaruhi sikap pengguna tersebut.

Sehingga penulis menyimpulkan bahwa fitur aplikasi *mobilebanking* BSI memberikan manfaat bagi nasabah dan kemanfaatan tersebut dapat diterima oleh penggunanya (nasabah), serta aplikasi *mobile banking* tersebut dapat dipercaya, dan kan membuat nasabah benar-benar menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Rizka Siregar nasabah Bank Syariah Indonesia, Tanggal 10 Juni 2023 Pukul 16.20 WIB.

Indonesia dalam kehidupan sehari-hari.

### **C. Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Perbankan Syariah BSI di Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan**

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat dari banker atau staff di Bank Syariah Indonesia (BSI) KPC Sapiro yaitu bapak Muhammad Rizky mengatakan bahwa:

“Aplikasi *Mobile Banking* BSI langsung *auto update* dengan Bank Syariah Indonesia, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu sesuatu yang praktis, mudah digunakan, cepat dan fleksibel. Sehingga dengan adanya fitur aplikasi *Mobile Banking* BSI untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke Bank, dan dapat dilakukan kapan dan dimanapun kita berada.”<sup>46</sup>

Dari paparan bapak Muhammad Rizky diatas walaupun faktor penerimaan nasabah menggunakan *mobile banking* ada beberapa perbedaan, tidak adanya batasan sebagai pengguna *mobile banking*. Semua pekerjaan, status sosial, hobi, gender bahkan usia pun bukan penghalang sebagi pengguna *mobile banking* BSI, banyak sisi positifnya yang akan diterima oleh nasabahnya. Bapak Muhammad Rizky juga mengatakan bahwa :

“Penggunaan *mobile banking* haruslah sesuai dengan kebutuhan para nasabah yang memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam transaksinya sehari-hari, pengguna *mobile banking* BSI ini universal atau menyeluruh, bisa digunakan oleh semua kalangan masyarakat, asalkan masyarakat tersebut mempunyai *handphone* dan jaringan internet, sehingga dapat menggunakan fitur aplikasi *mobile banking* tersebut.”

Berdasarkan data yang didapat dari staff/banker BSI KPC Sapiro ada

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Muhammad Rizky staff/ banker BSI KPC Sapiro, Tanggal 05 Juni 2023 Pukul 10.35 WIB.

beberapa syarat sebagai aktivasi pengguna *mobile banking* BSI, antara lain:

Persyaratan Aktivis, sebagai berikut:

- a. Nasabah harus *mendownload* fitur aplikasi mobile banking BSI yang telah tersedia di *playstore* untuk android dan *appstore* untuk ios.
- b. Setelah di *download* tahap berikutnya adalah *login* dan harus mempunyai pulsa minimal dua ribu rupiah untuk menerima sms verifikasi berhasil.
- c. Selanjutnya nasabah *login* dan masuk ke menu utama, nasabah harus memilih bacaan aktivasi sudah memiliki rekening.
- d. Sebelumnya ada syarat dan ketentuan jika ingin menggunakan *mobile banking* BSI dengan cara mencentang persetujuan.
- e. Tahap selanjutnya masukkan Nomor telepon yang terdaftar di *customer service* dan kode aktivasi yang telah diberikan oleh *customer service*.
- f. Setelah itu akan dialihkan ke sms untuk konfirmasi aktivasi (pastikan ada pulsa).
- g. Setelah terkonfirmasi maka akan ada link disetujui oleh BSI, di klik dan akan kembali lagi ke *mobile banking* BSI.
- h. Selanjutnya pembuatan kata sandi terdiri 8 huruf atau angka (maksimal).
- i. Selanjutnya pembuatan PIN yang nantinya digunakan untuk setiap transaksi.
- j. Setelah semua berhasil dan aktivasi dilakukan, maka *mobile banking*

BSI sudah dapat digunakan.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Ida selaku nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Pasar Sapirook mengadatkan bahwa:

“Sewaktu saya buka tabungan rekening di BSI, saya langsung disarankan untuk menggunakan *mobile banking*, kemudian saya langsung *men-download* aplikasi *mobile banking* BSI, syaratnya hanya KTP dan memiliki pulsa, menurut saya bagus dengan aplikasi ini saya lebih mudah melakukan transaksi.”<sup>47</sup>

Terkadang proses pengaplikasian *mobile banking* BSI ini terhambat karena pulsa yang tidak mencukupi, internet yang kurang memadai seperti terkadang di daerah kelurahan pasar sipirok saat arus listrik mati jaringan internet juga ikut mati, kemudian faktor terhambat lainnya kurang pemahaman nasabah atau gangguan lainnya yang mengakibatkan pengguna (nasabah) *mobile banking* menjadi terhalang, biasanya sering dialami oleh orang tua yang kurang paham menggunakan fitur aplikasi tersebut. Jadi dapat dipastikan jika ingin mengaktifkan aplikasi *mobile banking* BSI harus sesuai dengan syarat dan ketentuan yang sudah berlaku.

Dalam penggunaan sistem *mobile banking* BSI KCP Sapirook berusaha untuk meminimumkan waktu dan jarak dengan tidak adanya penumpukan nasabah yang bertujuan untuk membatasi transaksi karena kesibukan masing-masing dan jarak tempuh yang jauh. BSI KCP Sapirook memberikan banyak manfaat akan layanan jasa yang diberikan guna

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan ibu Ida nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Pasar Sapirook, Tanggal 05 Juni 2023 Pukul 09.40 WIB.

mendapatkan keuntungan baik dari sisi nasabah ataupun sisi para staff BSI tersebut. Seperti memberi kemudahan dimana nasabah lebih mudah memahami dalam penggunaannya dan tidak adanya usaha ekstra pada saat menggunakannya, dapat dikatakan lebih menguntungkan para nasabah.

BSI KCP Sipirok mengenalkan produk *mobile banking* kepada nasabah dengan cara yaitu pada saat nasabah membuka rekening *costomer service* kemudian staff akan mengenalkan serta menjelaskan fungsi dan kegunaan dari *mobile banking* BSI. Mereka juga akan menjelaskan cara menggunakan aplikasi tersebut, dan keuntungan dapat bertransaksi secara *online* tanpa harus datang langsung ke Bank.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan**

Menurut bapak Adi Putra selaku *consumer banking relationship manager* atau manajer hubungan perbankan konsumen menyatakan bahwa jumlah nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan pada tahun 2021 sebanyak 15.052 nasabah dengan pengguna *mobile banking* sebanyak 10.325, pada tahun 2022 sebanyak 16.108 nasabah dengan pengguna *mobile banking* sebanyak 14.229, dan pada tahun 2023 ini sebanyak 16.890 nasabah dengan

pengguna *mobile banking* sebanyak 15.009.<sup>48</sup>

Di zaman modern ini, tentunya gaya hidup pada masyarakat semakin tinggi dan praktis, karena setiap aktivitas dapat dilakukan secara online, seperti dalam melakukan transaksi antar bank dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Tak heran banyak nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini, karena memiliki segudang manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia dan Pegawai Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok, Kecamatan Sipirok, Kabupaten Tapanuli Selatan terdapat dua faktor yang mempengaruhi penerimaan *mobile banking* BSI yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Menurut nasabah saudari Rosmalinda mengatakan bahwa dengan adanya *mobile banking* BSI ini memberikan banyak manfaat seperti ketika ia sedang kehabisan pulsa, kuota internet dan voucher listrik, ia melakukan pembelian melalui aplikasi ini, sehingga tidak perlu keluar rumah untuk mengisi pulsa atau kuota internet. Hal ini merupakan persepsian kemanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dari penjelasan tersebut peneliti memahami bahwa *mobile banking* BSI

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan bapak Adi Putra pegawai PT BSI KCP Sipirok, Tanggal 06 Juli 2023 Pukul 09.30.

dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi nasabahnya, sehingga nasabah dapat merasakan manfaat atau kegunaan (*usefulness*) aplikasi *mobile banking* yang digunakannya secara langsung maka hal tersebut yang akan mempengaruhi penerimaan nasabah dalam menggunakan teknologi informasi atau aplikasi *mobile banking* BSI.

Menurut nasabah saudari Lili Rangkuti ia mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *mobile banking* BSI ini sangat memudahkan ia dalam pembayaran Uang Kuliah Tungga (UKT), tanpa harus membayar langsung ke kampus ataupun mengantri ke bank. Hal ini merupakan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan. Dari penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa *mobile banking* BSI memberikan kemudahan penggunaan bagi nasabah, dan dengan adanya *mobile banking* proses transaksi nasabah akan lebih mudah dan praktis, serta kemudahan aplikasi *mobile banking* tersebut memunculkan sikap penerimaan penggunaan yang positif dari nasabah dan telah membuat nasabah tersebut menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI secara terus menerus dan membuat penggunaan yang meningkat karena nasabah tersebut merasa nyaman terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI tersebut maka akan membuat nasabah benar-benar menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI dalam kehidupan sehari-harinya.

## **2. Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Perbankan Syariah Bagi Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar SapiroK Kecamatan SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan**

Menurut bapak Dhika Juli Astika selaku *operational staff* di PT BSI KCP SapiroK Kabupaten Tapanuli Selatan ia mengatakan bahwa fungsi dari fitur aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah proses transaksi, dengan aplikasi *mobile banking* BSI ini perkerjaan akan lebih mudah dan cepat. Dhika Juli Astika juga menjelaskan bahwa penggunaan *mibile banking* BSI ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tetapi harus terhubung dengan jaringan internet, karena aplikasi ini menggunakan jaringan internet.<sup>49</sup>

Untuk memikat masyarakat atau nasabah agar menggunakan fitur aplikasi *mobile banking* pegawai PT BSI KCP SapiroK biasanya menawarkan atau menyarankan untuk menggunakan *mobile banking* kepada calon nasabah yang hendak membuka tabungan rekening, kemudian calon nasabah akan mendownload aplikasi tersebut.

Syarat yang diperlukan hanyalah KTP dan memiliki pulsa. Nasabah harus *mendownload* fitur aplikasi *mobile banking* BSI yang telah tersedia di *playstore* untuk andoit dan *appstore* untuk ios. Setelah di *doownload* tahap berikutnya adalah *login* dan harus mempunyai pulsa

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan bapak Dhika Juli Astika pegawai PT BSI KCP SapiroK, Tanggal 06 Juli 2023 Pukul. 09.00.



minimal dua ribu rupiah untuk menerima sms verifikasi berhasil. Selanjutnya nasabah *login* dan masuk ke menu utama, nasabah harus memilih bacaan aktivasi sudah memiliki rekening. Sebelumnya ada syarat dan ketentuan jika ingin menggunakan *mobile banking* BSI dengan cara mencentang persetujuan. Tahap selanjutnya masukkan Nomor telepon yang terdaftar di *costumer service* dan kode aktivasi yang telah diberikan oleh *costumer service*. Setelah itu akan dialihkan ke sms untuk konfirmasi aktivasi (pastikan ada pulsa). Setelah terkonfirmasi maka akan ada link disetujui oleh BSI, di klik dan akan kembali lagi ke *mobile banking* BSI. Selanjutnya pembuatan kata sandi terdiri 8 huruf atau angka (maksimal). Selanjutnya pembuatan PIN yang nantinya digunakan untuk setiap transaksi. Setelah semua berhasil dan aktivasi dilakukan, maka *mobile banking* BSI sudah dapat digunakan.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun dengan sedemikian rupa agar memperoleh hasil yang sebaik mungkin. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena masih terdapat berbagai keterbatasan.

Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan penelitian ini hanya membahas tentang Penerimaan *Mobile banking* Perbankan Syariah menggunakan *Technology Acceptance Model* (studi kasus nasabah Bank Syariah Indonesia di

Kelurahan Pasar Sapiro Kecamatan Sapiro Kabupaten Tapanuli Selatan).

2. Dalam kegiatan wawancara ada saja informan seperti nasabah yang enggan menolak untuk diwawancarai karena kesibukan untuk kegiatan lain, dan pegawai bank yang sulit untuk diwawancarai karena banyak nasabah bank yang perlu dilayani, serta manager umum bank yang sangat sulit untuk dijumpai sehingga memerlukan beberapa hari untuk bertemu agar bisa diwawancarai.
3. Peneliti tidak mampu mengontrol semua informan (nasabah), apakah informan memang serius atau tidak dalam menjawab wawancara.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis dapat mengambil kesimpulan, yaitu:

1. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* Nasabah BSI Di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu *pertama* persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dengan *mobile banking* BSI dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi nasabah dan meningkatkan kemampuan kerja para nasabah. *Kedua* persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adanya *mobile banking* BSI memberikan kemudahan penggunaan dan memberikan manfaat bagi nasabah, dan dengan adanya *mobile banking* proses transaksi nasabah akan lebih mudah dan praktis.
2. Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Perbankan Syariah BSI di Kelurahan Pasar Sipirok Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu aplikasi *Mobile Banking* BSI langsung *auto update* dengan Bank Syariah Indonesia, nasabah juga harus *mendownload* fitur aplikasi *mobile banking* BSI. Dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking Handphond* nasabah harus terhubung dengan jaringan internet ataupun jaringan wifi. Pengguna *mobile banking* tidak ada batasan penggunaanya jenis semua pekerjaan, status sosial, hobi, gender bahkan usia pun bukan

penghalang sebagai pengguna *mobile banking* BSI.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Bank Syariah Indonesia di seluruh Indonesia diharapkan dapat menyediakan aplikasi *Mobile Banking* BSI yang memudahkan bagi para nasabahnya, karena hal tersebut dapat mendorong para nasabah perbankan syariah untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI tersebut. Bukan hanya memudahkan para konsumen yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia tersebut. Tapi kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* BSI tersebut dapat mendorong para calon konsumen untuk menggunakan produk dan jasa BSI.
2. Pihak nasabah BSI diharapkan menggunakan aplikasi *mobile banking*, agar Bank Syariah Indonesia semakin berkembang dalam menciptakan produk-produk dan pelayanan bank tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan pada penelitian selanjutnya yang memiliki topik yang sama.
4. Untuk pembaca dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini, baik dari segi informasi yang ada didalamnya maupun dari segi bahasa dan penulisan yang digunakan agar menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar : CV. Syakir Media, 2021.
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rienika Cipta, 1993.
- Ayu, Putu Mira Witriyanti Wida, dkk, “Aplikasi Model Tam (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram”, *Jurnal : Ekonomi dan Bisnis*.
- Buse. S. dan Tiwari, “Barriers to Innovation in SMEs: Can the Internationalization of R&D Mitigate Their Effects” *Jurnal* :, 2007.
- Budi, Halim Santoso, “Penerapan Technology Acceptance Model Untuk Mengetahui Persepsi Pengguna Sistem Informasi Studi Kasus : e-Class Universitas Kristen Duta Wacana”, *Jurnal : Sistem Informasi*.
- Dapartemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya surah Al-Maidah ayat 2.
- Davis, F.D, Bagozzi,R.P, dan Warshaw, P.R, “User Acceptance of computer Technology : A Comparison of Two Theoretichal models” *Jurnal : Manajemen Science*, Vol. 35 No. 8, 1989.
- Fadan. A. dan Dewantara, R.Y, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile banking”, *Jurnal : Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No. 1, 2018.
- Hadi, Syamsul, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Nominal*, Vol. 2 No. 1, 2017.
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Ilmu Pustaka,2020.
- Hartini. S, dkk, “Penerimaan Pegawai Terhadap simteg Bintang Pelajar dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*”, *Jurnal : Sistem dan Teknologi Informasi*, Vol. 6 No. 4, 2018.
- Hermanto. S. B. dan Patmawati, “Determinan Penggunaan Aktuan Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model”, *Jurnal : Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 19 No. 2, 2017.
- <https://www.ojk.go.id>

- Ifham, Ahmad Sholihin, *Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Ikatan bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kurniawan, David, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Banking dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Reasoned Action*", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1 No. 1, Tahun 2013.
- Kurniawan, Samuel dan Japrianto, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Reasoned Action*", *Jurnal : Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4 No. 1, 2017.
- Lydia, A, Widyarini, "Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking di Kalangan Pengguna Internet Surabaya" *Jurnal : Manajemen dan Akutansi*, Vol. 5 No. 1 , April 2005.
- Maulana. R, Iskaar dan Mailany, M, "Pengaruh Pengguna Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*", *Jurnal : Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2 No. 2, 2018.
- Ramadhani. N, "Model Perilaku Pengguna TIK 'nr2007' Pengembangan dari dari *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Jurnal Buletin Psikologi*, Vol. 17 No. 1, 2009.
- Sarifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Sayekti, Fran & Pulasna Putarta, "Penerapan *Technology Acceptance Model (Tam)* Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah", *Jurnal : Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 9. No. 3, Desember 2016.
- Sugih, Imam Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model*" *Jurnal : Perbankan Syariah*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2015.
- Syahza, Almasdyi, *Metodologi Penelitian Edisi Revisi 2021*, Pekanbaru: UR Press Pekanbaru, 2021.
- Wulandari. N. P. & Moeliono, N. N, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung". *Jurnal : Bisnis dan IPTEK*, 2017.
- Wawancara dengan Murni Cahnia Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Wawancara dengan Miftahul Jannah Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Wawancara dengan Hendra Marzuki Nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Bapak Ismail Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Wawancara dengan Yulita Sari Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Wawancara dengan Rian Siregar nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Rosmalinda nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Lili Rangkuti nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Lenni Nasution nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Binsar Gulgon nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Rizka Siregar nasabah Bank Syariah Indonesia

Wawancara dengan Muhammad Rizky staff/ banker BSI KPC Sipirok

Wawancara dengan Ida nasabah Bank Syariah Indonesia

Nama : Wahyudi Siagian

NIM : 1740100285

Judul : Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptence Model* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kelurahan Pasar Sapirok Kecamatan Sapirok Kabupaten Tapanuli Selatan).

### **Daftar Pertanyaan Wawancara**

#### **A. Terhadap BSI**

1. Berapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Sapirok?
2. Berapa nasabah yang menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Sapirok?
3. Apa pendapat nasabah dalam melakukan transaksi melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)?
4. Bagaimana cara untuk memikat masyarakat atau nasabah agar menggunakan fitur aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Sapirok?
5. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)?

#### **B. Terhadap Nasabah BSI**

1. Apakah ibu/bapak merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah ibu/bapak juga menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)?



3. Bagaimana menurut ibu/bapak, apakah fitur di aplikasi Mobile Banking Syariah Indonesia (BSI) mudah dipelajari?
4. Apakah aplikasi Mobile Banking Syariah Indonesia (BSI) dapat membantu ibu/bapak dalam melakukan proses transaksi?
5. Bagaimana menurut ibu/bapak, apakah aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat digunakan dimana saja?
6. Apa manfaat Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat bermanfaat bagi ibu/bapak?
7. Apa kendala ibu/bapak dalam melakukan transaksi melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BS)?

## DOKUMENTASI



