

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*
(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram Angkatan 2017)



Oleh:

Siti Yuliana

NIM 170502309

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
2021**

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*

**(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN
Mataram Angkatan 2017)**

Skripsi

**diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Siti Yuliana

NIM 170502309

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Siti Yuliana, NIM: 170502309 dengan judul "Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 12 November 2021

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yusup, M.Si.
NIP. 197807012009011013

Pembimbing II

Din Hary Triyadi, M.Ag.
NIP. 197411162005011002

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram,

2021

Hal: Ujian Skripsi

**Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Mataram**

Assalamualikum. Wr. Wb

Dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Siti Yuliana

NIM : 170502309

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

M A

Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Mahasiswa

UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah

Angkatan 2017)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. Muhammad Yusup, M.Si.
NIP. 197807012009011013

Pembimbing II

Din Hary Fitriadi, M.Ag.
NIP. 197111182005011002

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Siti Yuliana, NIM: 170502309 dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram Angkatan 2017)" telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 6 Desember 2021

Dewan Penguji

Dr. Muhammad Yusup, M.Si
Pembimbing Utama

Din Hary Fitriadi, M.Ag
Pembimbing Pendamping

Muh. Baihaqi, S.H.I., M.Si
Penguji Utama

Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI
Penguji Pendamping

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Ridwan Mas'ud, M.Ag
NIP. 197113102002121001

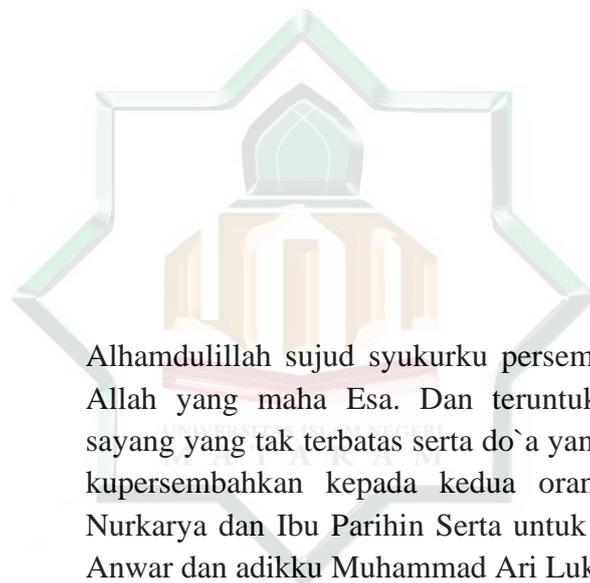
MOTTO

Jika merasa segala sesuatunya berjalan terlalu cepat atau terlalu lambat ketika ada waktu untuk setiap orang, jika tidak sekarang lalu kapan?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan **UIN Mataram**

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah sujud syukurku persembahkan kepadamu Allah yang maha Esa. Dan teruntuk cinta dan kasih sayang yang tak terbatas serta do`a yang tak pernah putus kupersembahkan kepada kedua orang tua ku Bapak Nurkarya dan Ibu Parihin Serta untuk kakakku Misyatul Anwar dan adikku Muhammad Ari Lukmanul Hakim.

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya berkat petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017)**” dengan baik walaupun dalam bentuk sederhana dan masih perlu banyak membutuhkan kritik dan saran agar dapat ditindak lanjuti dalam penulisan yang lebih baik.

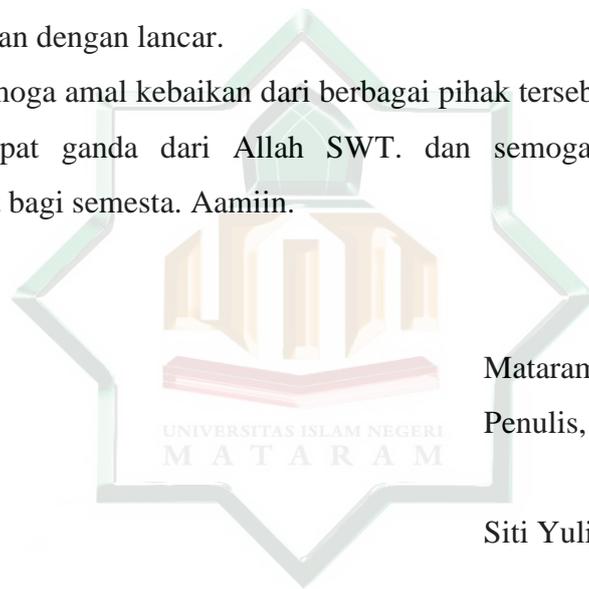
Shalawat serta salam tak lupa pula kita curahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa petunjuk kebenaran bagi umat manusia yaitu Ad-Dinul Islam yang kita harapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Dengan terselesainya skripsi ini, tidak lupa penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Muhammad Yusup, M.SI. Sebagai Pembimbing I dan Din Hary Fitriadi, M. Ag. Sebagai Pembimbing II yang memberikan bimbingan serta motivasi, dan koreksi mendetail yang terus-menerus dan tanpa bosan walaupun di tengah-tengah kesibukan, beliau akan selalu meluangkan waktu dan selalu memberi saran-saran sehingga menjadikan skripsi ini lebih matang dan cepat terselesaikan.
2. Prof. Dr. H. Masnun, M.Ag. Selaku Rektor Universitas UIN Mataram.
3. Dr. Riduan mas`ud, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Sanurdi, M.Si. Sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Din Hary Fitriadi, M.Ag. Selaku Wali Dosen Perbankan Syariah kelas H 2017 dan seluruh dosen yang telah membimbing serta mendidik kami selama menimba ilmu di UIN Mataram.

6. Bapakku Nurkarya dan Ibuku Parihin serta Kakakku Misyatul Anwar dan Adikku M. Ari Lukmanul Hakim yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta selalu senantiasa mendo'akanku sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman seperjuangan yang selalu saling menyemangati dan saling mendukung yang tidak ada henti-hentinya.
8. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa peneliti sebut mengucapkan banyak-banyak terimakasih atas dukungan sehingga dalam penyelesaian skripsi ini bisa berjalan dengan lancar.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semesta. Aamiin.



Mataram.....2021

Penulis,

Siti Yuliana

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup dan setting Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka	8
F. Kerangka Teori	16
G. Metode Penelitian.....	34
H. Sistematika Pembahasan	42
BAB II PAPARAN DAN TEMUAN DATA	44
A. Gambaran Umum Tentang UIN Mataram.....	44
B. Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	48
BAB III PEMBAHASAN	59
A. Analisi Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	59
BAB IV PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIAYAT HIDUP	73



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Instrumen Wawancara

Lampiran 3 Riwayat Hidup



Perpustakaan UIN Mataram

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017)

Oleh:

**Siti Yuliana
NIM. 170502309**

Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa UIN Mataram program studi Perbankan syariah angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan *mobile banking* akan mempermudah dalam melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo dan lain-lainnya, *mobile banking* dapat diunduh pada ponsel nasabah masing-masing dan dapat membuat mahasiswa memegang kendali ketika ingin melakukan transaksi, *mobile banking* dapat menghemat waktu bagi penggunanya. Tetapi meskipun terbilang mudah ada beberapa mahasiswa yang tidak menggunakan *mobile banking* karena masih belum yakin jika melakukan transaksi *online* takut akan resiko keamanan mengenai akunnya serta takut tidak terjamin akan kerahasiaan data nasabah yang akan membuat nasabah rugi besar sehingga lebih memilih melakukan transaksi manual saja yang lebih mudah baginya.

Kata Kunci: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat, Mobile Banking

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era informasi ini, perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bidang yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah industri perbankan dan organisasi bisnis. Perkembangan ekonomi berdasarkan teknologi informasi sudah menjadi paradigma global, dewasa ini setiap pelaku ekonomi telah menggunakan layanan perbankan untuk meningkatkan efektivitas layanan yang akan diberikan.

Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya.¹

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 transaksi, tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online

¹ Ismi Fatmala Sarofah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya), (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2 (2018)*), hlm. 4426

tanpa mengharuskan nasabahnya untuk datang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan mobile banking.²

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi Bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.³

Proses bertransaksi dalam Mobile Banking dapat dilakukan dengan mudah dan cenderung lebih cepat proses transaksinya karena prosedurnya yang lebih simple. Mobile Banking juga mempunyai bukti fisik berupa desain yang dapat menentukan mudahnya proses transaksi atau dengan kata lain adalah user friendly. Menggunakan Mobile Banking menjadi kebiasaan karena berkembang pesatnya pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, seiring perkembangan teknologi menggunakan Mobile Banking menjadi gaya hidup yang modern karena kepraktisan dalam penggunaannya. Pengguna aplikasi tersebut tentu akan meningkatkan status sosialnya karena dapat terlihat bahwa

² Tri Handayani, Husnayetti, Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Pada Nasabah Wanita Karir Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Ciputat, (Indonesian Journal of Economics Application September-Februari 2019; Vol. 1), hlm 151

³ Syamsul, Hadi, Novi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*, Universitas Islam Indonesia, hlm. 55-56

nasabah telah mengikuti perkembangan teknologi dan kualitas dari Mobile Banking tersebut tidak akan mengecewakan para nasabah.⁴

Kehadiran *mobile banking* pastinya sangat membantu mempermudah kebutuhan penggunanya, tetapi tingginya jumlah kejahatan didalam dunia perbankan tentu akan menjadi sebuah hal yang patut kita cermati, terutama jika kita memang benar-benar telah terbiasa menggunakan berbagai macam aplikasi perbankan. Penggunaan *mobile banking* akan menjadi hal yang sulit untuk dihindarkan sebab aplikasi ini memberi banyak kemudahan dalam berbagai transaksi keuangan. Mengingat tingginya resiko didalam penggunaannya maka kita harus memperhatikan dengan benar cara menggunakan dan juga mengantisipasi berbagai tindakan kejahatan di dalam *mobile banking*. Hal ini akan membantu kita untuk mengamankan rekening dan berbagai macam informasi serta dana yang terdapat didalamnya.⁵

Salah satu golongan nasabah yang harus atau perlu diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat *mobile banking*. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Pada dasarnya nasabah akan berminat menggunakan *mobile banking* ketika kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan nasabah, begitu juga dengan faktor resiko dan kepercayaan yang

⁴ Indah Permata, Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kota Palembang, (*Skripsi*, Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi, 2018), hlm. 4

⁵ Lia Fatimah Sari, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat..., hlm. 4

diberikan oleh pihak bank. Namun sebaliknya ketika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai maka nasabah kurang berminat menggunakan *mobile banking*.⁶

Penggunaan mobile banking bagi mahasiswa meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. Mahasiswa yang memiliki kesibukan kuliah dan menginginkan teknologi yang serba praktis menganggap bahwa fasilitas mobile banking sangat dibutuhkan dan tergolong penting karena sangat membantu mereka dalam mempermudah melakukan transaksi keuangan ditengah aktivitas yang padat.⁷

Kemampuan bank dalam menarik perhatian calon nasabah akan menjadi tolak ukur timbulnya minat nasabah. Minat nasabah merupakan kecenderungan individu untuk bertindak sebelum mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di suatu bank. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek baik barang maupun jasa, cenderung untuk memberikan perhatian atau rasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut oleh karena itu setiap bank akan menerapkan strategi bersaing untuk meningkatkan minat nasabah demi kelangsungan serta kemajuan perusahaan⁸

⁶ Akhmad Fakhrurozi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, (*Skripsi*, FEBI Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2018), hlm. 2-3

⁷ Ismi Fatmala Sarofah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking,, hlm. 4427

⁸ M. Vadly Azhar Lubis, *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat, (*skripsi*, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021), hlm., 1

Timbulnya minat seseorang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu rasa tertarik atau rasa senang, perhatian dan kebutuhan. Minat timbul karena perasaan senang serta tendensi yang dinamis untuk berperilaku atas dasar ketertarikan seseorang pada jenis kegiatan tertentu. Perasaan senang seseorang akan menimbulkan dorongan-dorongan dalam dirinya untuk segera beraktifitas. Minat merupakan kecendrungan perhatian yang besar terhadap suatu perasaan yang senang dan sikap positif. Minat memiliki karakteristik: *pertama*, minat menimbulkan sikap positif dari suatu objek. *Kedua*, minat adalah sesuatu yang menyenangkan dan timbul dari sesuatu objek. Dan yang ke *ketiga*, minat mengandung unsur penghargaan, mengakibatkan suatu keinginan dan kegiatan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan.⁹

Pada kenyataannya mahasiswa prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram angkatan 2017, masih banyak yang tidak menggunakan *mobile banking*. Dari informasi yang telah ditemukan oleh peneliti total mahasiswa perbankan syariah angkatan 2017 sekitar 300 orang yang terbagi menjadi 8 kelas dan dari delapan kelas tersebut diambil 2 orang perwakilan setiap kelas untuk digunakan sebagai informan peneliti. Dan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan yang sudah disediakan oleh peneliti tidak semua orang atau mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*, hanya sekitar 7 orang saja yang menggunakan *mobile banking* karena dengan menggunakan *mobile banking* sangat mempermudah, bermanfaat serta memberikan keamanan saat melakukan transaksi dan tidak membuat waktu

⁹Iin Soraya, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City, *jurnal komunikasi*, (Volume VI Nomor 1, Maret 2015), hlm. 11-12

mereka terbuang sia-sia untuk keluar rumah ketika ingin melakukan transaksi transfer, cek saldo, dan lain-lainnya. Sedangkan mereka yang tidak menggunakan masih nyaman menggunakan dan lebih memilih menggunakan fasilitas yang manual atau elektronik bank seperti ATM.

Berdasarkan hasil yang telah ditemukan oleh peneliti pada Mahasiswa UIN Mataram prodi perbankan syariah angkatan 2017. alasan memilih mahasiswa FEBI program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2107 Universitas Islam Negeri Mataram adalah karena kemudahan, bermanfaat serta aman untuk digunakan dan mereka juga sudah mendapatkan materi-materi yang berkaitan tentang perbankan. Sehingga sudah mengetahui mengenai fasilitas-fasilitas serta layanan-layanan yang disediakan oleh Bank terutama mengenai *Mobile Banking*.

Jadi, Berdasarkan dari penjelasan latar belakang yang telah di paparkan oleh peneliti, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram Angkatan 2017)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut yaitu: Apa Saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan syariah Angkatan 2017 dalam menggunakan *Mobile Banking*?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apa Saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa UIN Mataram program studi Perbankan syariah angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Manfaat

a Segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* yang terdapat pada bank syariah. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kontribusi teoritis bagi pengembangan studi perbankan Syariah.

b Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan serta menambah wawasan bagi peneliti serta merupakan salah satu syarat yang harus dicapai dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Serta dapat mengetahui mengenai *mobile banking* secara teori dan praktik dan dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti membatasi penelitian agar tidak meluas. Adapun batasan ruang lingkup dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti hanya berfokus pada minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Mataram khususnya program studi perbankan syariah angkatan 2017 dalam menggunakan mobile banking.

2. Setting Penelitian

Adapun setting penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu merupakan tempat atau lokasi dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada Universitas Islam Negeri Mataram Fakultas Ekonomi Bisnis Islam program studi perbankan syariah angkatan 2017. Dimana Universitas Islam Negeri Mataram yang letak lokasi barunya berada di Jl. Gajah Mada, Jempong Baru, Kota Mataram.

E. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan perbandingan penelitian antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang dengan penelitian yang terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peneliti sebagai berikut:

1. Skripsi yang disusun oleh Senja Pratiwi dengan “Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah”.¹⁰

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja persepsi dan faktor yang membentuk persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa perbankan syariah secara keseluruhan masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan *mobile banking* itu sendiri, hal ini dilihat dari banyaknya mahasiswa mengatakan bahwa layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik transfer maupun pengecekan saldo dapat lebih menghemat waktu dan biaya, hal ini juga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja serta dapat mempermudah mendapatkan informasi mengenai layanan perbankan.

Adapun yang membentuk persepsi mahasiswa perbankan syariah terhadap *mobile banking* BNI Syariah adalah kemudahan layanan, pemahaman tentang layanan *mobile banking* BNI Syariah, manfaat yang didapat, kesulitan dalam menggunakannya, kewajiban yang harus dibayar dalam menggunakannya, sistem kerja/operasionalnya, dan penerapannya dikalangan mahasiswa, serta kesesuaian layanan ini dengan prinsip syariah.

Adapun perbedaan penelitian adalah bahwa penelitian ini berfokus pada persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *mobile banking* BNI

¹⁰ Senja Pratiwi, Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah, (*Skripsi*, FEBI IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2019).

Syariah sedangkan peneliti berfokus pada analisis faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan *mobile banking*. Persamaan dari penelitian adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama meneliti tentang *mobile banking*.

2. Skripsi yang dilakukan oleh Lia Fatimah Sari dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobike Banking* di PT Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat”.¹¹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, manfaat serta risiko terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat. Serta untuk mengetahui pengaruh kemudahan, manfaat dan risiko secara bersamaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat.

Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan, *manfaat*, serta risiko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di KCP. BRI Syariah Rantauprapat. Sedangkan secara simultan kemudahan, manfaat dan risiko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di KCP. BRI Syariah Rantauprapat.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan perbedaan penelitian dengan peneliti adalah metode yang

¹¹ Lia Fatimah Sari, Faktu-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank BRI Syariah KCP Ranrauprapat...,

digunakan yaitu penelitian menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

3. penelitian yang telah dilakukan oleh Rizka Ayu Permata sari dengan judul “Minat Penggunaan Internet Banking dan *Mobile Banking* pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro”.¹²

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui minat mahasiswa terhadap fasilitas layanan *internet banking* dan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak perbankan dan faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap penggunaan *internet banking* dan *mobile banking*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa minat mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN Metro terhadap penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* terbagi menjadi dua jenis yaitu minat personal dan minat situasional. Minat personal mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN Metro ada tujuh responden yaitu DAP dan RA dipengaruhi persepsi, RF dipengaruhi oleh keluarga, ASS dan FR dipengaruhi oleh gaya hidup, STS dan RRD dipengaruhi oleh pengetahuan. Sedangkan situasional mahasiswa Perbankan Syariah SI IAIN Metro ada tiga responden yaitu EK, DNS, dan IWS yang dipengaruhi oleh situasi responden.

Faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN Metro terhadap penggunaan layanan *internet banking* dan *mobile*

¹² Rizka Ayu Permatasari, Minat Penggunaan *Internet Banking* dan *mobile Banking* pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro, (*Skripsi*, FEBI IAIN Metro, 2019).

banking ada tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.

Persamaan dari penelitian ini adalah responden penelitian yaitu mahasiswa. Meneliti tentang minat menggunakan mobile banking tetapi juga penelitian tersebut juga meneliti tentang internet banking sedangkan penelitian ini hanya meneliti tentang mobile banking saja.

4. artikel yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti oleh Syamsul Hadi dan Novi yang berjudul “faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, risiko, kemampuan akses, dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*, persepsi manfaat berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*, risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*, kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*, serta keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai *mobile banking* sedangkan perbedaan dari penelitian hanya berbeda pada metode yang digunakan dalam meneliti dan fokus pada penelitian tersebut lebih ke layanan dari pada minat penggunaan *mobile banking*.

5. artikel yang ditulis oleh Annisa Fitri Iriani yang berjudul “minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri kota Palopo”¹³

Hasil dari penelitian tersebut berdasarkan wawancara yang dilakukan mengenai *mobile banking* adalah dengan penggunaan layanan *mobile banking* kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi hanya dengan menggunakan HP saja kita sudah bisa melakukan suatu transaksi tersebut. Dan layanan *mobile banking* sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di Bank atau ATM karena dengan menggunakan HP saja sudah bisa digunakan untuk transfer atau melakukan transaksi lainnya. Persamaan dari penelitian ini adalah minat dalam menggunakan *mobile banking* serta metode yang digunakan.

6. skripsi oleh Rudi Hartono yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Mwwnggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.”¹⁴

Adapun tujuan dari penelitian yang diteliti oleh peneliti tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat mahasiswa perbankan untuk menggunakan dan yang belum minat

¹³ Annisa Fitri Iriani, Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, *Journal Of Islamic Management and Bussines*. Vol. 2, No. 2 Oktober 2018.

¹⁴ Rudi Hartono, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Manggunakan Layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri...,

menggunakan layanan *mobile banking* bank mandiri syariah serta bagaimana cara bank syariah mandiri mempromosikan layanan *mobile banking* ini.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan analisa dengan seksama dapat disimpulkan bahwa:

a Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi Untuk Menggunakan Layanan Mobile banking Bank Syariah Mandiri dari responden penggunaan Mobile banking sebagai berikut :

- 1) Penggunaan Mobile banking ini mempermudah dalam bertransaksi
- 2) Penggunaan Mobile banking membuat lebih aman dalam bertransaksi
- 3) Penggunaan Mobile banking dapat menghemat waktu
- 4) Penggunaan Mobile banking memberikan kendali dalam bertansaksi

Perbankan

b Adapun faktor yang mempengaruhi Mahasiswa Perbankan Syariah Kurang berminat menggunakan Mobile banking sebagai berikut:

- 1) belum memahami cara menggoperasikan Mobile banking
- 2) didaerah tempat sebagian Mahasiswa belum terdapat Bank Syariah Mandiri sehingga mereka menggunakan produk teknologi digital yang disediakan Bank konvensional lainnya
- 3) belum memiliki rekening

- 4) tidak suka transaksi digital ada sebagian Mahasiswa suka yang manual karena masih khawatir akan keamanan Mobile banking
 - 5) Mahasiswa merasa tidak membutuhkan Mobile banking
- c Bank Mempromosikan Mobile banking ini melalui Personal Selling dan Social media resmi, Pihak Bank Menawarkan Langsung kepada Mahasiswa yang membuka tabungan dan Juga melalui Sosial media Resmi Pihak Bank serta Browsers. Jika terdapat kendala, Pihak Bank akan menginformasikan melalui Sosial media resmi pihak Bank serta
- d menanggapi dengan sigap setiap kendala yang terjadi dalam menggunakan Layanan Mobile banking.

Persamaan dalam penelitian ini dengan peneliti sama sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa menggunakan *mobile banking* serta metode yang digunakan metode kualitatif.

7. Skripsi oleh Cahya Kharismawar Ningsih “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro).”¹⁵

Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat generasi milenials dalam menggunakan mobile banking syariah di Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro.

¹⁵ Cahya Kharismawar Ningsih “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro), (*skripsi*, FEBI IAIN Metro, 2021)

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka disimpulkan bahwa, generasi milenials di Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro tidak pernah mendapatkan sosialisasi dan bukan dilatar belakangi dari pendidikan dan pekerjaan yang berbasis Islam tetapi mereka memiliki kesadaran untuk menabung di bank syariah dan menggunakan mobile banking syariah. Terdapat faktor yang mempengaruhi minat generasi milenials dalam menggunakan mobile banking syariah, yaitu faktor manfaat, faktor eksternal lokasi, dan faktor internal agama. Layanan mobile banking syariah merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan generasi milenials saat ini, karena mereka dibesarkan oleh kemajuan teknologi sehingga demi memudahkan segala kegiatan dan pekerjaan mereka harus mengikuti perkembangan teknologi tetapi tetap sesuai syariat Islam

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian peneliti adalah pada penelitian tersebut lebih berfokus pada minat penggunaan *mobile banking* pada generasi milenials sedangkan peneliti lebih berfokus pada faktor-faktor minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa.

8. Artikel oleh Ismi Fatmala Sarofah yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)”¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat menggunakan mobile banking pada mahasiswa S1 Universitas Surabaya ditentukan oleh persepsi

¹⁶ Ismi Fatmala Sarofah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, (Vol.7 No.2 (2018)

keamanan dan manfaat. Keamanan mempengaruhi minat menggunakan mobile banking karena mahasiswa S1 Universitas Surabaya percaya dengan menggunakan mobile banking maka kerahasiaan data pribadi seperti PIN dan saldo bisa tersimpan dengan aman sehingga tidak ada tindakan kejahatan dan penipuan. Persepsi manfaat juga mempengaruhi minat menggunakan mobile banking pada mahasiswa S1 Universitas Surabaya karena memberikan manfaat seperti mempermudah transaksi keuangan tanpa harus pergi ke ATM, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Dalam penelitian ini kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking mahasiswa S1 Universitas Surabaya karena mahasiswa beranggapan bahwa penggunaan layanan mobile banking harus melakukan proses pendaftaran aplikasi melalui petugas bank dengan memberikan daftar diri atau melalui proses pendaftaran manual melalui ATM yang prosedurnya dinilai cukup rumit.

Bank diharapkan untuk selalu memperbaharui fitur maupun ketahanan (maintenance) sistem mobile banking yang digunakan baik dari segi jenis transaksi maupun tampilan sistem (interface) dan memperbaharui fasilitas-fasilitas layanan mobile banking agar semakin memberikan manfaat langsung, mengurangi tingkat kesulitan maupun kerumitan transaksi dan mempermudah pengoperasian sistem sehingga nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi menggunakan mobile banking. Bank juga diharapkan mampu meningkatkan keamanan sistem untuk meminimalisir terjadinya tindak kejahatan pada bisnis perbankan

online dengan memperkuat ketahanan sistem, seperti pengecekan ATM berkala agar tidak terjadi card trapping, memberikan proteksi lebih pada password atau PIN. Penelitian ini memberikan informasi bahwa persepsi kemudahan, keamanan, dan manfaat memberikan sumbangan sebesar 75,4 % terhadap minat menggunakan mobile banking pada mahasiswa S1 Universitas Surabaya, sedangkan 24,6 % dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking, seperti risiko.

Perbedaan penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, dalam penelitian tersebut penggunaan ditentukan oleh persepsi. Sedangkan hasil penelitian peneliti ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Adapun persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi menggunakan *mobile banking*.

9. Artikel oleh Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif yang berjudul “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.”¹⁷

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman, kompleksitas dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived*

¹⁷ Hanif Astika Kurniawati, Dkk, Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, (Volume IV, 2017).

usefulness). Kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna mobile banking (Kim 2008). Kegunaan persepsian (perceived usefulness) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan mobile banking. Sedangkan gender tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (perceived usefulness) dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian (perceived ease of use).

Penelitian ini menggunakan model penerimaan teknologi, yaitu TAM dengan beberapa konstruk yang digunakan, antara lain persepsi pengalaman, persepsi kompleksitas, gender, persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan persepsian pada minat individu untuk menggunakan mobile banking. Namun, peneliti tidak menambah konstruk lain yang lebih berpengaruh pada minat individu dalam menggunakan mobile banking, misalnya persepsi risiko, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan kembali untuk memperluas model keperilakuan atas penerimaan teknologi guna mencakup konstruk teoritis penting lainnya dengan menambahkan variabel resiko. Objek penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa universitas jember angkatan 2013 sehingga tidak dapat mewakili minat penggunaan mobile banking individu dengan jangkauan wilayah yang lebih luas, penelitian berikutnya dilakukan dengan wilayah sebaran yang lebih luas agar hasil penelitian dapat tergeneralisasi.

Perbedaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan sedangkan persamaan penelitian adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking* dimana objek penelitiannya adalah mahasiswa.

G. Kerangka Teori

1. Bank Syariah

Berdasarkan pasal 1 undang-undang nomor 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada

masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, Bank terdiri atas dua jenis yaitu Bank Konvensional dan Bank syariah.

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹⁸

Di indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. *“Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).”*

a Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa.

b UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang

¹⁸ M. Vadly Azhar Lubis, *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan...*, hlm.,15

melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit usaha syariah.

- c Bank pembiayaan rakyat syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya dimiliki oleh WNI dan atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.¹⁹

2. Pengertian Minat

Pendapat yang dikemukakan oleh Widyastuti yang mengatakan bahwa minat adalah keinginan yang didorong oleh suatu keinginan setelah melihat, mengamati, dan membandingkan serta mempertimbangkan dengan kebutuhan yang diinginkannya.

Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.²⁰

Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat juga merupakan rasa suka atau senang dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk

¹⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Bank*. Edisi ke-2, cet ke-6, (Jakarta: penerbit kencana, 2009), hlm. 58-59

²⁰ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), hlm 132

mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/ produk tertentu.²¹

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. *Crow and Crow* mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.²²

3. Ciri ciri minat

- a. perhatian terhadap objek yang diminati secara sadar dan spontan, wajar tanpa paksaan. Ini ditunjukkan dengan perilaku tidak goyah oleh orang lain selama mencari barang yang disenangi. Artinya tidak mudah terbujuk untuk berpindah ke selainnya.
- b. Perasaan senang terhadap objek yang menarik perhatian ini menunjukkan dengan perasaan puas setelah mendapatkan barang yang diinginkan
- c. Konsistensi terhadap objek yang diminati selama objek tersebut efektif bagi dirinya.
- d. Pencarian yang diminati ini ditunjukkan dengan perilaku tidak putus asa untuk mengikuti model yang diinginkan

²¹ Soyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Rajawali Perss, 2011) hlm., 141

²² Djali, *pikologi pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm., 121

- e. Pengalaman yang didapat selama perkembangan individu dan bersifat bawaan yang dapat menjadi sebab atau akibat dari pengalaman yang lalu individu tertarik pada sesuatu yang diinginkan karena pengalaman yang dirasa menguntungkan bagi dirinya.²³

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

Ada beberapa Faktor yang mempengaruhi minat yaitu:

a faktor intrinsik/internal

menurut Anna Afi Havy dan Agus Suharsono, faktor internal adalah faktor-faktor yang timbul karena pengaruh rangsangan dari dalam individu itu sendiri.

Menurut Mangkunegara, faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Faktor intrinsik/internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu yaitu berarti bahwa suatu perbuatan memang diinginkan karena seseorang senang melakukannya, disini minat itu datang dari diri orang itu sendiri.

1) Keyakinan dan sikap

Keyakinan adalah pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang mengenai sesuatu. Keyakinan didasarkan pada pengetahuan yang sebenarnya, pendapat atau kepercayaan dan mungkin menaikkan emosi atau mungkin tidak. Sikap menempatkan orang dalam suatu

²³ Muhammad Vadly Azhar Lubis, Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile..., hlm., 11.

kerangka pemikiran mengenai menyukai atau tidak menyukai sesuatu.²⁴

Bisa kita lihat disini dari segi kemudahannya merupakan suatu kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan. Ketika seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tatacara bertransaksi. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan maka hal itu akan meningkatkan minat seseorang dalam menggunakannya seperti *mobile banking*.

Seseorang menggunakan layanan *mobile banking* apabila seseorang itu percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Dimana manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Manfaat juga merupakan suatu ukuran dimana pengguna teknologi percaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Dari segi keamanan menggunakan elektronik banking akan membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya

²⁴ Ibid., hlm. 31

terjamin saat bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*. Keamanan merupakan persepsi seorang nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan data merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena berubungan dengan layanan *mobile banking* yang digunakan nasabah.²⁵

Dari segi kemudahan dalam menggunakan, bermanfaat serta keamanannya akan membuat seorang individu terdorong dan merasa yakin untuk menggunakan suatu sistem elektronik bank seperti *mobile banking*.

2) Motivasi

Motivasi merupakan kekuatan pendorong dalam diri seseorang yang memaksanya untuk melakukan suatu tindakan. Motivasi konsumen sebagai keadaan didalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai suatu tujuan.

b Faktor ekstrinsik/eksternal

Menurut Anna Afi Havy dan Agus Suharsono, faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi individu karena pengaruh ransangan dari luar.

²⁵ Syifa Salsabila, Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking*,...hlm., 27

Menurut Mangkunegara faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang berasal dari lingkungan. Faktor ekstrinsik adalah faktor dari luar yaitu berarti bahwa suatu perbuatan dilakukan atas dorongan atau pelaksanaan dari luar.

1) Lokasi

Lokasi merupakan sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau tempat dimana dapat melayani konsumen. Konsumen atau nasabah pasti menginginkan lokasi bank berada pada lokasi yang mudah dijangkau.

2) Promosi

Promosi adalah sebuah kegiatan pemasaran yang harus dilakukan terus menerus untuk mencapai tujuan utama yaitu adanya transaksi pembelian. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk memengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

3) pelayanan

pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Telah kita ketahui dalam memberikan

pelayanan seseorang pegawai bank dengan nasabah diperlukan etika yang baik, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.²⁶

c Faktor emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi dengan demikian maka bisa dikatakan bahwa emosional bisa mendorong kuat seseorang untuk melakukan sesuatu yang diinginkannya untuk mencapai tujuannya.²⁷

5. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak.

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama dengan *internet banking* yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (sms) ke pusat layanan yang disediakan oleh Bank.²⁸

²⁶ Ibid., hlm. 33-34

²⁷ Rudi Hartono, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Menggunakan Layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, (*skripsi*, FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), hlm, 12-13.

²⁸ Rizka Ayu Permatasari, Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking..., hlm. 24

Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui panel atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di instal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirim ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat melakukan pembuatan rekening tabungan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk transaksi secara manual dengan mendatangi secara langsung ke bank. Dalam dunia pendidikan bagi mahasiswa, kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini biasanya dimanfaatkan untuk pembayaran pendidikan. Fenomena kerja sama antara perguruan tinggi dengan perbankan dalam pemberian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berfasilitas layaknya ATM semakin meningkat.

Keunggulan *mobile banking* sendiri telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih dan perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini bisa disebut sebagai pihak ketiga, yang dimana mengetahui nomor PIN *mobile banking* yang digunakan nasabah. Kondisi ini akan berdampak pada tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.²⁹

b. Sejarah *Mobile Banking*

Mobile banking diluncurkan pertama kali oleh exelcom pada akhir tahun 1995. Peluncuran tersebut mendapat respon yang beragam dari masyarakat. Kemunculan *mobile banking* ini di latar belakang oleh keinginan bank-bank untuk mendapatkan kepercayaan penuh dari para nasabahnya. Salah satu caranya adalah memanfaatkan teknologi. Saat itu teknologi yang tumbuh dengan pesat harus dimanfaatkan dengan cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Dari hal tersebut,

²⁹ Syifa Salsabila, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Milenial, (*skripsi*, FEBI UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020), hlm. 31-32.

bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*.³⁰

c. Fitur *Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transer, pembayaran tagihan, pembelian dan berbagai fitur lainnya.

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel.³¹

d. Cara Kerja *Mobile Banking*

Untuk menggunakan *mobile banking* nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM Card*, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN *SMS Banking* saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel,

³⁰ Rudi hartono, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa..., hlm. 16

³¹ OJK, *Buku Bijak Ber-Ebanking*, (Jakarta, 2015), hlm. 13-14

nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meminimalisir bahaya penyalahgunaan *mobile banking* antara lain:

- 1) Merahasiakan PIN dan tidak menyimpan pada ponsel
- 2) Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak
- 3) Mengganti PIN secara berkala senantiasa
- 4) Memperhatikan notifikasi email dari bank
- 5) Mengaktifkan setting pengamanan pada ponsel seperti *password/passcode, auto-lock, screen-lock, pattern-lock* dan lainnya.³²

Adanya perkembangan teknologi saat ini menjadikan *mobile banking* sebagai salah satu jasa layanan yang penting.

- 1) Perkembangan Transaksi *mobile banking*

Mobile banking merupakan salah satu bagian dari layanan nasabah melalui *elektronik banking* yang selalu mengalami perkembangan. Perkembangan ini dipengaruhi oleh beberapa bidang teknologi yaitu:

³² Bela Gustina, Analisis *Expressed* dan *Tested Interest* Mahasiswa IAIN Bengkulu Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking* BNI Syariah, (skripsi, FEBI IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021), hlm., 50-51.

- a) *Hardware*, perkembangan *hardware* ini yaitu perkembangan dari teknologi mikroprosesor yang berguna sebagai otak dari suatu hardware.
- b) *Software*, kemampuan suatu aplikasi program selalu berkembang dan banyak sekali software yang dikembangkan untuk berbagai kebutuhan manusia.
- c) Teknologi komunikasi data, berawal dari kata teknologi komunikasi “*voice*” sekarang sudah ada teknologi komunikasi data yang lebih luas penggunaannya
- d) *Host to host* berperan sebagai penengah antara bank dan pihak ketiga seperti Telkom dan PLN.³³
- 2) Keamanan menggunakan *mobile banking*
- Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, dalam transaksi *online*, risiko

³³ Ibid., hlm, 45

hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan.³⁴

Pihak penyedia layanan *mobile banking* harus dapat menjamin keamanan data nasabah. Bank harus menyediakan teknologi keamanan data yang sesuai standar, sehingga data pelanggan tidak dapat dicuri dan disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Sistem maupun jaringan *mobile banking* telah menggunakan pengamanan seoptimal mungkin. Kondisi pengamanan *mobile banking* juga selalu dipantau dan ditingkatkan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Adanya jaminan keamanan dari pihak bank akan menimbulkan rasa percaya serta menarik minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.³⁵

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Didalam layanan *mobile banking* terdapat beberapa perlindungan terkait keamanan transaksi *e-banking* diantaranya:

- a) PIN merupakan kode akses, sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b) User ID bersifat rahasia dan key token tidak dipinjamkan kepada orang lain, serta mengakses situs bank yang benar

³⁴ Ibid., hlm, 46

³⁵ Ibid., hlm, 47

- c) Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalkan resiko
- d) SIM Card handphone harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phine banking*. Apabila nomor hanphone tersebut akan dibuang atau dijual, nomor tersebut harus di *unregistered*
- e) Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik dengan melalui phising atau kegiatan hacker.³⁶
- e. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*
- 1) Kelebihan *Mobile Banking*
- Layanan *mobile banking* memiliki kelebihan dibandingkan *internet banking* karena relatif mudah dalam mendapatkan konektivitas, sedangkan untuk *internet banking* tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu. Fitur yang sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga evektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *mobile banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan *online banking*.

³⁶ Ibid., hlm 48

Dari sisi keamanan *mobile banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapat SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transer antar rekening. Bank juga merasa untung dengan layanan *mobile banking* karena bisa mengurangi biaya telebanking dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.

Selain itu bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*. Produk bank juga bisa dipromosikan dengan mudah melalui iklan layanan *mobile banking* seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu. Selain promosi produk, berbagai layanan bank yang bisa diakses melalui *mobile banking* meliputi informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lain sebagainya dapat diakses langsung melalui handphone nasabah.

Hal lain yang membuat *mobile banking* makin populer adalah nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening yang sama maupun beda melalui *mobile banking* dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas melebihi *internet banking*.

2) Kekurangan *Mobile Banking*

Fitur keamanan menjadi salah satu isu penggunaan *mobile banking* ini. Hal ini setelah para ahli keamanan secara umum setuju bahwa *mobile banking* lebih aman daripada *online banking* karena sedikit virus dan trojan yang menyerang smartphone, namun demikian pengguna *mobile banking* ternyata lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan “smishing”. Penyebab penipuan ini lebih banyak disebabkan oleh pengguna *mobile banking* menerima SMS palsu yang menyakan detail rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan.

Isu kekurangan *mobile banking* yang lain adalah mengenai kompatibilitas. Untuk dapat mengakses *mobile banking* secara maksimal nasabah memerlukan smartphone. Selain itu dukungan software *mobile banking* pihak ketiga tidak selalu kompatibel bagi semua jenis smartphone. Jika nasabah tidak memiliki smartphone, tipe dari *mobile banking* yang dapat digunakan biasanya terbatas sehingga fitur tidak dapat diakses.

Melakukan pengecekan rekening tabungan melalui sms tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih misalnya transfer antar rekening umumnya tidak tersedia bagi pengguna

ponsel model lama sehingga tetap saja harus menggunakan smartphone.³⁷

G. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Metode kualitatif berusaha mengungkapkan berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat dan organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.³⁸

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Hakikat peneliti kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tasiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan

³⁷<https://www.cermati.com.cdn.amproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya?amp> di akses tanggal 22 januari 2021 pukul 00:40

³⁸ Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *dasar metodologi penelitian*, (Yogyakarta:Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 28

pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan.³⁹

2. Kehadiran Peneliti

Peneliti sebagai seorang yang melakukan observasi mengamati dengan cermat objek yang diteliti. Untuk memperoleh suatu data peneliti terjun langsung kelapangan. Kehadiran peneliti merupakan instrumen kunci dengan itu peneliti dilapangan mutlak hadir atau terjun langsung untuk melakukan penelitian. Peneliti akan hadir ketika sudah diizinkan melakukan penelitian yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu tertentu baik terjadwal atau tidak.

3. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau data yang ditemukan secara langsung dilapangan. Dalam penelitian ini sumber data primer peneliti didapatkan melalui wawancara atau bertanya secara langsung kepada informannya, adapun yang menjadi data primer hasil temuan peneliti adalah hanya sebagian kecil orang atau sekitar 7 orang dari mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2017 mengenai penggunaan *mobile banking*.

³⁹ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm. 51

b Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau jumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara. Data ini diperoleh dengan mengutip dari sumber lain sehingga tidak bersifat autentik karena diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya.⁴⁰

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data yang diterima lewat orang lain, lewat dokumen atau data yang didapat dari jurnal, artikel, majalah, internet dan lain-lainnya.

4. Teknik sampling

a. Sampling Insidental

Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

b. Sampling Purposive

Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.⁴¹

⁴⁰ Ibid., hlm. 33

⁴¹ Sugiyono, metode penelitian..., hlm. 219

5. Teknik Pengumpulan Data

a Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Sementara Nazir memberi pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).⁴²

Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. *Semiterstruktur*, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan

⁴² Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, cet ke-1 (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 137-138

wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Selanjutnya *wawancara tak terstruktur*, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁴³

b Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Menurut sugiyono dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm. 233-234

pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁴

Dalam hal ini nasution menyatakan “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan penelitian.”⁴⁵

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data peneliti melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b Penyajian data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, low cart, dan sejenisnya. Menurut miles dan huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersiat naratif.

⁴⁴ Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 162

⁴⁵ Ibid., hlm 245

c. Penarikan kesimpulan

Menurut miles dan huberman, langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data.

Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁴⁶

7. Keabsahan Data atau Validitas Data

Menurut sugiyono keabsahan data atau validitas data merupakan derajat ketahanan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang disampaikan oleh peneliti.⁴⁷

⁴⁶ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif...*, hlm, 246.

⁴⁷ Dwi Arianto, "Analisis Minat Umat Budha Dalam Melaksanakan Attahsila Pada sebulan penghayatan Dhama diVihara Virya Jayaloka, Desa Gembong, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar", *Jurnal Pathisambida*, Vol. 1 No. 1, 2020, hlm. 81

Mengingat adanya data yang dihasilkan atau yang ditemukan harus dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan yang ada sehingga langkah yang digunakan dalam menguji keabsahan suatu data yang telah diamati atau yang ditemukan oleh peneliti yaitu dengan triangulasi. Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

a Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

b Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

c Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.⁴⁸

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek

⁴⁸ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Masyarakat*, Vol. 12 Edisi 3, 2020, hlm. 150-151

informasi atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Yang kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain yang masih terkait satu sama lain. Triangulasi teknik peneliti dilakukan untuk mengecek informasi atau data antara hasil wawancara dengan dokumentasi. penggunaan metode triangulasi ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang lebih jelas, sebagaimana terlihat dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti

H. Sistematika Penelitian

1. Pertama Bab I pendahuluan dimana disini membahas mengenai atau menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian
2. Selanjutnya bab II menguraikan tentang paparan atau temuan data dari hasil penelitian yang dilakukan oleh si peneliti dilapangan. Adapun paparan yang dimaksud adalah mengenai faktor minat menggunakan mobil banking oleh mahasiswa UIN pprodi perbankan syariah angkatan 2017 menjadi nasabah bank BNI Syariah
3. Bab III Pembahasan disini diungkapkan proses analisis terhadap temuan penelitian sebagaimana dipaparkan pada bab II berdasarkan perspektif penelitia atau kerangka teoretik sebagai mana diungkapkan dibagian pendahuluan.
4. Bab VI berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah diteliti oleh si peneliti.

BAB II

PAPARAN DAN TEMUAN DATA

A. Gambaran Umum Tentang UIN Mataram

1. Sejarah Umum Tentang UIN Mataram

Universitas Islam Negeri Mataram diresmikan berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 pada Tanggal 3 April 2017. Sebelumnya lembaga ini adalah IAIN Mataram berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2004 tentang Alih status STAIN Mataram menjadi IAIN Mataram. STAIN Mataram berdiri tahun 1997 berdasarkan keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Sebelumnya lembaga ini merupakan Fakultas Tarbiyah dan fakultas Syariah UIN Sunan Ampel yang telah berada dimataram sejak tahun 1996. UIN Mataram menjadi satu-satunya lembaga Pendidikan Tinggi Agama Islam Negeri di kawasan tenggara indonesia yang berada di ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dari sisi *local-area-strategic*, UIN Mataram mempunyai tantangan yang besar dalam membangun kehidupan umat beragama yang harmonis. UIN Mataram bearada di antara Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) dengan masyarakat mayoritas Nasrani dan Provinsi Bali dengan masyarakat mayoritas Hindu.

Posisi strategis dimaksudkan menjadikan UIN Mataram memiliki signifikan yang tinggi dalam mengantisipasi perkembangan yang bergulir dengan cepat, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional. Dengan demikian UIN Mataram memiliki status dan peran yang sama dengan perguruan tinggi negeri yang lainnya. UIN Mataram dapat dijadikan alternatif utama bagi siapa yang ingin meraih masa depan melalui perguruan tinggi negeri yang menghususkan diri pada kajian *islamic studies* berkaitan dengan sosial kemasyarakatan.

Terdapat beberapa fakultas pada universitas islam negeri mataram antara lain yaitu: Fakultas Tarbiah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, serta Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama dan pascasarjana.

Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi

UIN Mataram memiliki visi terwujudnya lembaga PTAI terkemuka dikawasan timur indonesia dalam mengembangkan dan mengintegrasikan aspek keilmuan, keislaman, kemanusiaan dan keindonesiaan.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang mengintegrasikan dan mengembangkan ilmu keislaman, sosial, humaniora, sains dan teknologi

- 2) Meningkatkan relevansi, kualitas dan kreativitas dalam penelitian
- 3) Memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat dan
- 4) Meningkatkan kualitas tata kelola yang kredibel, akuntabel dan berdaya saing.

c. Tujuan

- 1) dihasilkannya mutu lulusan yang berakhlakul karimah dan memiliki keunggulan kompetitif
- 2) terimplementasikannya sistem pengajaran yang mengintegrasikan dan mengembangkan ilmu keislaman, sosial, humaniora, sains dan teknologi dalam pendidikan dan pengajaran
- 3) meningkatnya kuantitas dan kualitas penelitian yang berdampak luas dalam pengembangan ilmu berskala nasional
- 4) meningkatnya peran dan etos pengabdian dalam penyelesaian persoalan keummatan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat
- 5) meningkatnya tata kelola lembaga yang baik sesuai standar nasional
- 6) meningkatnya kepercayaan publik dan terbangunnya kerja sama antarlembaga dalam dan luar negeri.

2. Fakultas ekonomi dan bisnis islam

Visi

Unggul dalam tata kelola untuk penguatan ekonomi dan bisnis secara integratif pada tahun 2022

Misi

- a. pendidikan dan pengajaran, menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu ekonomi berbasis keislaman yang teintegrasi dengan perkembangan ekonomi dan bisnis.
 - b. Penelitian, Mengembangkan penelitian dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis islam
 - c. Pengabdian masyarakat, Menyelenggarakan pengabdian masyarakat dalam bidang ekonomi dan bisnis islam
 - d. Pengembangan jaringan, membangun network dengan berbagai pihak dalam pengembangan sosial ekonomi masyarakat
3. Program studi S1 perbankan syariah

Visi

Menjadi program studi yang menghasilkan sarjana unggul di bidang manajemen operasional bank syariah secara integratif pada tahun 2022

Misi

- a Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran keilmuan manajemen operasional perbankan syariah yang profesional melalui pembelajaran secara integratif.
- b Mengembangkan penelitian dalam bidang manajemen operasional perbankan syariah secara integratif.
- c Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada pemahaman terhadap perbankan syariah secara integratif.

- d Membangun dan mengembangkan kerjasama dengan stakeholder dalam meningkatkan disiplin keilmuan manajemen operasional perbankan syariah untuk mengimplementasikan tridharma perguruan tinggi.

B. Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang disediakan yang ada pada ponsel pintar (smartphone). Layanan ini biasanya digunakan oleh kalangan anak muda terutama kalangan Mahasiswa.

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telpon (ponsel).⁴⁹ Layanan ini menjadi peluang bagi Bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak Bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.⁵⁰

Minat merupakan suatu dorongan atau keinginan seseorang atas sesuatu, juga merupakan rasa suka atau senang dan rasa tertarik pada suatu objek atau suatu aktivitas.

Dari penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh minat mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking*. Adapun untuk mengimplementasikan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara kepada mahasiswa perbankan syariah FEBI UIN

⁴⁹ Rizka Ayu Permatasari, *Minat Penggunaan Internet Banking...*, hlm. 24

⁵⁰ Syamsul Hadi, Novi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi penggunaan Mobile Banking...*, hlm. 56

Mataram Angkatan 2017, hanya 7 orang mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut. Dari 7 mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut mereka merasakan manfaat yang mereka dapatkan dari layanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* antara lain sebagai berikut:

1. Faktor intrinsik

faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu yaitu berarti bahwa perbuatan memang diinginkan karena seseorang senang melakukannya, disini minat datang dari diri orang itu sendiri. Faktor internal yang dimaksud seperti keyakinan dan sikap serta motivasi.

Salah satu mahasiswa perbankan syariah atas nama Iskandar Fahrul Syah yang sudah diwawancara mengatakan alasannya menggunakan *mobile banking*:

“bahwasanya alasan saya menggunakan *mobile banking* karena keinginan sendiri dan ingin mencoba sesuatu yang baru dimana saya bisa melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah, melakukan transfer tanpa harus pergi ke ATM, ketika berbelanja online bisa langsung dibayar menggunakan *mobile banking*, dengan menggunakan *mobile banking* mempermudah saya untuk mengecek saldo masuk dan yang keluar.”⁵¹

Begitu pula pendapat yang dilontarkan oleh Baiq Hirfa Dewi yang mengatakan alasannya menggunakan *mobile banking* adalah:

“alasan menggunakan *mobile banking* adalah karna mempermudah, gampang dan cepat serta bermanfaat dalam melakukan transaksi dan transfer. Dengan menggunakan *mobile banking* ini saya bisa dengan mudah membeli pulsa atau token listrik. Saya juga tidak perlu keluar rumah atau pergi jauh-jauh ke ATM untuk melakukan transfer atau

⁵¹ Iskandar Fahrul Syah, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

mengecek saldo ketika orang tua saya mengirim uang dan dengan menggunakan *mobile banking* ini membuat saya aman ketika melakukan suatu transaksi.”⁵²

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa alasan menggunakan *mobile banking* adalah atas keinginan sendiri. Karna kemudahan serta keamanan dalam melakukan transaksi serta tidak memakan banyak waktu serta tidak perlu keluar rumah untuk melakukan transaksi bagi responden ketika akan melakukan transaksi baik untuk cek saldo, transfer, isi pulsa dan lain-lain. Responden ini juga percaya dengan menggunakan *mobile banking* akan memberikan keamanan baginya. Keamanan merupakan faktor yang menyebabkan mahasiswa percaya terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi perbankan. Keamanan adalah hal yang sangat penting untuk menarik minat nasabah atau mahasiswa yang akan membuat mereka tidak akan khawatir ketika melakukan suatu transaksi.

Sama halnya juga dengan pernyataan salah satu mahasiswa perbankan atas nama Miftahul Jannah yang mengatakan:

“Karna sangat mempermudah saya dalam melakukan transaksi baik dalam transfer atau ketika ditransferkan oleh orang tua saya, adapun manfaat dengan menggunakan *mobile banking* mempermudah saya saat melakukan pembayaran uang kuliah atau membayar spp saat kuliah. Ketika menggunakan *mobile banking* ini tidak ada hal yang merugikan saya atau resiko yang merugikan dalam melakukan transaksi hanya saja kendalanya dijaringannya saja”.⁵³

⁵² Baiq Hirfa Dewi, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

⁵³ Miftahul Jannah, Mahasiswi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 12 Mei 2021.

Dapat dilihat alasan penggunaan mobile banking adalah karena kemudahannya dalam melakukan transaksi. Faktor kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, melainkan justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, dimana seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau disebut juga dengan bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara berinteraksi menggunakan mobile banking.⁵⁴

awal mula menggunakan *mobile banking* karena suka berbelanja *online*. saya juga tidak perlu repot-repot keluar untuk melakukan transfer, karna hanya dengan ponsel saya yang sudah memiliki aplikasi *mobile banking* sudah bisa melakukan transfer tanpa harus capek-capek keluar. Dimana juga dalam menggunakan *mobile banking* ini sangat mempermudah saya dalam melakukan transaksi lainnya seperti halnya ketika mengecek saldo, transfer, melakukan pembayaran dan lain-lainnya.⁵⁵

Ternyata selain memberikan manfaat keamanan, kemudahan serta kenyamanan untuk pengguna *mobile banking* juga dapat menghemat waktu bagi penggunanya. Karna penggunaan mobile banking tidak membuat orang repot-repot untuk menghabiskan waktunya ke kantor

⁵⁴ Syifa Salsabila, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Milenial..., hlm., 25.

⁵⁵ Erna Muliana, Mahasiswi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 12 mei 2021

cabang atau harus ke ATM untuk mengantri ketika ingin melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo, dan lain-lainnya.s

Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan ponsel mereka sehingga para nasabah dapat menggunakan waktu mereka seefisien mungkin untuk melakukan kegiatan mereka yang lainnya. Bahkan dengan menggunakan *mobile banking* ini bisa membantu nasabah melakukan pembayaran apalagi untuk orang-orang yang suka berbelanja secara *online*.

2. Faktor ekstrinsik

Faktor ekstrinsik adalah faktor dari luar yakni berarti bahwa suatu perbuatan dilakukan atas dasar dorongan atau pelaksanaan dari luar. Faktor ekstrinsik faktor yang mempengaruhi individu karna pengaruh dari rangsangan luar. Faktor ekstrinsik meliputi: lokasi, promosi serta pelayanan.

Sama halnya dengan pendapat salah satu mahasiswi atas nama Yunita Purna Sari yang mengatakan:

“alasan menggunakan *mobile banking* adalah karna keluarga saya menggunakannya serta lokasi rumah saya jauh dari jangkuan bank dan menggunakan *mobile banking* ini memudahkan saya ketika berjualan *online*. jadi ketika saya memesan barang untuk orang dan mau membayar belanjaan tersebut, saya tinggal membuka aplikasi *mobile banking* di hp saya dan tidak perlu keluar rumah utuk pergi antri ke Bank/ATM ketika saya mau melakukan transfer pembayaran.”⁵⁶

⁵⁶ Yunita Purna Sari, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

Sependapat juga dengan wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa atas nama Rusdian Lubis yang mengatakan bahwa:

“Alasan menggunakan atas dorongan dari teman dan juga jarak bank dengan rumah saya lumayan jauh. Dengan menggunakan *mobile banking* ini saya merasa aman dan tidak pernah mendapatkan masalah, tapi biasa yang saya hadapi hanya karna jaringan saja yang lemot.”⁵⁷

Dapat disimpulkan bahwa alasan menggunakan *mobile banking* adalah terkendala karena tidak terjangkau dengan rumah atau lokasi rumah mereka sangat jauh dengan bank. Karena ketika ingin melakukan transfer melalui ATM atau Bank akan memakan waktu yang banyak bagi mereka. Karena itulah mereka menggunakan *mobile banking* yang membuat mereka tidak perlu keluar rumah dan waktu mereka tidak akan terbuang sia-sia karena hanya tinggal membuka aplikasi *mobile banking* di ponsel mereka sudah bisa membantu mereka melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo dll terkecuali saat melakukan tarik tunai hanya bisa dilakukan di ATM atau Bank.

3. faktor emosional

minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi dengan demikian maka bisa dikatakan bahwa emosional bisa mendorong kuat seseorang untuk melakukan sesuatu yang diinginkannya untuk mencapai tujuannya.

senada dengan yang disampaikan oleh Widarni Mariati pada saat wawancar yang mengatakan alasan menggunakan *mobile banking*:

⁵⁷ Rusdian Lubis, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

“seperti yang kita ketahui saat ini zamannya, zaman digital banyak aplikasi terkait bertransaksi salah satunya ya *mobile banking* dimana sangat membantu dan memudahkan untuk bertransaksi lewat HP saja tanpa harus keluar rumah dan tak perlu mengantri lama di Bank. Saya menggunakan *mobile banking* ini sekitar 2 tahun lebih, saya sangat menyukainya, karena dalam bertransaksi prosesnya sangat cepat dan tidak memakan waktu dan sangat mudah untuk digunakan kapan saja dan dimana saja.”⁵⁸

Jadi dapat disimpulkan dari semua hasil wawancara diatas bahwasanya layanan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank dengan berbagai macam fitur-fitur pilihannya ini sangat membantu dan memudahkan para nasabahnya dalam melakukan suatu transaksi seperti melakukan transfer, cek saldo yang keluar dan yang masuk, isi pulsa, membayar belanjaan online dan lain-lainnya tanpa harus keluar rumah serta mengantri/menunggu lama pada bank cabang atau ATM.

Meskipun terbilang layanan *mobile banking* ini mempermudah, memberi manfaat serta memberi keamanan bagi para mahasiswa tetapi ada sebagian besar diantara mahasiswa FEBI UIN Mataram Angkatan 2017 tidak menggunakan *mobile banking*. Adapun faktor yang memengaruhi mahasiswa itu sendiri adalah Faktor risiko.

Risiko adalah sesuatu ketidak pastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak *melakukan* transaksi secara *online* dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki risiko tinggi, karna nasabah tidak dapat melaksanakan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat

⁵⁸ Widarni Mariati, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, mataram, 19 mei 2021

memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya telah diproses secara tepat waktu atau tidak.

Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan *mobile banking*. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah maka dalam hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan *mobile banking*. Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.⁵⁹

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamanan nasional terhadap seorang teroris, keamanan komputer terhadap hacker atau cracker, keamanan financial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi berhubungan lainnya.⁶⁰

⁵⁹ Ibid., hlm. 60

⁶⁰ Rudi hartono, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah), hlm. 54.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisi Fakto-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UIN Mataram Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Hasil dari penelitian ini, dapat diketahui bahwa faktor minat mahasiswa terhadap penggunaan *mobile banking* terbilang masih rendah. Mahasiswa UIN angkatan 2017 yang menggunakan *mobile banking* hanya sekitar 7 orang. Dari mereka yang menggunakan *mobile banking* ini sudah merasakan manfaat yang mereka dapatkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menggunakan *mobile banking* tersebut.

Dari segi faktor keyakinan dan sikap yang merupakan suatu keyakinan yang didasarkan atas pengetahuan yang sebenarnya, pendapat, atau kepercayaan dan mungkin menaikkan emosi atau mungkin tidak. Ketika seorang ingin menggunakan suatu sistem informasi atau aplikasi *online* seperti *mobile banking* dan sistem tersebut mudah digunakan serta memberikan keamanan bagi penggunanya. Seperti wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan “Iskandar Fahrul Syah, Baiq Hirfa Dewi dan miftahul jannah” mereka percaya, yakin dan mengetahui bahwa dengan menggunakan *mobile banking* akan mempermudah serta memberikan keamanan saat mereka melakukan transaksi. Apalagi dalam penggunaan *mobile banking* ini sangat mudah dan tidak banyak membuang waktu mereka saat akan melakukan transaksi yang mana transaksi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa

harus ribet keluar rumah untuk pergi antri ke ATM/Bank baik itu untuk cek saldo, transfer dan lain-lainnya.

Dilihat dari segi kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan. Ketika seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem informasi digunakan maka dia akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan maka hal itu akan meningkatkan minat seseorang dalam menggunakannya seperti *mobile banking* tersebut.

Sedangkan keamanan menggunakan elektronik akan membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*. Keamanan merupakan persepsi seorang nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena berhubungan dengan data nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Dari segi motivasi seseorang yang merupakan pendorong dalam dirinya yang memaksanya untuk melakukan suatu tindakan juga merupakan suatu keadaan didalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Seperti wawancara

yang telah peneliti lakukan dengan Iskandar Fahrul Syah dia menggunakan *mobile banking* memang atas keinginan sendiri karna ingin mencoba hal baru.

Keinginan merupakan segala kebutuhan yang lebih dimana keberadaannya tidak terlalu penting. Keinginan bertujuan untuk mendapatkan kesejahteraan, kecukupan dan kenyamanan yang lebih cukup keinginan juga merupakan suatu sikap yang terus menerus menarik perhatian seseorang. Dalam keinginan seseorang terdapat hal-hal mendasar seperti adanya ketertarikan terhadap objek tertentu, adanya perasaan senang dan lain-lain.

Selanjutnya wawancara dengan yunita purna sari dan rusdian lubis yang mengatakan alasan menggunakan *mobile banking* karna jarak antara rumahnya lumayan terjangkau dan juga memiliki pekerjaan yaitu berjualan *online*. bisa dilihat faktor penentu utamanya karena memang jarak rumah responden jauh dari jangkauan bank yang membuatnya menggunakan aplikasi tersebut karena bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus keluar rumah.

Wawancara yang dilakukan dengan yunita purna sari dan widarni dalam menggunakan *mobile banking* mereka dikenalkan oleh keluarga dan teman karena teman dan keluarga mereka memakai maka mereka juga menggunakannya serta mereka memiliki usaha atau pekerjaan seperti jualan *online* yang membuat mereka harus menggunakannya, karena *mobile banking* ini mempermudah mereka saat melakukan pembayaran.

Berikutnya wawancara dengan rusdian lubis yang mengatakan dalam melakukan transaksi seperti cek saldo dan transfer dengan menggunakan

mobile banking ini sangat cepat sekali dan tidak perlu menunggu lama. Jadi dalam hal pelayanannya *mobile banking* ini sangat cepat. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan. Dari segi hal pelayanannya *mobile banking* ini sangat mudah dan cepat dalam melakukan transaksi.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa program studi perbankan syariah FEBI UIN Mataram angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* salah satu faktor tersebut antara lain sebagai berikut: faktor intrinsik: seperti dari segi keyakinan dan sikap serta motivasi, faktor ekstrinsik: seperti lokasi, promosi serta pelayanan, faktor emosional. Dimana juga dengan menggunakan *mobile banking* memberikan kemudahan serta keamanan dan tidak banyak membuang-buang waktu keluar rumah untuk antri ke Bank/ATM serta bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Tetapi masih banyak dari mereka yang tidak menggunakan *mobile banking* karena masih kurang yakin akan risiko keamanan dan kerahasiaan data pribadi mereka dan lebih memilih melakukan transaksi secara manual saja.

B. Saran

1. Untuk nasabah (Mahasiswa UIN Mataram Prodi Perbankan Syariah). agar mendapat manfaat dari layanan *mobile banking* maka para nasabah harus berusaha dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan agar dapat meminimalisir risiko yang dapat terjadi dan bisa berani untuk mengambil keputusan dalam menggunakan *mobile banking*. Karna dengan menggunakan *mobile banking* dapat memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke Bank atau ATM.

2. untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan mengenai penelitian ini untuk lebih mengembangkan lagi penelitian ini dan menambahkan lagi variabelnya karna dirasa dalam penelitian ini masih kurang sehingga diminta untuk peneliti selanjutnya bisa meneliti lebih luas lagi agar penelitian selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian sebelumnya.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Fakhrurozi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, *Skripsi*, FEBI Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2018)
- Annisa Fitri Iriani, Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, *Journal Of Islamic Management and Bussines*. Vol. 2, No. 2 Oktober 2018.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Bank*. Edisi ke-2, cet ke-6, Jakarta: penerbit kencana, 2009
- Albi Anggito, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV. Jejak Publisher, 2018
- Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Masyarakat*, Vol. 12 Edisi 3, 2020
- Baiq Hirfa Dewi, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021
- Bela Gustina, Analisis *Expressed* dan *Tested Interest* Mahasiswa IAIN Bengkulu Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking* BNI Syariah, *skripsi*, FEBI IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021
- Cahya Kharismawar Ningsih “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro), *skripsi*, FEBI IAIN Metro, 2021

Djali, *pikologi pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011

Dwi Arianto, “Analisis Minat Umat Budha Dalam Melaksanakan Attahsila Pada sebulan penghayatan Dhama diVihara Virya Jayaloka, Desa Gembong, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar”, Jurnal *Pathisambida*, Vol. 1 No. 1, 2020

Erna Muliana, Mahasiswi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 12 mei 2021

<https://www.cermati.com.cdn.amproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya?amp> di akses tanggal 22 januari 2021 pukul 00:40

Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, cet ke-1 Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020

Iin Soraya, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City*, *jurnal komunikasi*, Volume VI Nomor 1, Maret 2015

Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, jakarta: Gaung Persada, 2009

Iskandar Fahrul Syah, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

Lia Fatimah Sari, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat, *Skripsi*, FEBI IAIN Padangsidempuan, 2018

M. Vadly Azhar *Lubis*, *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI

KCP Rantauprapat, *skripsi*, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Medan, 2021

Miftahul Jannah, Mahasiswi Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 12 Mei 2021.

Nisa Ayu Purwati, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh), *Skripsi*, FEBI UIN Ar-Ranry Banda Aceh, 2018

OJK, *Buku Bijak Ber-Ebanking*, Jakarta, 2015

Rudi Hartono, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Menggunakan Layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, *skripsi*, FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021

Rizka Ayu Permatasari, Minat Penggunaan *Internet Banking dan mobile Banking* pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro, (*Skripsi*, FEBI IAIN Metro, 2019).

Rusdian Lubis, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021

Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008

Soyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta:Rajawali Perss, 2011

Siti Jamidan, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UII Menggunakan Internet Banking, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Yogyakarta 2016

Syamsul, Hadi, Novi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*, Universitas Islam Indonesia

Senja Pratiwi, Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah, *Skripsi*, FEBI IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2019

Syifa Salsabila, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* pada Generasi Milenial, (*skripsi*, FEBI UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020

Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *dasar metodologi penelitian*, (Yogyakarta:Literasi Media Publishing, 2015

Sudaryono, metodologi *penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mix method*.

Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2011

Widarni Mariati, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, mataram, 19 mei 2021

Yunita Purna Sari, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Mataram, Wawancara, Mataram, 19 mei 2021



Perpustakaan **UIN Mataram**

Lampiran 1





Lampiran 2

INSTRUMEN WAWANCARA

Untuk Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram Angkatan 2017)

1. Iskandar Fahrul Syah

Peneliti: apakah anda menggunakan *mobile banking*?

Iskandar: iyaa, saya menggunakan

Peneliti: apa alasan anda menggunakan layanan *mobile banking*?

Iskandar: karena dengan menggunakan *mobile banking* mempermudah saya ketika saya melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah. Dengan menggunakan *m-banking* juga mempermudah saya dalam melakukan pembayaran secara online karna saya tipe orang yang suka belanja secara *online*.

Peneliti: apakah ini pertama kali anda menggunakan *mobile banking*?

Iskandar: iya, ini merupakan pertama kali Dan ini juga merupakan hal baru bagi saya dalam menggunakan *mobile banking* dimana aplikasi ini sangat membantu saya, seperti yang saya katakan tadi saya suka berbelanja online, dengan saya menggunakan *mobile banking* membantu mempermudah saya ketika melakukan pembayaran tanpa harus keluar rumah.

Peneliti: apakah ada motivasi dari seseorang sehingga anda menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*?

Iskandar: tidak, saya menggunakan *m-banking* karena berdasarkan keinginan saya sendiri

Peneliti: jadi apakah anda merasa aman ketika menggunakan *m-banking* saat melakukan transaksi

Iskandar: Saya percaya dengan menggunakan *mobile banking* ini, karena saat saya menggunakan *m-banking* ini merasa aman-aman saja, karena juga selama saya melakukan transaksi dengan *m-banking* tidak pernah ada hal-hal yang membuat saya rugi, hanya saja terkendalanya ketika jaringan yang tidak memungkinkan, aja sihh. Menurut saya pribadi juga saya merasa nyaman saat melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* ini.

2. Baiq Hirfa Dewi

Peneliti: apakah anda menggunakan *mobile banking*?

Baiq: iyaa,, saya menggunakan

Peneliti: apa alasan anda menggunakan *mobile banking*?

Baiq: alasan saya sihh,, yaa karna *mobile banking* ini mudah, cepat, dan gampang digunakan Ketika saya mau melakukan transaksi seperti mau mengecek saldo, mau transfer dll saya tidak perlu keluar rumah atau pergi ke ATM/Bank untuk melakukan transaksi tinggal buka aplikasi aja udah selesai. Yaaa, cuman kalo tarik tunai saja baru siih pergi ke ATM.

Peneliti: transaksi apa saja yang anda lakukan saat menggunakan layanan *mobile banking* ini?

Baiq: biasanya sih transaksi yang sering saya lakukan saat mengecek saldo masuk ketika orang tua saya mengirim uang untuk saya, isi pulsa kadang juga isi token listrik.

Peneliti: selama anda menggunakan *mobile banking* apakah pernah ada masalah yang sering ada temukan atau alami?

Baiq: kalo selama saya memakai aplikasi ini sih gak ada masalah yang saya temui malahan aplikasi ini sangat membantu saya, terkecuali masalah di jaringannya aja kadang lemot kadang lancar. Jadinya Saya percaya dan merasa yakin dengan menggunakan *mobile banking* ini akan aman.

Peneliti: apakah *mobile banking* memberikan kemudahan saat anda melakukan transaksi?

Baiq: iya seperti yang saya katakan tadi, *mobile banking* ini sangat memberikan kemudahan dan sangat membantu apalagi saat kita melakukan transfer, mau cek saldo dan melakukan transaksi lainnya sangat mudah hanya saja yaitu dijaringan saja.

3. Miftahul Jannah

Peneliti: apakah anda menggunakan *mobile banking*?

Miftahul: iya saya menggunakan

Peneliti: apa yang membuat anda minat dalam menggunakan *mobile banking*?

Miftahul: yang membuat saya meminatinya itu karna dalam menggunakan *nobile banking* sangat mempermudah saya dalam melakukan transaksi.

Peneliti: apakah ada kesulitan atau masalah yang anda hadapi saat menggunakan *mobile banking*?

Miftahul: gak ada sih, selama saya memakai *mobile banking* ini saya aman-aman aja. Cuman yang biasa saya alami itu loading lama karena lemot jaringan HP saya. Malah Saya sangat menyukai bertransaksi dengan *mobile banking* ini karna begitu mudah digunakan.

Peneliti: transaksi apa aja yang biasa anda lakukan dengan *mobile banking* ini?

Miftahul: yang biasa sih saat bayar spp sama saat mau cek saldo kalo dikirimin uang sama orang tua.

4. Erna Muliana

Peneliti: apa alasan anda menggunakan *mobile banking*?

Erna: alasan saya makai karena *mobile banking* ini sangat mudah untuk digunakan, trus saya orang yang suka belanja online yang mana berbelanja *online* merupakan gaya hidup saya, jadi nanti ketika saya mau membayar belanjaan saya tinggal buka aplikasi ini saja dan tidak perlu keluar rumah untuk melakukan pembayaran seperti sebelumnya.

Peneliti: apakah teman-teman anda mendorong anda untuk menggunakan layanan *mobile banking*?

Erna: gk ada sih, ini emang berdasarkan karena keinginan saya, ya karna itu saya suka belanja *online*.

Peneliti: apakah layanan *mobile banking* memberikan kemudahan saat anda melakukan transaksi?

Erna: iya sangat memudahkan sekali, gk kayak saat kita ngantri mau bayar atau transfer di ATM/Bank yang membuat kita kadang males, tapi saat saya menggunakan aplikasi ini saya tinggal hidupin data trus buka aplikasinya trus cari transaksi yang akan dilakukan udah itu aja, kan gk perlu lagi ngantri lama-lama di ATM/Bank.

5. Yunita Purna sari

Peneliti: apakah anda menggunakan *mobile banking* atas kemaun sendiri atau dorongan orang lain atau bahkan ada orang lain yang mempromosikan anda?

Yunita: saya menggunakan *mobile banking* karena orang tua saya makai.

Peneliti: siapa yang mempromosikan atau yang memberitahu anda untuk menggunakan *mobile banking*?

Yunita: orang tua saya kan makai nih, katanya kalo makai *mobile banking* itu sangat memudahkan kita dalam melakukan pembayaran, transfer, cek saldo dan lain-lain. Dimana juga disini sayakan jualan *online* nah dengan saya menggunakan *mobile banking* ini nanti akan mempermudah saya dalam melakukan pembayaran dan juga lokasi antara bank dan ATM dengan rumah saya lumayan terjangkau. jadinya ketika saya melakukan pembayaran saya gak perlu keluar jauh-jauh dari rumah untuk melakukan pembayaran.

Peneliti: apakah anda memiliki pekerjaan selain kuliah yang membuat anda menggunakan *mobile banking*?

Yunita: iyaa seperti yang saya katakan tadi saya jualan *online* kayak jual baju, lipstik, make up dan lain-lainnya. Ketika saya mau ambil barang trus mau membayar saya tinggal membuka aplikasi tersebut juga bisa cek saldo yang masuk ketika saya menerima transferan dari para pembeli.

Peneliti: seberapa sering anda menggunakan layanan *mobile banking*?

Yunita: kadang-kadang sih, saat saya ngambil barang aja trus langsung dibayar sama pas mau cek saldo masuk kalo ditransferin sama orang tua juga kalo ada pembeli yang kalo belanja kadang langsung transfer kadang juga nunggu barangnya diterima baru ditransfer.

Peneliti: apa saja kendala yang biasa anda alami saat melakukan transaksi dengan *mobile banking*?

Yunita: biasanya dijaringannya doang, kalo yang masalah penipuan atau kayak hacker gak pernah, alhamdulillah data-data saya selalu aman.

6. Rusdian lubis

Peneliti: sejak kapan anda menggunakan *mobile banking*?

Rusdian: lumayan lama, sekitar awal tahun 2019 kalo gk salah

Peneliti: apakah ada motivasi atau dorongan dari teman sehingga anda menggunakan *mobile banking*?

Rusdian: iya ada temen saya yang makai katanya kalo pakai *mobile banking* itu mudah banget dan gak ribet trus kalo mau transfer gk perlu

keluar rumah atau pergi antri ke ATM/Bank untuk melakukan transaksi. Karena itu saya juga mau makai trus juga rumah saya lumayan jauh dari jangkauan Bank. Dalam menggunakan *mobile banking* ketika kita mau melakukan transaksi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Peneliti: lalu, apakah anda merasa aman ketika bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Rusdian: ooo,, tentu jelaslah amannya. Saya gk pernah mendapatkan masalah dengan *mobile banking* ini, hanya saja saat saya bepergian kadang jaringan yang buruk membuat saya kesulitan saat melakukan transaksi. Tapi ketika jaringannya membaik *mobile banking*-nya tetap berjalan lancar.

Peneliti: berapa kali anda melakukan transaksi dengan *mobile banking*?

Rusdian: biasanya sih 3 hari sekali, hanya sekedar cek saldo doang

Peneliti: apakah *mobile banking* memberikan layanan yang cepat untuk anda?

Rusdian: iya, *mobile banking* memberikan pelayanan yang sangat cepat, kayak saat saya melakukan transfer sekali tekan langsung terkirim.

7. Widarni Mariati.

Peneliti: apa yang mendorong anda untuk menggunakan *mobile banking*?

Widarni: sekarang zaman semakin modern teknologi informasi pun semakin meningkat yang memungkinkan kita mengikuti arus perkembangannya, dimana penggunaan *mobile banking* ini mudah

dipahami serta mudah dioperasikan, saat melakukan transaksi yang dipilih prosesnya begitu cepat serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja selama jaringan internet tetap tersedia.

Peneliti: lalu, apakah anda menggunakan *mobile banking* karena tempat anda jauh atau dekat?

Widarni: kalo dibilang jauh sih enggak bisa dibilang deket laaahh, tapi karena saya tidak mau waktu saya terbuang sia-sia untuk keluar rumah untuk melakukan transfer atau cek saldo, jadi lebih baik saya menggunakan *mobile banking* dimana saya tidak harus keluar rumah hanya tinggal membuka aplikasinya di HP saya.

Peneliti: apakah teman anda yang merekomendasikan untuk menggunakan *mobile banking* mendapat promosi dari org lain?

Widarni: iyaa saya dikenalkan oleh teman saya, karena mereka bilang dengan menggunakan *mobile banking* saat melakukan transaksi akan mempermudah kamu. Jadi karna itu saya menggunakan *mobile banking* dan juga karena perkembangan zaman yang semakin canggih seperti yang saya jelaskan tadi.

Peneliti: sudah berapa lama anda menggunakan *mobile banking*?

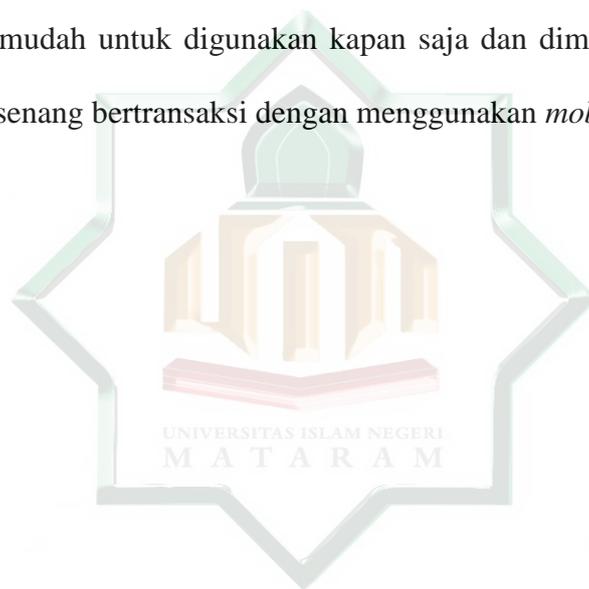
Widarni: kalo gak salah sudah sekitar 2 tahunan saya menggunakan aplikasi ini, soalnya saya juga sedang jualan *online*, jadi *mobile banking* ini dapat membantu saya untuk melakukan pembayaran.

Peneliti: apa saja masalah yang sering anda alami saat melakukan transaksi dengan *mobile banking*?

Widarni: hanya terkendala jaringannya saja yang kadang membuat saya marah dan gereget karna jaringannya bikin jadi lola, tapi kalo untuk aplikasinya sih lancar-lancar aja saat melakukan transaksi.

Peneliti: apakah anda menyukai bertransaksi dengan *mobile banking*?

Widarni: tentu saja saya sangat menyukainya, karena dalam bertransaksi prosesnya sangat cepat dan tidak memakan waktu dan sangat mudah untuk digunakan kapan saja dan dimana saja. Saya juga sangat senang bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* ini.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI YULIANA
Umur : 23 Tahun
Tempat/Tanggal Lahir : Dasan Menak, 10 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Kawin
Nama Ibu : Parihin
Nama Ayah : Nurkarya
Alamat :
Dusun : Dasan Menak
Desa : Kalijaga Selatan
Kecamatan : Aikmel
Kabupaten : Lombok Timur
Provinsi : Nusa Tenggara Barat
Tlp./HP : 081805376951
Email : yulianayeol5@gmail.com
Instagram : yuliana_shinbi



Perpustakaan UIN Mataram

B. PENDIDIKAN**1. Pendidikan Sekolah Dasar (SD)**

Nama Sekolah : SDN 1 KALIJAGA SELATAN

Tahun Masuk : 2004

Tahun Lulus : 2011

2. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)

Nama Sekolah : SMP NW KALIJAGA

Tahun Masuk : 2011

Tahun Lulus : 2014

3. Pendidikan Madrasah Aliyah (MA)

Nama Madrasah : MA DARUSSHOLIHIN NW KALIJAGA

Tahun Masuk : 2014

Tahun Lulus : 2017

4. Pendidikan Saat Ini

Nama Universitas : Universitas Islam Negeri Mataram

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Masuk : 2017-Sekarang.

Mataram,

Siti Yuliana