

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*
DALAM MERESPON KEBUTUHAN NASABAH DI ERA
PANDEMI COVID-19
(Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC
Bengkulu Panorama)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SILVIA DWI RAMA DINA

NIM 1811140193

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

BENGKULU, 2022M/ 1443 H

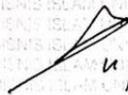
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Silvia Dwi Rama Dina**,
Nim.1811140193 dengan judul **"Efektivitas Sistem Layanan
Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era
Pandemic Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC
Bengkulu Panorama)"**, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan
Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah
diperiksa dan diperbaiki sesuai saran pembimbing I dan
pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak
untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
(UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Maret 2022
Syaban 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II


u/s/12



Prof. Andang Sunarto, Ph.D.
NIP. 197611242006041002

Andi Harpepen, M.Kom.
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era *Pandemic Covid-19* (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)", oleh Silvia Dwi Rama Dina NIM.1811140193, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN FAS) Bengkulu Pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 3 Juni 2022 M/ 3 Zulkaedah 1443H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan di sahkan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Juni 2022 M

Zulq'edah 1443H

Tim Sidang Munaqasyah

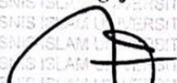
Ketua

Sekretaris


Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.196504101993031007

Penguji 1

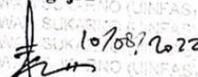

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.196504101993031007


Andi Harpepen, M.Kom

NIDN. 2014128401

Penguji 2


Faisal Muftaqin, S.E.MSM

NIP.198701282019031007

Mengetahui,

Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.196504101993031007



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, Kc Bengkulu Panorama)”, Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Prmbimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2022 M
Zulqa'iaedah 1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



Silvia Dwi Rama Dina
NIM. 1811140193

ABSTRAK

Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)

Oleh Silvia Dwi Rama Dina, NIM 1811140193

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah sistem layanan mobile banking efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 dan seberapa efektif sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19. Hasil penelitian ini didapatkan dari penjumlahan setiap indikator efektivitas sistem layanan mobile banking yakni indikator pemahaman nasabah diperoleh sebesar 1327%, Indikator tepat sasaran diperoleh sebesar 1335%, indikator tepat waktu diperoleh sebesar 1791%, indikator pencapaian tujuan diperoleh sebesar 1341%, indikator perubahan nyata diperoleh 849% dan secara rekapitulasi menunjukkan bahwa Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 (Studi pada PT Bank syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama) tergolong Efektif dengan nilai sebesar 66,88%.

Kata Kunci : Efektivitas, Mobile Banking dan Kebutuhan nasabah.

ABSTRACT

Effectiveness Of Mobile Banking Service System In Responding
The Need Of Customers At Pandemic Covid-19 Era (The Study
in PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)

By Silvia Dwi Rama Dina, NIM 1811140193

The aim of this research was to know mobile banking service system is effective in responding the need of customers at pandemic covid-19 era and how effective mobile banking service system in responding the need of customers at pandemic covid-19 era. The result of the research was obtained from indicators summation namely customer understanding indicator was obtained 1327%, appropriate objectives indicator was obtained 1335%, punctuality indicator was obtained 1791%, goal achievements was obtained 1341%, real changes indicator was obtained 849% and and the recapitulation showed that the effectiveness of mobile banking service system in responding the need of customers at pandemic covid-19 era classified effective with percentage 66,88%.

Keywords: Effectiveness, Mobile Banking and Customer Needs

MOTTO

**“ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG
MELAINKAN SESUAI DENGAN KESANGGUPANNYA”**

(QS. AL-BAQARAH:286)

***“SETIAP ORANG PASTI PUNYA MIMPI, BEGITU JUGA
SAYA, NAMUN BAGI SAYA YANG PALING PENTING
ADALAH BUKAN SEBERAPA BESAR MIMPI YANG
KAMU PUNYA, TAPI SEBERAPA BESAR USAHA KAMU
UNTUK MEWUJUDKAN MIMPI ITU”***

(SILVIA DWI RAMA DINA)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tersayang, ayahanda Junaidi tercinta dan Ibunda Elvi Sukaesih tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi selalu. Terima kasih atas segala jasa dan kasih sayang yang tak terhingga sampai saat ini.
3. Kakakku Elda Arisandi dan adikku Wahyu Arpani tersayang, terima kasih selalu mengembalikan semangat di saat ingin menyerah terutama dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Yenti Sumarni, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi saran, nasehat dan semangat untukku.
5. Andang Sunarto, Ph.D Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Andi Harpepen, M.Kom Selaku Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Muhammad Abrar Hasan, Terimakasih telah menjadi orang yang paling mengerti saya, penyemangat dan selalu memberikan motivasi, saran, support serta pertolongan selama mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir.

8. Sahabat-sahabatku yang paling cantik Risa Aprilia dan yeyes merepsi terima kasih selalu mendukung dan memberikan saran untuk terus berjuang dan mensuksekan Skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tersayang Cindi, Elsa, dan Annisa Pk, Atun, Fira, Yola terima kasih selalu mendukung dan memberikan saran untuk terus berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan, dan tim seperjuanganku sari, dea, madon, windi, juan, dicky, fiqih dan hilvan terima kasih atas motivasi dan semangat selalu sudah berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga besar PBS F angkatan 2018 yang telah memberikan kekuatan untuk terus berjuang sekaligus memberi kenangan yang tidak terlupakan.
12. Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)” shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang benar dan lurus di dunia maupun d ahirat.

Penyusun skripsi ini bertujuan untuk mengungkap masalah apakah sistem layanan mobile banking efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 dan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di

Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu.

2. Dr.H. Supardi Mursalin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno Kota Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Yetti Sumarni, SE, MM Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu yang telah memberikan failitas dalam menimbah ilmu pengetahuan.
4. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
5. Andi Harpepen, M.Kom selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu yang telah

mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Kota Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan ke depan.

Bengkulu, 3 Juni 2022 M
3 Zulkaedah 1443 H

Silvia Dwi Rama Dina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Penelitian Terdahulu	12

F. Sistematika Penulisan	18
--------------------------------	----

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori.....	20
1. Efektivitas	20
2. Mobile Banking.....	28
3. Kebutuhan Nasabah.....	35
B. Kerangka Berpikir Penelitian	40
C. Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	43
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	44
C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	47
E. Variabel Dan Definisi Operasional	49
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reabilitas	52
3. Uji Efektivitas	53
4. Analisis Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	56
B. Hasil Data Penelitian	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reabilitas	64

3. Uji Efektivitas.....	65
4. Analisis Data.....	80
C. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Definisi Operasional.....	50
Tabel 2.2	: Skala Likert	51
Tabel 2.3	: Tingkat Presentase	54
Tabel 2.4	: Jenis kelamin responden	56
Tabel 2.5	: Usia Responden.....	57
Tabel 2.6	: Pekerjaan Responden	59
Tabel 2.7	: Produk Pendanaan	61
Tabel 2.8	: Hasil Uji Validitas	63
Tabel 2.9	: Hasil Uji Reabilitas	64
Tabel 2.10	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator pemahaman nasabah (pertanyaan ke 1)....	66
Tabel 2.11	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator pemahaman nasabah (pertanyaan ke 2)..	67
Tabel 2.12	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator pemahaman nasabah (pertanyaan ke 3)..	68
Tabel 2.13	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 4).....	69

Tabel 2.14	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 5).....	70
Tabel 2.15	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Sasaran (Pertanyaan ke 6).....	71
Tabel 2.16	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Waktu (Pertanyaan ke 7).....	72
Tabel 2.17	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Waktu (Pertanyaan ke 8).....	73
Tabel 2.18	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Waktu (Pertanyaan ke 9).....	74
Tabel 2.19	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Tepat Waktu (Pertanyaan ke 10).....	75
Tabel 2.20	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 11)..	76
Tabel 2.21	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 12)	77
Tabel 2.22	: Frekuensi Jawaban Responden Indikator	
	Pencapaian Tujuan (Pertanyaan ke 13)..	78

- Tabel 2.23 : Frekuensi Jawaban Responden Indikator
Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 14)79
- Tabel 2.24 : Frekuensi Jawaban Responden Indikator
Perubahan Nyata (Pertanyaan ke 15)80
- Tabel 2.25 : Hasil Persentase Rekapitulasi Indikator
Efektivitas sistem layanan *mobile banking*..82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Berfikir Penelitian.....	41
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Nama-Nama Responden
- Lampiran 3 : Hasil Rekapitulasi Uji Efektivitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji SPSS Efektivitas Sistem Layanan
- Lampiran 6 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern seperti sekarang ini, perkembangan teknologi semakin menunjukkan eksistensinya. Teknologi hadir dengan tujuan untuk mempermudah kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan teknologi mempercepat segala bentuk transaksi dengan lebih efisien, efektif bahkan tanpa batas. Akses teknologi yang lebih mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah dan murah membuat setiap individu maupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing. Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini terutama *smartphone*.

Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif teknologi *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika.¹ Perkembangan teknologi

¹Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia” (Online), tersedia di: <https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa->

yang semakin pesat ini mengharuskan para pelaku bisnis dalam berbagai sektor memberikan inovasi yang lebih baru dan lebih efektif agar dapat bersaing. Dengan adanya inovasi, akan menimbulkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang lebih ekonomis.

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *electronic banking* atau dikenal dengan sebutan *e-banking*². *E-banking* dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya *via web*.

Efektivitas adalah pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan yaitu dengan cara membandingkan keluaran dengan hasil, Menurut mardiasmo menyatakan bahwa efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau

teknologi-digital- asia/0/sorotan_media, (09 Oktober 2019), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

²Wulan Pinontoan, *Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 4, (2003), h. 192-201.

dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dimana ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi adalah bila telah mencapai tujuan, maka dapat dikatakan efektif.³

Layanan *mobile banking* Bank Syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi Bank Syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows. *Mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya dipertanian maupun dipedesaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.⁴

Layanan *e-banking* yang biasa disediakan oleh bank antara lain: *internet banking*, *call banking*, *sms banking*, ATM (*Automatic Teller Machine*), dan *mobile*

³Alisman, *Analisis efektivitas dan efisiensi manajemen keuangan di aceh barat*. Jurnal ekonomi dan kebijakan public Indonesia, ISSN:2442-7411 Vol.1 No. 2 (November 2014), hal. 50

⁴Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal 79.

banking. Layanan-layanan tersebut memberikan banyak kemudahan baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank penggunaan *mobile banking* memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank. Bagi nasabah, *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan. Sedangkan keuntungan bagi bank adalah *mobile banking* dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM.

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan internet *banking* seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi⁵

Semenjak adanya pandemi covid-19 seperti sekarang ini, semua aktivitas yang semula dilakukan secara tatap muka (berinteraksi langsung) sekarang menjadi zaman yang serba *online*. Dengan keadaan serba *online* seperti ini, BSI terus mengembangkan teknologi informasi guna

⁵Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 62 No. 1, (2018), hal 83.

menguatkan akses digital *banking* demi memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan pada nasabah walaupun semua transaksi dilakukan secara *online*. *Covid-19* telah mengubah gaya konsumen secara signifikan di berbagai bidang dalam melakukan pekerjaan profesional, menjalankan tanggung jawab harian hingga merencanakan atau mengelola keuangan, semua didorong untuk mengadopsi teknologi digital. Penarikan tunai ATM turun, sedangkan *e-commerce* dan pembayaran nirsentuh (*contactless*) meningkat secara signifikan.

Pertumbuhan transaksi digital selama mewabahnya virus *Corona* di Indonesia. Pada kuartal pertama meningkat sebesar 31% dibanding periode yang sama tahun 2019, baik transaksi melalui *SMS banking*, *internet banking*, maupun *mobile banking*. Kenaikan tersebut terutama disumbangkan oleh pertumbuhan transaksi pada PT Bank Syariah Indonesia secara nasional mencatat naiknya transaksi digital selama bulan juni tahun 2021 mencapai 2,2 juta pengguna. Perbankan pada umumnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk mengakomodir kebutuhan interaksi antara perusahaan dengan nasabah, dimana nasabah dapat memperoleh informasi, dan melakukan transaksi perbankan.⁶

⁶Celina Skalska. (2020). *Mobile banking in the era of Covid-19* —

PT Bank Syariah Indonesia terus melakukan terobosan dengan menghadirkan fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM dan outlet Indomaret di seluruh Indonesia yaitu hanya dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat di masa pandemic melalui online dengan efektif dan efisien tanpa harus datang ke lokasi dan mengantre untuk menarik dan mengirim uang.⁷

Beberapa kendala yang dihadapi dalam penggunaan *mobile banking* adalah adanya keraguan keamanan bagi nasabah yang sudah mendaftarkan diri, setelah melakukan pendaftaran *mobile banking*. Di Indonesia, sebagian besar memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan karena tidak tercapainya penempatan sasaran yang meliputi pemahaman nasabah, geografis, dan hambatan biaya.⁸ Terdapat 50-60 juta orang Indonesia, yang memiliki akses tersebut. Selain itu, kesenjangan antara pemegang rekening bank dan pelanggan seluler.

Timbulnya berbagai kendala menimbulkan

functionalities review. Finanteq. <https://finanteq.com/mobile-banking-in-the-era-of-covid-19-functionalities-review/>

⁷Meliana, A. *Efektivitas M-Banking sebagai Layanan Digital di Era Pandemi*. (malang: Graha ilmu 2020), hal 10

⁸International Finance Corporation. *Mobile Banking in Indonesia: Assessing the Market Potential for Mobile Technology to Extend Banking to the Unbanked and Underbanked - Final Report*. International Finance Corporation, hal 1–54.

pertanyaan besar bagi peneliti bagaimana tingkat efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic *covid-19*, meski beberapa penelitian telah memberikan argument tentang peran *mobile banking* pada bank syariah seperti penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan, penerimaan, dan kepuasan terhadap layanan perbankan digital teknologi perbankan syariah.⁹

Penggunaan *mobile banking* dalam teori Penerimaan dan Penggunaan teknologi terpadu yang dipopulerkan oleh (Venkatesh et al. 2007) adalah teori yang berfokus pada prediksi adopsi dan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan konsumen dalam hal ini adalah nasabah ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat mempermudah transaksi juga mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan.¹⁰

⁹ Marginingsih, R ,*Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok*. Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol.7 (2020) 1 hal 24

¹⁰Pratama, A., MohSaleh, F., Zahra1, F., & Afdhalia, N. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)*”*Jurnal Akun Nabelo*, Vol 2(2019) 1, hal 204

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama pada awal november 2021 dengan mewawancarai bapak marwan sebagai (*security*) di PT Bank Syariah Indonesia, bapak marwan menjelaskan masih banyak nasabah yang datang dan mengantre ke bank dimasa pandemic covid-19 dan bertanya kepada bapak marwan (*security*) apakah saat ini bisa melakukan pembukaan rekening, bapak marwan (*security*) menjelaskan kepada nasabah bahwa pembukaan rekening bisa dilakukan di *customer service* (cs) dengan membawa syarat seperti ktp. Terdapat juga nasabah yang ikut mengantre dan bertanya kepada bapak marwan (*security*) apakah saat ini bisa melakukan cek mutasi koran, bapak marwan (*security*) menjelaskan bahwa cek mutasi koran bisa dilakukan di *customer service* dengan syarat membawa buku tabungan. bapak marwan (*security*) bertanya kepada nasabah apakah nasabah sudah memiliki aplikasi mobile banking, jika nasabah sudah memiliki aplikasi *mobile banking* nasabah tidak perlu datang ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi dari rumah dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dan terdapat nasabah yang sudah mendownload aplikasi *mobile banking* namun belum

memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan tersebut.¹¹

Adapun nasabah lainya yang datang untuk melakukan transaksi pembayaran atau transfer dan bertanya kepada bapak marwan (*security*) apakah bisa melakukan pembayaran dan transfer, bapak marwan (*security*) menjelaskan bahwa pembayaran atau transfer dapat dilakukan di *teller* dengan syarat membawa atm. Bapak marwan(*security*) bertanya kepada nasabah apakah nasabah sudah memiliki aplikasi *mobile banking*, jika nasabah sudah memiliki aplikasi *mobile banking* nasabah tidak perlu datang ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran atau transfer dari rumah dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Dan terdapat nasabah yang sudah mendownload aplikasi *mobile banking* namun belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang di lakukan oleh peneliti bahwa nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Bengkulu Panorama masih ada juga belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan *mobile banking* dan bahkan hanya sebatas mendownload aplikasi, Maka dari itu nasabah berramai-ramai datang dan melakukan antre di bank untuk melakukan transaksi pembukaan rekening, cek mutasi koran, dan pembayaran

¹¹Wawancara kepada *security* di PT bank syariah indonesia,K Bengkulu panorama, diambil di awal november 2021

atau transfer uang walaupun kondisi saat ini masih pandemic *Covid-19*. Berangkat dari pemaparan tersebut peneliti tertarik meneliti rancangan judul penelitian **“Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic Covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis ungkapkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah sistem layanan *mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19?
2. Seberapa efektif sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah sistem layanan *mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.
2. Untuk mengetahui seberapa efektif sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan mampu memberikan sumbangan positif dalam pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam, khususnya pada bidang ilmu perbankan syariah.
- b. Dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi bank syariah, Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melaksanakan evaluasi sistem dan tata kelola yang baik pada layanan transaksi *mobile banking*.
- b. Bagi publik, Hasil penelitian ini diharapkan nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *mobile banking* guna mempermudah transaksi perbankan sehari-hari.
- c. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai perbankan syariah, khususnya tentang efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic *Covid-19*.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Nurniah (2009), "***Kualitas Dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking***"¹² bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, dan pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada nasabah pengguna *mobile banking* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *puspositive random sampling* dengan kriteria hanya mereka yang menggunakan *mobile banking* yang dapat mengisi kuesioner yang diambil secara acak. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa variabe kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* yang berarti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keefektifan sistem *mobile banking*.

¹²Nurniah, *Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 7 No. 4, (2009).

2. Penelitian Hendi Prihanto dan Rika Yunianti (2021) ***“Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking”***¹³ bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh sistem informasi, pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas penerapan mobile banking jenis penelitian menggunakan data primer dengan kriteria sampel yang memenuhi sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, peneliti menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS 22. Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh sistem informasi serta pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas penerapan mobile banking pada bank central asia cabang Gajah mada. menunjukkan bahwa pengaruh sistem informasi, pengetahuan dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan mobile banking.
3. Penelitian Iin Yusmaina (2020) ***“Efektivitas Dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank***

¹³ Hendi Prihanto dan Rika Yunianti, *Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking*, Jurnal akutansi, keuangan, pajak dan informasi (JAKPI) Vol. 1 No.1 (2021) hal. 98-112

*Syariah Mandiri (BSM)”*¹⁴Bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan resiko penggunaan mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi di bank syariah mandiri(bsm). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Raden intan lampung angkatan 2016 yang menggunakan mobile banking. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purpose sampling dengan diperoleh 100 responden, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji statistik T, dan uji statistik F, serta data diolah menggunakan bantuan software SPSS 23. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah variabel efektivitas memiliki nilai signifikansi thitung $0,207 > 0,05$ dan nilai thitung $< t$ tabel sebesar $1,271 < 1,984$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan mobile banking. Variabel risiko memiliki nilai signifikansi thitung $0,001 < 0,05$ dan

¹⁴In yusmaina,Skripsi, *Efektivitas Dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM)*. UIN Raden Intan Lampung (2020)

nilai thitung > ttabel 3,367 > 1,984 serta koefisien regresi 0.321. Hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan mobile banking. Nilai R² yaitu sebesar 0,117 yang berarti pengaruh variabel efektivitas dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi di bank syariah menggunakan mobile banking adalah sebesar 11,7% . Efektivitas, risiko, dan kepuasan mahasiswa pada layanan mobile banking Banki Syariah Mandiri telah sesuai dengan prinsip Islam. Dimana layanan mobile banking Bank Syariah Mandiri dapat membantu mempermudah kegiatan transaksi keuangan nasabah dimana prinsip kemudahan penggunaan merupakan salah satu prinsip yang sangat penting dalam Islam, akad dalam transaksi mobile banking telah sesuai dengan syarat.

4. Penelitian Ady muladi (2021) ***“Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)”***¹⁵¹⁶ bertujuan

¹⁵ Ady muladi, Skripsi. *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi*. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar (2021)

untuk mengetahui tingkat presentase efektivitas sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi yang terdaftar sebagai pengguna BSI *Mobile* dan berdomisili diwilayah kabupaten Bulukumba. Pengambilan sampel menggunakan *Purpose samling* dan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah. Instrument penelitian yang digunakan yakni observasi, angket(kuesioner) dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis presentase dari distribusi data dan interpretasi.

5. Penelitian Ady Mulasi (2021) **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemic Covid-19 (Studi**

¹⁶Syamsul Hadi, Skripsi, *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Universitas islam Indonesia, Yogyakarta (2011).

Bank BNI Cabang Makassar).¹⁷ Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah mobile banking saat terjadi pandemic covid-19 di BNI Cabang Makassar. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode deskriptif. Kemudian, penelitian menggunakan sampel yang ditargetkan berjumlah 100 orang, dengan tujuan untuk memahami dampak kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah mobile banking selama pandemic covid-19. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan instrument skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis regresi sederhana. Dari hasil analisis yang ditemukan bahwa variabel kepercayaan dengan tingkat signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 hal ini berarti kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah paling banyak dipengaruhi oleh dari segi fasilitas mobile banking karena memudahkan akses jalan untuk transaksi. Untuk itu layanan mobile banking menjadi daya tarik yang lebih besar kepada nasabah melakukan transaksi di era pandemic covid-19.

¹⁷Ahmad dzul ilmi syarifuddin, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar*. Jurnal of management Vol. 4 No 1 (2021) hal 2021-208

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan Skripsi Tugas Akhir ini serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar Skripsi Tugas Akhir ini di bagi menjadi 5(Lima) bab yang masing-masing terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menerangkan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bagian ini menjelaskan tentang Efektivitas Sistem layanan, Mobile Banking, dan Kebutuhan Nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menerangkan tentang Jenis Dan Pendekatan Penelitian, Waktu Dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data, Variabel dan Definisi Operasional, Instrument Penelitian, Teknik Analisis Data.

BAB IV

Pada bagian ini menjelaskan tentang Deskripsi responden, Hasil penelitian yang terdiri dari Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Efektivitas, Analisis Data dan Pembahasan.

BAB V

Pada bagian ini menjelaskan tentang Kesimpulan dan Saran.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

1. Efektivitas

A. Pengertian Efektivitas

Menurut kamus bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini efektifitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut¹⁸. Efektifitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektifitas operasional.

Menurut Prasetyo Budi Saksono, Efektivitas adalah seberapa tingkat kelekatan *output* yang dicapai dengan *output* yang diharapkan dari sejumlah *input*. Dari pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa

¹⁸Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).(On-line), tersedia di: <https://kbbi.web.id/efektif>, (7 Mei 2020), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah

(kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Berdasarkan hal tersebut maka untuk mencari tingkat efektivitas dapat digunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \text{Output Aktual} / \text{Output Target} \geq 1$$

- a. Jika *output* aktual berbanding *output* yang ditargetkan lebih besar atau sama dengan 1 (satu), maka akan tercapai efektivitas.
- b. Jika *output* aktual berbanding *output* yang ditargetkan kurang daripada 1 (satu), maka efektivitas tidak tercapai.

Efektifitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif.¹⁹ Efektifitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektifitas dalam penggunaan *mobile banking* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *mobile banking* telah tercapai. Efektifitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan

¹⁹Amirullah, Haris Budiyan, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hal 8.

*mobile banking*²⁰ kinerja perusahaan khususnya menyangkut strategi perusahaan, manajemen, struktur organisasi, biaya-biaya transaksi, dan lain-lain.

B. Pengukuran Efektifitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada²¹:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

2. Tepat Sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat Waktu

Faktor Waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam

²⁰Moh Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal 136-138.

²¹Wachidatus Sa'adiyah, Novi Marlina, *Use Of e-toll Card: Statified Consumers*. Jurnal Manajemen Motivasi, (2018), hal. 75.

hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

4. Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya dia akan mendapatkan apa yang dia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

5. Perubahan Nyata

Perubahan Nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

C. Efektivitas Sistem Layanan

Mengacu pada tujuan pelayanan, efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam mencapai tujuan. Efektivitas layanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara pemberi dan penerima layanan. Sistem layanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diharapkan oleh penerimaan sistem layanan.²²

D. Efektivitas Dalam Prespektif Islam

Efektivitas penggunaan *mobile banking* sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna serta kualitas layanan itu sendiri. Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam, yang diberikan agar manusia tetap tekun dan semangat dalam menjalankan perintah agama terutama dalam keadaan sulit. Allah SWT berfirman dalam Al-

²²<https://pengertian.ahli.id/2014/08/pengertian-sistem-pelayanan-apa-itu-sistem-pelayanan-12-agustus-2014-dan-dapat-dipertanggungjawabkan-secara-ilmiah>

Qur'an surat Al-Baqarah ayat 185 sebagai berikut:

يُرِيذُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيذُ بِكُمْ الْعُسْرَ ۗ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا
اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya:

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”. (QS. Al- Baqarah (2): (185)).²³

Kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan *online* maupun *offline*. Kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal dengan baik, ada proses *ijab-qobul*, ada materai, dan lain sebagainya. Para pelaku bisnis selain itu diproteksi pula secara horizontal oleh hukum-hukum disamping proteksi secara vertikal seperti norma, nilai dan etika yang dianut oleh para pelaku bisnis. Dalam dunia *online* demikian pula, harmonisasi antara ketiga aspek diatas dipadukan dengan mekanisme-

²³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2013) hal. 22

mekanisme pembangun kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan²⁴.

E. Teori (Penerimaan dan Penggunaan Model Teknologi)

Model penerimaan teknologi yang sering diistilahkan dengan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tecnology*) merupakan salah satu model terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT).²⁵

UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna .Setelah mengevaluasi kedelapan

²⁴Onno W Purbo dalam Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), hal. 224.

²⁵Venkatesh, V., Davis, F. D., & Morris, M. G, *Dead or alive The development, trajectory and future of technology adoption research*. Journal of the Association for Inform”ation Systems, Vol 8 No(4), Hal 267–286.

model, menemukan tujuh konstruk yang tampak menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap behavioral intention atau use behavior dalam satu atau lebih di masing-masing model. Konstruk-konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*.²⁶ Setelah melalui pengujian lebih lanjut, ditemukan empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari behavioral intention dan use behavior yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sedangkan yang lain tidak signifikan sebagai determinan langsung dari *behavioral intention*. Disamping itu terdapat pula empat moderator: *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention dan use behavior*.²⁷

Berikut adalah definisi variabel yang berkaitan dengan model UTAUT:

1. *Performance Expectancy* merupakan tingkat

²⁶Ibid.

²⁷Alharbi, S. *extended UTAUT model for understanding of the effect of trust on users' acceptance of cloud computing*. International Journal of Computer Applications in Technology, Vol 6 No 1 (2017), Hal 65–76

ekspektasi yang dimiliki setiap individu bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja di pekerjaannya.

2. *Effort Expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.
3. *Social Influence* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhi menggunakan sistem yang baru,
4. *Facilitating Condition* merupakan tingkat seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan tehnikal tersedia untuk mendukung sistem.²⁸

2. Mobile Banking

A. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak persamaan secara fungsional

²⁸Riza, A. F, *The potential of digital banking to handle the Covid-19 pandemic crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry*. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, Vol 3 No 2 (2017) Hal. 81–89

antara *internet banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet.²⁹

Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smartphone* perangkat seperti blackberry, apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta *windows*. Nasabah bank syariah dapat menggunakan layanan *mobile banking* setelah mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui aplikasi pendukung *smartphone* seperti *blackberry world* dan *google play store*. Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* tidak dikenakan biaya pulsa HP tetapi menggunakan kuota data internet. Setelah transaksi keuangan nasabah bank syariah hendak digunakan, barulah bank syariah mengenakan fee atas penggunaan layanan *mobile banking* seperti biaya transfer ke rekening bank lain, fee pembayaran rekening air, telepon, dan fee pembelian pulsa HP³⁰.

Berdasarkan prinsip syariah pada *mobile banking*, akad perjanjian *mobile banking* berpedoman pada DSN MUI No. 10/DSN- MUI/IV/2000 tentang *wakalah*, dimana akad ini telah sesuai dengan syarat sahnya

²⁹Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79.

³⁰ *Ibid.*, 80.

perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad *wakalah* disertai dengan *fee* terhadap penggunaan layanan jasanya. Meskipun banyak keuntungan yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking* ini, namun pada kenyataannya layanan ini masih jarang diminati nasabah terutama mahasiswa. Kebanyakan nasabah lebih memilih melakukan transaksi via ATM atau dengan mengantri di bank. Selain itu, pada kenyataannya kebanyakan nasabah yang telah memiliki fasilitas *mobile banking* juga tidak pernah memanfaatkan fasilitas tersebut dikarenakan tidak semua nasabah paham cara menggunakannya.³¹

Layanan *mobile banking* berbeda dengan layanan *electronic banking* lainnya seperti *sms banking* dan *internet banking*. Dimana layanan *mobile banking* ini merupakan fasilitas layanan yang disediakan oleh perbankan melalui media handphone, dengan penyediaan fasilitas layanan hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Sedangkan *SMS banking* merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan media *SMS (short message service)*. Dan *internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan yang

memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.³²

Mobile banking saat ini dapat dibagi menjadi 3 golongan³³

1) *Informational* (Bersifat Memberi Informasi)

Di dalam sistem ini, hanya dapat memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan *server hosting* situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2) *Communicative* (Bersifat Komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif

³²Syamsul Hadi, Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Jurnal Optimum, Vol. 5 No. 1, (2015).

³³Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeiono, *Analisis Faktor- Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*. Jurnal Bisnis dan Iptek, ISSN: 2502- 1559, Vol. 10, No. 2 (Oktober 2017), hal 141-142.

dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa *server* di jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih dari sistem ini, untuk mencegah penyusup program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.

3) *Transactional* (Dapat Melakukan Transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem di tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe

sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan.

B. Layanan *Mobile Banking*

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking*, yaitu:

1. Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
2. Informasi saldo dan mutasi rekening
3. Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
4. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain
5. Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.³⁴

C. Strategi Keamanan *Mobile Banking*

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* adalah sebagai berikut segera beri tahu bank:

1. Wajib mengamankan PIN *mobile banking*.
2. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera lakukan penggantian PIN.

³⁴Putri Wulandari, Novitasari., dkk, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*. pBisnis dan Iptek, Vol. 10 No. 2 (2017)

3. Bila *SIM Card GSM* anda hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, terdekat atau segera telepon ke *Call Centre* bank tersebut.³⁵

D. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

1. Kelebihan *Mobile Banking*
 - a. Bagi Nasabah
 1. Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
 2. Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang di rekening.
 3. Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*
 4. Layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu, tenaga juga biaya.
 - b. Bagi Bank
 1. Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah
 2. Menghemat biaya pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan *outlet* ATM Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan
 3. Strategi yang kompetitif untuk memberikan

³⁵Ikatan banker Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1.*(PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2014) Hal 59

value added kepada nasabah³⁶.

2. Kekurangan *Mobile Banking*

- a. Hanya dapat digunakan pada provider tertentu
- b. Kecepatan data/jaringan wilayah Terdapat limit transaksi perhari
- c. Jenis OS *handphone*.³⁷

3. Kebutuhan Nasabah

A. Pengertian Kebutuhan Nasabah

Menurut Murray kebutuhan (*Needs*) adalah konstruk mengenai kekuatan di bagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir, dan berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. *Need* bisa dibangkitkan oleh proses internal, tetapi lebih sering dirangsang oleh faktor lingkungan. Biasanya, *need* dibarengi dengan perasaan atau emosi khusus, dan memiliki cara khusus untuk mengekspresikannya dalam mencapai pemecahannya.³⁸

³⁶Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara “*Pengaruh Presepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 62 No.1 (2018)

³⁷Ibid.

³⁸Alwisol, *Psikologi Kepribadian*, (Malang: UMM Press, 2007), hal.

B. Macam-Macam Kebutuhan Nasabah

Adapun macam-macam kebutuhan nasabah antara lain:³⁹

1. Sistem operasional yang *fleksibel* dan mudah dimengerti.
2. Dapat melakukan transaksi dimanapun selama 24 jam tanpa harus datang ke bank.
3. Dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi
4. Dapat melakukan pembayaran seperti tagihan listrik, ovo, top up, dll tanpa harus mengantre ke bank

C. Kebutuhan Nasabah Terhadap Pelayanan Mobile Banking

Pelanggan smartphone memiliki dunia pilihan perbankan yang tersedia di ponsel mereka dan mereka siap untuk mengubah bank jika mereka tidak mendapatkan pengalaman yang mereka inginkan. Menjaga di atas apa yang diinginkan pelanggan jelas penting untuk mengakuisisi pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, Ketika lembaga keuangan memahami apa yang sebenarnya diinginkan nasabah, bank dan nasabah memperoleh keuntungan atau timbal balik.

³⁹ Nugroho, J. Setiadi. *Prilaku konsumen*, (Jakarta : KENCANA,2003), hal 10-14

Terdapat lima kebutuhan nasabah yaitu :

1. ***Customers Want Banking To Be Easy*** (Nasabah Ingin Perbankan Menjadi Mudah)

Saldo, pinjaman, grafik transfer terdengar mudah, tetapi perbankan yang mudah dengan pengalaman pelanggan yang hebat sangat sulit. Mengakses produk dan layanan bank harus menjadi pengalaman yang sederhana dan mulus - menu yang tidak memerlukan banyak klik atau banyak pilihan untuk mengakses fitur perbankan. Transformasi *digital* telah secara dramatis meningkatkan jumlah interaksi yang dilakukan pelanggan dengan bank mereka, hingga 17 interaksi per bulan dan sebagian besar *online* atau dengan perangkat seluler, Jika perusahaan keuangan gagal membuat tugas dasar perbankan menjadi sederhana dan terpadu, nasabah akan beralih ke bank lain.

2. ***Customers Want Options For How They Bank*** (Nasabah Menginginkan Pilihan Yang Lebih Fleksibel Dan Lebih Luas Terhadap Layanan Perbankan)

Kemudahan saja tidak cukup bagi pelanggan perbankan, mereka juga menginginkan akses dan keluasan pilihan web di ponsel mereka serta dapat diakses di mana saja, di cabang mana saja, dan serta

menginginkan opsi tentang cara mereka melakukan transaksi bank. Pelanggan saat ini mengakses layanan secara digital maupun secara langsung, 65 persen pelanggan berinteraksi dengan menggunakan lebih dari satu atau bahkan beberapa saluran bank mereka melalui beberapa saluran. Bahkan kelompok usia yang lebih tua dan kurang menggunakan teknologi lebih suka pelayanan perbankan secara langsung sangat ingin menggunakan saluran lain dan memperluas *web* atau seluler mereka. Transformasi digital telah memungkinkan kepuasan instan di berbagai industri, dan nasabah bank mengharapkan akses langsung yang tersedia ke perbankan seperti yang mereka lakukan untuk layanan digital lainnya. Kesulitan dengan menyediakan pilihan dan akses di seluruh digital hadir dengan memastikan transisi yang lancar di antara keduanya. Nasabah ingin dapat memulai proses perbankan secara online dan tidak perlu mengulangi informasi secara berulang-ulang. Memberikan banyak pilihan dan pengalaman yang mulus bagi nasabah menjadi hal yang menantang bagi bank dan sangat penting dalam memuaskan nasabah pada saat ini.

3. ***Customers Want Responsive Customer Service***
(Nasabah Menginginkan Layanan Pelanggan Yang

Responsive)

Kualitas layanan yang hebat adalah pemenuhan kebutuhan, sepertiga nasabah perbankan melaporkan bahwa layanan nasabah yang buruk adalah alasan utama mereka akan meninggalkan banknya. lebih dari 80 persen nasabah menyatakan terus bertahan pada bank mereka jika bank mampu menyelesaikan keluhan dan masalah mereka pada kontak pertama mereka dengan bank. Layanan pelanggan yang responsif mungkin tidak memenangkan pelanggan namun sangat penting untuk mempertahankan pelanggan yang lama.

4. ***Customers Want To Be Better Understood*** (Nasabah Ingin Lebih Dipahami)

Pelanggan menginginkan perhatian yang lebih khusus dan penawaran yang relevan dari bank, dan bukan spam sekedar iklan grafis. Pelanggan ingin dipahami lebih banyak sehingga mereka sangat bersedia untuk memberikan data pribadi. Pelanggan berinteraksi dengan bank sehingga mereka lebih dipahami.

Untuk bersaing, Bank harus melampaui personalisasi untuk nasabah yang ada dan membangun penawaran keuangan bernilai tinggi yang menarik nasabah perbankan yang cerdas saat ini.

Pelanggan menginginkan kenyamanan dan nilai, dan mereka bersedia untuk menukar data pribadi mereka dengan penawaran dan diskon yang baik. pelanggan saat ini mengharapkan banyak dari bank mereka. Tantangan bagi lembaga keuangan adalah untuk tidak hanya memenuhi kelima keinginan pelanggan, tetapi untuk membedakan dan memberi nilai lebih dalam persaingan.

B. **Kerangka Berpikir Penelitian**

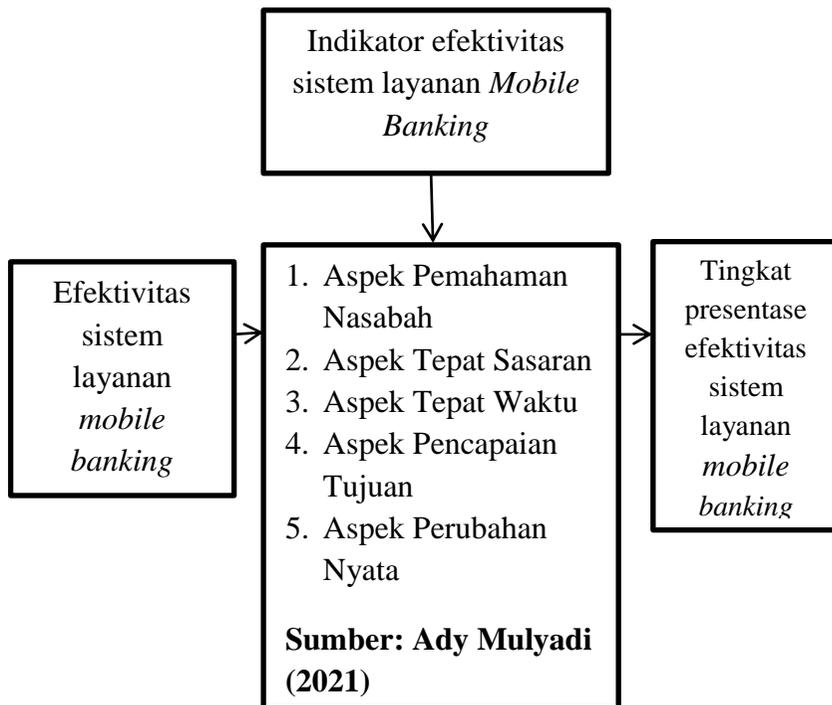
Menurut sugiyono (2017) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁴⁰

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran dari suatu penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

⁴⁰Sugiyono (2017), *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Gambar 1.1

Kerangka Berpikir Penelitian



C. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2014) Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Adapun hipotesis yang peneliti ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai

berikut:⁴¹

H₀ : Diduga sistem layanan *mobile banking* *efektif* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.

H_a : Diduga sistem layanan *mobile banking* tidak *efektif* dala merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.

⁴¹Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. Hal. 99-102

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala *numerik* (angka). Metode kuantitatif dinamakan metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan *statistic*.⁴²

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini hanya mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa berdasarkan apa adanya dari variabel yang diteliti yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tentang efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemi covid-19

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal 8.

(Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu digunakan dalam penelitian ini januari 2022 sampai dengan maret 2022.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Kantor Bank BSI KC Bengkulu Panorama, Jl. Semangka RT.15/RW.05, Telepon.0736-347932/ 347963, Kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu untuk Mengetahui Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.

C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian

dapat ditarik kesimpulan. ⁴³Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh sugiyono maka populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan mobile banking di PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama per januari-maret 2022 sebanyak 2958 orang.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang dimaksud di sini adalah merupakan perwakilan dari jumlah populasi yang tujuannya untuk memperoleh sumber data informasi. Adapun teknik pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono mengemukakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. ⁴⁴Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang di teliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu yang harus di penuhi oleh sampel yang

⁴³M. Burhan Bungin, *Metodologi penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu social lainnya*, (Jakarta:kencana,2017),hal. 109.

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015)

digunakan dalam penelitian ini⁴⁵. Dalam menetapkan jumlah sampel maka peneliti akan menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan yang masih bisa ditolerir, e= 0,1.

Berdasarkan rumus Slovin maka dapat diukur besarnya sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2958}{1 + 2958(0,1)^2} \\ &= 96,72 \sim 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus teknik Slovin, maka diperoleh ukuran sampel (n) sebanyak 100 responden.

⁴⁵Susilana, R. (2015). Modul Populasi dan Sampel. *Modul Praktikum* http://file.upi.edu/Direktori/DUAL.MODES/PENELITIAN_PENDIDIKAN/BM_6.pdf

D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama di lapangan.⁴⁶ Data primer adalah jenis data penelitian yang dikumpulkan untuk pertama kali melalui pengalaman atau bukti pribadi, khususnya untuk penelitian. Hal ini tentu saja digambarkan sebagai data mentah atau informasi tangan pertama.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan bentuk link kuesioner yang di jawab langsung oleh nasabah, sehingga jenis sumber data termasuk dalam kategori data primer.

b. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangkah mencapai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi/pengamatan, kuisisioner dan dokumentasi.

⁴⁶M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal 128

1. Observasi

Teknik observasi adalah teknik yang dilakukan dengan menggunakan pengumpulan data yang data itu didapat melalui pengamatan dengan disertai pencatatan – pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek yang menjadi sasaran.⁴⁷

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada nasabah dengan hal ini sebagai responden. Adapun kuesionernya berupa pertanyaan yang menggunakan link kuesioner dan di berikan secara langsung kepada nasabah. Dalam menganalisa data kuesioner persepsi nasabah adalah memberi skor sesuai dengan bobot yang telah ditentukan.

3. Dokumentasi

Sebagai mana yang didefinisikan oleh sugiyono, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah diteliti. Teknik pengumpulan data ini dengan cara mengumpulkan data data yang berhubungan dengan objek penelitian seperti bukti

⁴⁷Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Ed.Rev, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal 104.

peneliti menyebarkan link kuesioner kepada nasabah dan data sktruktur organisasi⁴⁸.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah efektivitas sistem layanan *mobile banking*⁴⁹.

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah Aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk tentang bagaimana mengukur suatu variabel⁵⁰.

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)

⁴⁹Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan* (Yogyakarta: Andi, 2017), hal 16.

⁵⁰Ibid.

Tabel 2.1
Definisi Operasional

	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Efektivitas sistem layanan <i>Mobile banking</i>	Efektivitas berasal dari kata efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan (KBBI, 2020)	1. Pemahaman Nasabah 2. Tepat Sasaran 3. Tepat Waktu 4. Pencapaian tujuan 5. Perubahan Nyata	Likert

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu bentuk link kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden secara langsung. Kuesioner atau angket secara umum dapat berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang dapat dijawab sesuai bentuk angket. dengan mengisi jawaban pada kolom yang tersedia. Dalam penelitian ini, indikator tersebut

dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dan pernyataan untuk mengumpulkan data dari responden. Selanjutnya instrumen tersebut akan diukur menggunakan *skala likert* untuk menghasilkan data yang akurat.

Menurut Sugiyono “Jawaban setiap instrument yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat *negative*, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor.” Misalnya:

Tabel 2.2

Skor Berdasarkan Skala Likert

Persepsi	Bobot Skor
Sangat Efektif	4
Efektif	3
Cukup Efektif	2
Sangat Tidak Efektif	2

(Sumber : Sugiyono)

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Ghozali mendeskripsikan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dapat dinyatakan valid jika setiap pertanyaannya mampu untuk

mengungkapkan sesuatu yang diukur instrumen tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya⁵¹. Pengujian validitas membutuhkan bantuan penggunaan program IBM SPSS 26.0 Validitas sebuah item pertanyaan indikator dapat dilihat dalam output nilai sig hitung (*2tailed pearson correalation*) pada baris total konstruk. Dengan kriteria jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $n = 100$ maka item kuesioner dinyatakan valid , jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ pada $n = 100$ maka item kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.0.⁵²Yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic cronbach alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach alpha* >

⁵¹Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS* 23. Edisi Ke 8. (2016).

⁵²Ibid.

0,60. Apabila alpha mendekati satu, maka reliabilitas datanya semakin terpercaya.

c. Uji Efektivitas

Uji efektivitas merupakan uji kelayakan yang ada dalam penelitian pengembangan, tujuannya untuk melihat sejauh mana keefektifan produk yang telah dikembangkan⁵³. Uji efektivitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem layanan *mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah.

Untuk kepentingan menganalisis dan mengelolah data hasil penelitian, maka penelitian ini menggunakan analisis presentase dari distribusi data. Interpretasi dilakukan dengan menggunakan deskriptif, hasil presentase masing-masing jawaban untuk per tiap item pertanyaan yang diperoleh dari kuesioner digunakan rumus yang dikemukakan oleh Anas sudijono Tahun 1989,⁵⁴ yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

⁵³Hendrayana, *Learning component of classroom academy performance*. Jurnal of education psychology, 82 (1) 33-40 diunduh pada 10 juli 2015 pukul 10.30

⁵⁴Anas sudijono, *Pengantar statistic pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)

Dimana :

P = Presentase

F = Frekuensi jumlah responden

N = Jumlah responden

100% = Bilangan tetap

Dari hasil persentase yang diperoleh, kemudian diklasifikasikan menjadi Sangat Efektif, Efektif, Cukup Efektif, Kurang Efektif dan Sangat kurang Efektif, maka parameter yang digunakan yaitu:

Tabel 2.3

Tingkat Presentase

Presentase	Klasifikasi	Makna
0 - 20%	Sangat kurang efektif	Dibuang
20,1-40%	Kurang efektif	Diperbaiki
40,1-60%	Cukup efektif	Digunakan (bersyarat)
60,1-90%	Efektif	Digunakan
90,1-100%	Sangat efektif	Digunakan

(Sumber : Anas Sudijono)

d. Analisis Data

Analisis Data menurut Iqbal Hasan adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan atau meramalkan kejadian lainnya.⁵⁵

⁵⁵Iqbal hasan, *Analisis data penelitian dengan statistic*, Bumi Akrasa, Jakarta 2006

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat terlihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungannya terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian. adapun karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama sebagai pengguna BSI Mobile adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-Laki	18	18.0
Perempuan	82	82.0
Total	100	100.0

(Sumber : Data Primer Diolah)

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah pengguna

BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 82%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

b. Usia Responden

Data mengenai usia responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu dari umur 17-27 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan lebih dari 50 tahun. Adapun data mengenai usia nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden.

Tabel 2.5

Usia

Usia	Frekuensi	Presentase%
21-30 Tahun	34	34.0
31-40 Tahun	29	29.0
41-50 Tahun	27	27.0
>50 Tahun	10	10.0
Total	100	100.0

(Sumber : Data Primer Diolah)

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang usia nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden. Usia responden yang menjadi sampel penelitian ini berkisar 21-30 tahun terdapat sebanyak 34 responden atau 34% dari jumlah sampel, yang memiliki umur 31-40 tahun sebanyak 29 responden atau 29%, yang memiliki umur 41-50

tahun sebanyak 27 responden atau 27%, dan yang memiliki umur >50 tahun sebanyak 10 responden atau 10%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panoarama yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah yang berusia 21-30 tahun.

c. Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokan menjadi empat kategori yaitu Karyawan swasta, Wiraswasta, PNS, dan Lainnya. Adapun data mengenai jenis pekerjaan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil responden adalah sebagi berikut:

Tabel 2.6

Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase%
Karyawan Swasta	15	15.0
Wiraswasta	12	12.0
PNS	35	35.0
Lainnya	38	38.0
Total	100	100.0

(Sumber : Data Primer Diolah)

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis pekerjaan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden. Nasabah yang berprofesi sebagai Karyawan swasta sebanyak 15 responden atau 15%, Wiraswasta sebanyak 12 responden atau 12%, PNS sebanyak 35 responden atau 35%, dan Lainnya sebanyak 38 responden atau 38%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini

adalah nasabah yang berprofesi sebagai lainnya.

d. Produk Pendanaan

Data mengenai Produk pendanaan yang digunakan oleh nasabah sebagai responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi 4 jenis produk pendanaan sesuai observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu: BSI Tabungan *Easy Wadiah*, BSI Tabungan *Easy Mudharabah*, BSI Tabungan Haji, dan BSI Tabungan Pendidikan Adapun data mengenai jenis produk pendanaan yang digunakan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2.7

Produk Pendanaan

Produk Pendanaan	Frekuensi	Presentase%
BSI Tabungan Easy Wadiah	92	92.0
BSI Tabungan Easy Mudharabah	2	2.0
BSI Tabungan Haji	1	1.0
BSI Tabungan Pendidikan	5	5.0
Total	100	100.0

(Sumber : Data Primer Diolah)

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis tabungan pendanaan yang digunakan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile* pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama yang diambil sebagai responden. Adapun yang menggunakan produk pendanaan BSI Tabungan *Easy Wadiah* sebanyak 92 responden atau 92%, BSI Tabungan *Easy Mudharabah* sebanyak 2 responden atau 2%, BSI Tabungan Haji sebanyak 1

responden atau 1% dan BSI Tabungan pendidikan sebanyak 5 responden atau 5%.

B. Hasil Data Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya dalam sumber data.

Tabel 2.8
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Item Pernyataan	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING	1	0,697	0,195	Valid
	2	0,679	0,195	Valid
	3	0,693	0,195	Valid
	4	0,700	0,195	Valid
	5	0,632	0,195	Valid
	6	0,751	0,195	Valid
	7	0,655	0,195	Valid
	8	0,773	0,195	Valid
	9	0,763	0,195	Valid
	10	0,713	0,195	Valid
	11	0,674	0,195	Valid
	12	0,705	0,195	Valid
	13	0,685	0,195	Valid
	14	0,634	0,195	Valid
	15	0,621	0,195	Valid

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Kolom r_{tabel} pada tabel di atas merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item yang akan

digunakan untuk menguji validitas instruments. Dalam hal ini r_{tabel} ditetapkan sebesar 0,1995 dan diperoleh r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabilitas. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach's alpha* suatu *instrument* dikatakan *reliable* apabila nilai *alpha* > 0.60 .

Tabel 2.9

HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING	1	0,918	Reliabel
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Berdasarkan uji reliabilitas dengan menggunakan

teknik *Cronbach's Alpha*. diperoleh nilai Efektivitas sistem layanan mobile banking sebesar $0.918 > 0.60$ maka dapat disimpulkan seluruh variable dinyatakan *reliable* yang berarti bahwa kuesioner yang adalah kuesioner handal.

Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic *Covid-19*, menunjukkan hasil bahwa penggunaan *mobile banking* ini memunculkan aktivitas transaksi keuangan nasabah. Selanjutnya akan dibahas efektivitas sistem layanan *mobile banking* pada masing-masing sub indikator.

3. Uji Efektivitas

Berikut adalah data indikator efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* diantaranya:

1) Deskriptif Indikator Pemahaman Nasabah

Untuk mengetahui gambaran tingkat pemahaman nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama tentang layanan *mobile banking* dapat dilihat pada tabel 2.10 sampai 2.12 sebagai berikut:

Tabel 2.10

**Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Sistem Layanan
Perbankan Secara *Online* Menggunakan
Aplikasi *BSI Mobile***

2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
EFEKTIF	75	75.0	75.0	75.0
SANGAT EFEKTIF	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.10 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 75% menjawab efektif mengetahui tentang sistem layanan perbankan secara *online* menggunakan Aplikasi *BSI Mobile* dan sebesar 25% responden menjawab sangat efektif mengetahui tentang sistem layanan perbankan secara *online* menggunakan *BSI Mobile*.

Tabel 2.11
Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang BSI *Mobile* Harus
Menggunakan Smartphone Dan Jaringan
Internet

2.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	76	76.0	76.0	76.0
EFEKTIF	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SP SS Versi 26, 2022)

Tabel 2.11 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 24% responden menjawab efektif mengetahui jika sistem layanan BSI *Mobile* harus diakses dengan menggunakan jaringan internet dan sebesar 76% responden menjawab sangat efektif mengetahui tentang sistem layanan BSI *Mobile* harus diakses dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet.

Tabel 2.12
Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Apa Saja Layanan
Yang Bisa Terlayani Di BSI *Mobile*

2.12

	Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
CUKUP EFEKTI F	1	1.0	1.0	1.0
EFEKTI F	77	77.0	77.0	78.0
SANGA T EFEKTI F	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.12 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 1% responden menjawab cukup efektif, 77% responden menjawab efektif, dan 22% responden menjawab sangat efektif mengetahui apa saja layanan yang bisa terlayani di BSI *Mobile*.

2) Deskriptif Indikator Tepat Sasaran

Untuk mengetahui gambaran indikator tingkat tepat sasaran dapat dilihat pada tabel 2.13 sampai 2.15 sebagai berikut:

Tabel 2.13

**Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Pegawai PT Bank
Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama
Berhasil Dalam Memberikan
Edukasi/Pemahaman Tentang Fasilitas
Layanan BSI *Mobile***

2.13

	Frekuensi	Valid Percent	Cumulatif Percent
CUKUP EFEKTIF	12	12.0	12.0
SANGAT EFEKTIF	14	14.0	26.0
EFEKTIF	74	74.0	100.0
Total	100	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.13 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 12% responden menjawab cukup efektif, 74% responden

menjawab efektif, dan 14% responden menjawab sangat efektif Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman tentang fasilitas layanan *BSI Mobile*.

Tabel 2.14

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama Selalu Memberikan Informasi Tentang Fitur Layanan Terbaru Di *BSI Mobile*

2.14

	Frekuensi	Valid Percent	Cumulative Percent
CUKUP EFEKTIF	13	13.0	13.0
SANGAT EFEKTIF	14	14.0	27.0
EFEKTIF	73	73.0	100.0
Total	100	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.14 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 13% responden menjawab cukup efektif, 73% responden

menjawab efektif, dan 14% responden menjawab sangat efektif Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI *Mobile*.

Tabel 2.15

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Nasabah

2.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CUKUP EFEKTIF	4	4.0	4.0	4.0
SANGAT EFEKTIF	15	15.0	15.0	19.0
EFEKTIF	81	81.0	81.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.15 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 4% responden menjawab cukup efektif, 81% responden

menjawab efektif, dan 15% responden menjawab sangat efektif Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah.

3) Deskriptif Indikator Tepat Waktu

Untuk mengetahui gambaran indikator tingkat tepat waktu dapat dilihat pada tabel 2.16 sampai 2.19 sebagai berikut:

Tabel 2.16

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang BSI *Mobile* Memberikan Layanan Pembayaran Zakat Berinfaq Dan Bersedekah Dengan Cepat Dan Efisien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	32	32.0	32.0	32.0
EFEKTIF	68	68.0	68.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.16 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 68% responden menjawab efektif, dan 32% responden

menjawab sangat efektif BSI *Mobile* memberikan layanan pembayaran zakat, berinfaq dan bersedekah dengan cepat dan efisien.

Tabel 2.17

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang BSI *Mobile* Memberikan Layanan Transaksi Keuangan Seperti (Pembayaran Tagihan, Pembelian Pulsa Dan Transfer Uang) Dengan Cepat, Tepat Dan Efisien

2.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	31	31.0	31.0	31.0
EFEKTIF	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.17 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 69% responden menjawab efektif, dan 31% responden menjawab sangat efektif BSI *Mobile* memberikan layanan transaksi keuangan seperti

(pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transfer uang) dengan cepat, tepat dan efisien.

Tabel 2.18

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang BSI *Mobile* Memberikan Informasi Dengan Cepat Dalam Pengecekan Riwayat Transaksi Keuangan Pada Rekening Tabungan

2.18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	28	28.0	28.0	28.0
EFEKTIF	72	72.0	72.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.18 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 72% responden menjawab efektif, dan 28% responden menjawab sangat efektif BSI *Mobile* memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan.

Tabel 2.19

**Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang BSI *Mobile* Mampu
Merespon Dengan Cepat Jika Terjadi
Kendala/Masalah Dalam Bertransaksi**

2.19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
SANGAT EFEKTIF	23	23.0	23.0	23.0
EFEKTIF	77	77.0	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.19 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 77% responden menjawab efektif, dan 23% responden menjawab sangat efektif BSI *Mobile* mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi.

4) Deskriptif Indikator Pencapaian Tujuan

Untuk mengetahui gambaran indikator tingkat pencapaian tujuan dapat dilihat pada tabel 2.20 sampai 2.22 sebagai berikut:

Tabel 2.20
Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Terbiasa Menggunakan
Smartphone Dalam Mengakses Fasilitas
Layanan BSI *Mobile*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	19	19.0	19.0	19.0
EFEKTIF	81	81.0	81.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.20 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 81% responden menjawab efektif, dan 19% responden menjawab sangat efektif terbiasa menggunakan smartphone untuk mengakses fasilitas layanan BSI *Mobile*.

Tabel 2.21
Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang layanan BSI *Mobile*
mudah untuk digunakan dan dipelajari

2.21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
SANGAT EFEKTIF	22	22.0	22.0	22.0
EFEKTIF	78	78.0	78.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.21 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 78% responden menjawab efektif, dan 22% responden menjawab sangat efektif bahwa layanan BSI *Mobile* mudah untuk digunakan dan dipelajari.

Tabel 2.22
Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Terbiasa Menggunakan
Layanan BSI *Mobile* Untuk Transfer Uang,
Pembelian Pulsa/Kuota Internet,
Pembayaran Tagihan, Zakat, Bersedekah,
Dan Mengecek Saldo Tabungan

2.22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CUKUP EFEKTIF	1	1.0	1.0	1.0
SANGAT EFEKTIF	22	22.0	22.0	23.0
EFEKTIF	77	77.0	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.22 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 1% responden menjawab cukup efektif, 77% responden menjawab efektif, dan 22% responden menjawab sangat efektif terbiasa menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk transfer uang, pembelian pulsa/kuota internet, pembayaran

tagihan, zakat, bersedekah, dan mengecek saldo tabungan.

5) Deskriptif Indikator Perubahan Nyata

Untuk mengetahui gambaran indikator tingkat perubahan nyata dapat dilihat pada tabel 2.23 sampai 2.24 sebagai berikut:

Tabel 2.23

Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban Responden Tentang Layanan BSI *Mobile* Memberikan Fitur Layanan Sesuai Dengan Kebutuhan Ditengah Pandemic Covid-19

2.23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SANGAT EFEKTIF	20	20.0	20.0	20.0
EFEKTIF	80	80.0	80.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.23 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 80% responden menjawab efektif, dan 20% responden menjawab sangat efektif bahwa layanan BSI *Mobile* dapat memberikan fitur layanan yang

sesuai kebutuhan di tengah pandemic *Covid-19*.

Tabel 2.24

**Tabel Frekuensi Kriteria Jawaban
Responden Tentang Layanan BSI Mobile
Dan Dapat Berperan Langsung Dalam
Kemajuan Teknologi**

2.24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
SANGAT EFEKTIF	26	26.0	26.0	26.0
EFEKTIF	74	74.0	74.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

(Sumber : Hasil penelitian yang diolah dengan SPSS Versi 26, 2022)

Tabel 2.24 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 74% responden menjawab efektif, dan 26% responden menjawab sangat efektif bahwa layanan BSI *Mobile* dapat berperan langsung dalam kemajuan teknologi

4. Analisis Data

Analisis Data menurut Iqbal Hasan adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa)

kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan atau meramalkan kejadian lainnya. Analisis data dibawah ini untuk mengetahui seberapa efektif sistem layanan *Mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah yaitu:

Tahapan mendapatkan hasil frekuensi jumlah responden yaitu

1. Hasil Frekuensi dari Pemahaman Nasabah yang telah di jawab oleh responden pada tabel 2.10- 2.12 dengan jumlah responden 100 orang. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan table 2.10- 2.12 sehingga didapatkan hasil 1327.
2. Hasil Frekuensi dari tepat sasaran yang telah di jawab oleh responden pada tabel 2.13-2.15 dengan jumlah responden 100 orang. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan tabel 2.13-2.15 sehingga didapatkan hasil 1335.
3. Hasil Frekuensi dari tepat sasaran yang telah di jawab oleh responden pada tabel 2.16-2.19 dengan jumlah responden 100 orang. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan tabel 2.16-2.19 sehingga didapatkan hasil 1791.
4. Hasil Frekuensi dari tepat sasaran yang telah di jawab oleh responden pada tabel 2.20-2.22 dengan

jumlah responden 100 orang. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan tabel 2.19-2.21 sehingga didapatkan hasil 1341.

5. Hasil Frekuensi dari tepat sasaran yang telah di jawab oleh responden pada tabel 2.23-2.24 dengan jumlah responden 100 orang. Hasil tersebut didapatkan dari hasil penjumlahan tabel 2.23-2.24 sehingga didapatkan hasil 849.

Dari hasil penjumlahan indikator efektivitas sistem layanan *mobile banking* pada frekuensi jawaban responden didapatkan hasil sebesar 66,88%

Tabel 2.25

Hasil Persentase Rekapitulasi Indikator Efektivitas sistem layanan *mobile banking*

No	Indikator Efektivitas Sistem Layanan <i>Mobile Banking</i>	Jumlah Pertanyaan	Jumlah Responden	Jumlah skor
1	Pemahaman Nasabah	3	100	1327
2	Tepat Sasaran	3		1335
3	Tepat Waktu	4		1791
4	Pencapaian Tujuan	3		1341
5	Perubahan Nyata	2		849
Total		15	100	6688

(Sumber : Hasil data yang diolah, 2022)

Untuk mengetahui seberapa efektif sistem layanan *Mobile Banking* menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{6688}{100} \times 100\%$$

$$P = 66,88$$

Dari hasil presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas sistem layanan *mobile banking* masuk pada kategori 60,1-90,0 EFEKTIF.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, hasil uji hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis (H₀)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui hasil uji efektivitas yaitu sebesar 66,88% tergolong efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem layanan *mobile baking efektif* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 atau hipotesis diterima.

2. Pengujian Hipotesis (H_a)

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui hasil uji efektivitas yaitu sebesar 66,88% tergolong efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem layanan *mobile banking tidak efektif* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 atau hipotesis ditolak.

C. Pembahasan

Peneliti sudah melakukan penelitian secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner yang diajukan kepada para responden yaitu nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama. Selanjutnya, peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang peneliti sebarakan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic Versi 26*. Berdasarkan hasil pengolahan statistic, maka dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah sistem layanan *mobile banking* efektif dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di sebarakan kepada responden, bahwa sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah berada pada tingkat EFEKTIF dilihat dari frekuensi jawaban responden.

2. Seberapa efektif sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19.

Berdasarkan hasil presentase yang telah dilakukan

bahwa sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah menunjukkan hasil 66,88% hasil tersebut didapatkan dari penjumlahan setiap indikator Dan hasil presentase tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas sistem layanan *mobile banking* masuk pada kategori 60,1-90,0 yang dapat dikatakan EFEKTIF.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic Covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama)

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di sebarakan kepada responden, bahwa sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah dikatakan EFEKTIF.
2. Berdasarkan hasil presentase yang telah dilakukan bahwa sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah menunjukkan hasil 66,88%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti mengajukan saran yaitu:

1. Kepada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama agar dapat terus melakukan pengembangan sistem layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah pada masa yang akan datang, sehingga dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa dari perbankan syariah.
2. Kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC

Bengkulu panorama diharapkan untuk lebih efektif lagi dalam menggunakan sistem layanan *mobile banking*, keefektifan sistem layanan *mobile banking* dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Meliana, *Efektivitas M-Banking sebagai Layanan Digital di Era Pandemi*. Malang: Graha ilmu, 2020.
- A,Pratama., F, MohSaleh, Zahra1, F., & Afdhalia, N. Faktor-Faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)”*Jurnal Akun Nabelo*, Vol 2, 2019.
- A. F, Riza, “The potential of digital banking to handle the Covid-19 pandemic crisis: Modification of UTAUT model for Islamic finance industry” *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol 3 No 2, 2017.
- Ali,Muhammad . *Strategi penelitian pendidikan*. Jakarta: angkasa, 1998.
- Alisman. “Analisis efektivitas dan efisiensi manajemen keuangan di aceh barat” *Jurnal ekonomi dan kebijakan public Indonesia*. ISSN:2442-7411 Vol.1 No. 2, November 2014.
- Alwisol, *Psikologi Kepribadian* , Malang: UMM Press, 2007.
- Arafat Yusmad, Muammar. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.

- Bungin, M. Burhan, *Metodologi penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu social lainnya*, Jakarta:kencana,2017
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2013.
- Fadlan, Abi, dan Yudhi Dewantara, Rizki. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No. 1. 2018.
- Fathoni, Abdurrahmat *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* , Ed.Rev, Jakarta: Rineka Cipta, 2014..
- Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23. Edisi Ke 8, 2016.
- Hadi, "*Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. "Skripsi, Universitas islam Indonesia, Yogyakarta 2011..
- Haris Budiyon, Amirullah, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004..

Ikatan banker Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.

Ilmi syarifuddin, Ahmad dzul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)” *Jurnal of management* Vol. 4 No 1, 2021.

J. Setiadi, Nugroho, *Prilaku konsumen*, Jakarta : KENCANA,2003.

Leksiyanto,o., Nurhasono, T., & Agus pujianto. *Jurnal of Physical Education,Sport,Healt, dan reaction2*. Jurnal of physical Education. Vol 2 (7), hal 452-458

MP4 News, di akses dari <https://plus.google.com/115889506863191713336>.

Pada rabu 11 agustus 2016, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah

Muladi, Ady “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi.*” Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2021.

Novi Marlina, Wachidatus Sa’diyah, “Use Of e-toll Card: Statified Consumers” *Jurnal Manajemen Motivasi*, 2018

- Novi, Syamsul Hadi. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.*” *Jurnal Optimum*, Vol. 5 No. 1, 2015.
- Novitasari. Putri Wulandari, dkk, “Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung” *Bisnis dan Iptek*, Vol. 10 No. 2.2017.
- Nurniah, “Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking ”*Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7 No. 4, 2009.
- Observasi awal, *Wawancara kepada security di PT bank syariah indonesia, KC Bengkulu panorama*, diambil di awal November, 2021
- Pinontoan, Wulan. “Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado” *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, 2003.
- Prihanto, Hendi dan Yunianti, Rika “Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking” *Jurnal akutansi, keuangan, pajak dan informasi (JAKPI)* Vol. 1 No.1 2021.
- Purbo, Onno W dalam Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.

- R, Marginingsih, “Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok” *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol.7. 2020
- Rizki Yudhi Dewantara, Abi Fadlan. “Pengaruh Presepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 62 No.1, 2018.
- S, Alharbi,. “extended UTAUT model for understanding of the effect of trust on users’ acceptance of cloud computing” *International Journal of Computer Applications in Technology*, Vol 6 No 1 2017
- Skalska, Celina *Mobile banking in the era of Covid-19 — functionalities review*. Finanteq. <https://finanteq.com/mobile-banking-in-the-era-of-covid-19-functionalities-review/>, 2020.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers,2017.
- Sudijono, Anas. *Pengantar statistic pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2017.

- Tika, Moh Pabundu *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Timotius, Kris H. *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- V, Venkatesh, D, Davis, F., & M. G, Morris, “Dead or alive The development, trajectory and future of technology adoption research” *Journal of the Association for Inform”ation Systems*, Vol 8 No 4
- Wulandari, Novitasari Putri., Karina Moeiono, Nadya Novandriani., “Analisis Faktor- Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung” *Jurnal Bisnis dan Iptek*, ISSN: 2502- 1559, Vol. 10, No. 2, Oktober .2017.
- Yusmad, Muammar Arafat *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yusmaina, Iin “Efektivitas Dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM)” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan dibawah ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic covid-19 (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama).

Bapak/Ibu/Saudari/I dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda checklist () pada salah satu jawaban yang dianggap dengan keadaan yang sebenarnya.

Bagian I: Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin:
 - Wanita
 - Pria
3. Usia :
 - 41 - 50 tahun
 - 31 - 40 tahun
 - 21 - 30 tahun
 - > 50 tahun
4. Pendidikan terakhir:
 - Pasca Sarjana
 - Sarjana
 - Diploma
 - SLTA
 - Lainnya _____
5. Pekerjaan :
 - Karyawan Swasta
 - Wiraswasta
 - PNS
 - Lainnya _____

6. Apakah Responden telah menggunakan Aplikasi BSI Mobile?

Ya

Tidak

7. Berapa lama Responden telah menggunakan Aplikasi BSI Mobile?

< 6 bulan

6 bulan – 1 tahun

>1 tahun

8. Produk Pendanaan yang digunakan?

BSI Tabungan Easy Wadiah

BSI Tabungan Easy Mudharabah

BSI Tabungan Haji

BSI Tabungan Pendidikan

Lainnya _____

Bagian II: Pertanyaan Kuisisioner

Keterangan:

- SE (Sangat Efektif) (skor 4)
- E (Efektif) (skor 3)
- CE (Cukup Efektif) (skor 2)
- STE (Sangat Tidak Efektif) (skor 1)

KUESIONER MENGENAI Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking pada Aplikasi BSI Mobile.

Pertanyaan dibawah ini terkait dengan Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN			
		SE	E	CE	STE
1	Anda mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI Mobile				
2	Anda mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone dan jaringan internet				
3	Anda mengetahui apa saja layanan yang bisa terlayani di BSI Mobile				
4	Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman kepada anda tentang fasilitas layanan BSI Mobile				
5	Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama selalu memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI Mobile				
6	Pegawai PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu panorama menumbuhkan rasa percaya kepada anda				
7	BSI Mobile memberikan layanan pembayaran zakat berinfat dan bersedekah dengan cepat dan efisien				
8	BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan seperti (pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer) dengan cepat, tepat, dan efisien				
9	BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan				
10	BSI Mobile mampu merespon dengan cepat dan jika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi				
11	Anda terbiasa menggunakan smartphone dalam mengakses fasilitas layanan BSI Mobile				

12	Anda merasa layanan BSI Mobile mudah untuk digunakan dan dipelajari				
13	Anda terbiasa menggunakan layanan BSI Mobile untuk transfer uang, pembelian pulsa/kuota internet, pembayaran tagihan, zakat, bersedekah dn mengecek saldo tabungan				
14	Layanan BSI Mobile dapat memberikan fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan anda ditengah pandemic covid-19				
15	Dengan layanan BSI Mobile anda dapat berperan langsung dengan kemajuan teknologi				



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 017/SKLP-FEBI/02/5/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Perbankan Syariah Menerangkan bahwa :

Nama : Silvia Dwi Rama Dina
Nim : 1811140193
Prodi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE
BANKING DALAM MERESPON KEBUTUHAN
NASABAH DI ERA PANDEMIC COVID-19 (STUDI
PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA, KC
BENGKULU PANORAMA)
Similarity Index : 18%
Status : LULUS

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Satgas Plagiasi
Program Studi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

DOKUMENTASI









HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING	1	0,697	0,195	Valid
	2	0,679	0,195	Valid
	3	0,693	0,195	Valid
	4	0,700	0,195	Valid
	5	0,632	0,195	Valid
	6	0,751	0,195	Valid
	7	0,655	0,195	Valid
	8	0,773	0,195	Valid
	9	0,763	0,195	Valid
	10	0,713	0,195	Valid
	11	0,674	0,195	Valid
	12	0,705	0,195	Valid
	13	0,685	0,195	Valid
	14	0,634	0,195	Valid
	15	0,621	0,195	Valid

4. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING	1	0,918	Reliabel
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		

HASIL UJI EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING*

Pertanyaan 1

2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
EFEKTIF	75	75.0	75.0	75.0
SANGAT EFEKTIF	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	76	76.0	76.0	76.0
	EFEKTIF	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP EFEKTIF	1	1.0	1.0	1.0
	EFEKTIF	77	77.0	77.0	78.0

	SANGAT EFEKTIF	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP EFEKTIF	12	12.0	12.0	12.0
	SANGAT EFEKTIF	14	14.0	14.0	26.0
	EFEKTIF	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP EFEKTIF	13	13.0	13.0	13.0
	SANGAT EFEKTIF	14	14.0	14.0	27.0
	EFEKTIF	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	CUKUP EFEKTIF	4	4.0	4.0	4.0
	SANGAT EFEKTIF	15	15.0	15.0	19.0
	EFEKTIF	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

2.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	32	32.0	32.0	32.0
	EFEKTIF	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

2.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	31	31.0	31.0	31.0
	EFEKTIF	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

2.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	28	28.0	28.0	28.0
	EFEKTIF	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

2.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	23	23.0	23.0	23.0
	EFEKTIF	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 11

2.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	19	19.0	19.0	19.0
	EFEKTIF	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 12

2.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	22	22.0	22.0	22.0
	EFEKTIF	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 13

2.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	CUKUP EFEKTIF	1	1.0	1.0	1.0
	SANGAT EFEKTIF	22	22.0	22.0	23.0
	EFEKTIF	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 14

2.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	20	20.0	20.0	20.0
	EFEKTIF	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 15

2.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	SANGAT EFEKTIF	26	26.0	26.0	26.0
	EFEKTIF	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	