PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

SENJA PRATIWI

NIM 1516140205

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU

BENGKULU, 2019 M/ 1440 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Senja Pratwiwi, NIM 1516140205 dengan judul "Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah" Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, April 2019M
Jumadil Akhir 1440 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. M. Syakroni, M. Ag	Miti Yarmunida, M. Ag
NIP.195707061987031003	NIP.197705052007102002

PKEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Tlp. (0736) 51276. 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah" oleh Senja Pratiwi, NIM 1516140205, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam,telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin
Tanggal : 08 Juli 2019 M/5 Dzul-Qa'dah 1440 H

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

Bengkulu, 22 Juli 2019M
19 Dzul Qa'dah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Drs. M. Syakroni, M. Ag	**Miti Yarmunida, M. Ag**
NIP.195707061987031003	NIP.197705052007102002
Penguji I	**Penguji II**
Dr. Asnaini, MA	**Yenti Sumarni, SE.MM**
NIP.197304121998032003	NIP.197904162007012020

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul "Persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain terkecuali arahan dari tim pembimbing.
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 didalam naskah saya dengan disebutkan pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, April 2019M
Jumadil Akhir 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan

Senja Pratiwi
NIM.1516140205

MOTTO

"Saat kamu ingin berhenti, coba bayangkan berapa banyak do'a melangitkan namamu dengan harapan-harapan yang indah. Mau kamu kecewakan mereka?"

"Senja Pratiwi"

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Allah swt yang atas rahmat, hidayah dan nikmat yang senantiasa diberikan Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan semoga berkah dan bermanfaat. Aamiin
- Untuk orang tuaku Bak dan Mak (Irwanto, SE dan Nurlela) yang tak letih selalu menasehati, selalu memberi yang terbaik, dukungan, dan memberikan banyak pelajaran tentang kehidupan.
- Untuk saudaraku Elwa Agustina, Kakak ipar Fredo Saputra, dan Keponakanku Al Gibran Pranaja Putra yang selalu memberi semangat dikala semangat mulai hilang dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk keluarga yang selalu mendukung
- Teman terbaik Yobby Novralian Saputra terimakasih dalam bentuk segala hal.
- Member of "Ayuk-Ayuk" : Ulfa Kurnia, Riana, Rati Oktavia saudara-saudara perantauanku yang selalu memberikan semangat, selalu ada disetiap perjalanan studyku.
- Member of "Squad Manusia Biasa" : Tika Mekarsari WJ, Seli Agustini, Winda Arumningsih, Pigi Nurbila, Setiawati, Indah Permatasari, Firda Utami, Mutiara Pristy Miranti, Cintya Pratna MD.
- Member of FTF Smile" : Devi Chrisdyanti, Osrina, Fitri Handayani, Sylva Dwi Lestari, Riska Noviyani, Yuli Kartika, Ratika Agustina, Wika Pusfita
- Teman-teman seperjuangan yang selalu kompak yang tidak bisa disebutkan satu per satu dikelas PBS VIII G

❖ KKN 52 Air Periukan

❖ Almamater tercinta yang telah menempahku

ABSTRAK

Persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah

Oleh Senja Pratiwi, NIM 1516140205.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaiman persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah dan faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara lebih mendalam dan menyeluruh peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada 18 orang informan, serta dengan observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Milles dan Huberman yaitu dengan melakukan reduksi data yaitu dengan merangkum dan memilah data, lalu penyajian data dengan menguraikan informasi dalam bentuk teks dan paragraph dan mengambil kesimpulan. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi mahasiswa terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini sendiri, hal ini dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengatakan jika layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik transfer ataupun pengecekan saldo, manfaat yang didapatkan, kesulitan yang dirasakan, penerapannya pada mahasiswa serta kesesuainya dengan prinsyip Syariah. Faktor yang membentuk persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu adalah kemudahan, manfaat yang didapat, kesulitan, kewajiban, penerapannya dikalangan mahasiswa, serta kesesuainya dengan prinsip Syariah.

Kata Kunci : Persepsi, Faktor yang membentuk persepsi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam menapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. K. H. Sirajudin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, MM, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Drs. M. Syakroni, M. Ag, selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Miti Yarmunida, M. Ag, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku yang selalu selalu mendoakan dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmu dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Para sahabat, keluarga dan teman seperjuangan serta semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang telah membantu sehingga terbentuknya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, April 2019 M
Jumaidil Akhir 1440H

Mahasiswa yang menyatakan

Senja Pratiwi
NIM 1516140205

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Check Plagiarism* Judul

Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal

Lampiran 3 : Daftar Hadir Mengikuti Seminar Proposal

Lampiran 4 : Catatan Perbaikan Proposal

Lampiran 5 : Halaman Pengesahan Proposal

Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 7 : Pedoman Wawancara

Lampiran 8 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian dari KESBANGOL

Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 : Plagiasi

Lampiran 13 : Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 14 : Catatan Perbaikan Skripsi

Lampiran 15 : Dokumentasi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Mahasiswa pengguna BNI Syariah.....6

Tabel 3.1 : Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2015 47

Table 3.2 : Mahasiswa Bidikmisi Perbankan Syariah Angkatan 2015.....48

Table 3.3 : Jumlah mahasiswa KKN Perbankan Syariah Angkatan 2015.....48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu fungsi pengumpulan dana *(funding*), fungsi penyaluran dana (*lending)*, dan pelayanan jasa. Lembaga keuangan adalah salah satu kebutuhan pada aspek ekonomi yang tidak terlepas dari kegiatan jasa perbankan, jasa perbankan sangat menjadi kebutuhan dalam bertransaksi. Di Indonesia sendiri jasa perbankan menganut kedalam *Dual Banking System* maksudnya bahwa ada bank yang kegiatannya sesuai dengan hukum Islam atau secara syariah ada yang tidak sesuai hukum Islam atau disebut bank konvensional.[1]

Industri keuangan syariah berkembang pesat khususnya pasca diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 10 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Perbankan, dan barulah kemudian di sahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.[2]. Kemunculan Perbankan Syariah dilatar belakangi oleh adanya badai krisis yang menghantam Indonesia tahun 1998, telah menghancurkan kehidupan perekonomian Indonesia.

---

[1] Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bandung; Ghaliah Indonesia, 2015), h. 17

[2] Ahmad Mujahidin , *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2016), h.21

Tidak terkecuali negara-negara di kawasan Asia Tenggara juga tidak luput dari krisis ekonomi dan moneter. Namun secara faktual Indonesialah yang paling lama melaksanakan proses pemulihan ekonomi. Hal ini diakibatkan oleh parahnya tingkat Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), sehingga perbaikan ekonomi memiliki tingkat kesulitan yang tinggi. Krisis ekonomi juga menyebabkan terjadinya krisis-krisis lainnya yang bersifat multi dimensional, berupa krisis yang mengarah pada krisis kepercayaan dan krisis moral.

Perbankan juga tidak luput dari krisis, yakni ditandai dengan banyaknya bank-bank yang dilikuidasi, dibekukan, dan ataupun digabung dengan bank-bank lain (*merger*). Hal ini lebih disebabkan oleh adanya praktik perbankan yang sangat kurang menerapkan prinsip kehati-hatian bank (*prudential banking principle*) dalam mengelolah kegiatan usaha, khususnya dalam hal penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Lemahnya analisis kredit pada perbankan ikut andil dalam menyebabkan terjadinya krisis.

Memburuknya situasi perekonomian Indonesia akibat kebijakan suku bunga tinggi dan depresiasi nilai tukar mata uang rupiah ternyata justru membawa akibat yang sangat buruk pada dunia perbankan. Dari berbagai catatan, setidaknya selama krisis berlangsung ada lima permasalahan utama yang dialami oleh dunia

perbankan yaitu (*negatif spread*, likuiditas, NOP (*Net Open Position)*, dan permodalan (*capital*).[3]

Akan tetapi lain halnya dengan perbankan syariah seperti diketahui pada bank syariah, sistem yang digunakan adalah bagi hasil pada akhir tahun (bukan sistem bunga seperti yang dilakukan pada bank konvensional). *Return* yang diberikan kepada nasabah pemilik dana pun ternyata lebih tinggi dari pada bunga deposito yang diberikan oleh bank konvensional. Itulah yang menjadikan alasan bank syariah tetap kokoh dan tidak terpengaruh oleh krisis yang terjadi.[4] Pada saat itu Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berdiri pada tahun 1991 merupakan satu-satunya bank yang secara murni menerapkan prinsip syariah berupa prinsip bagi hasil dalam operasional kegiatan usahanya. Pada saat krisis berlangsung secara faktual BMI merupakan salah satu bank yang sehat, karena mempunyai CAR (*Capital Adequacy Ratio*) dengan kategori A (4% keatas) sehingga ia hanya wajib menyusun rencana bisnis dan tidak menjadi pasien dalam BPPN.[5]

Dengan adanya krisis moneter pada tahun 1998 telah membawa dampak positif bagi perkembangan dunia perbankan syariah hal ini ditandai dengan telah banyak berdirinya bank dan lembaga keuangan syariah di Indonesia. Seiring dengan berkembang pesatnya perbankan syariah di Indonesia.

---

[3] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta, Raja Grafindo Persada ,2016), h.5-7

[4] Amir Mahmud dan Rukmana, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia* (jakarta : Erlangga, 2010), h.8

[5] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah...*, h.9

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk kegiatan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan. Perkembangan teknologi ini dilakukan perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatkan prestasi kerjanya. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *Mobile Banking.*[6]

Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan *M-Banking* merupakan fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *Handphone,* dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *Mobile Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mendatangi gerai bank, hanya menggunakan

[6] Hanif Astika Kurniawati, dkk. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) : 24-29

*handphon*e nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.[7]

Sudah banyak penawaran yang diberikan oleh bank kepada nasabah atas fasilitas *Mobile Banking*. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *Mobile Banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri.

Dari hasil observasi awal yang telah dilakukan dengan wawancara kepada mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu program studi Perbankan Syariah semester 8 atas nama Ulfa Kurnia. Ia mengatakan bahwa:

> *Mobile Banking* memang memberikan banyak kemudahan bagi nasabah, tetapi menurutnya *Mobile Banking* BNI Syariah tidak cocok digunakan oleh para mahasiswa dikarenakan mahasiswa biasanya hanya menerima kiriman jarang sekali digunakan dalam hal mentransfer.[8]

---

[7] Novitasari Putri Wulandari dan Nadya Novandrian Karina Moeliono, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking di Bandung*, Jurnal Bisnis dan Iptek vol. 10, No. 2, Oktober 2017, 139-149

[8] Ulfa Kurnia, *Wawancara*, Tanggal 18 Oktober 2018

Sedangkan Dody Kresno berpendapat bahwa:

Alat transaksi melalui *handphone* ini sangat mudah digunakan dan dipahami, manfaat yang didapat juga sangat banyak, kita bisa bertransaksi dimana pun tanpa harus mengantri di ATM, hanya saja *Mobile Banking* BNI Syariah tidak bisa digunakan ditempat yang tidak ada *Signal Handphone*".[9]

Berikut data hasil survey awal yang merupakan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2015:

Tabel 1.1

Mahasiswa Pengguna BNI Syariah

No	Nama Mahasiswa Perbankan Syariah (Angkatan 2015)	Menggunakan Mobile Banking	Tidak Menggunakan Mobile Banking
1	Ulfa Kurnia		✓
2	Dodhy Kresno	✓	
3	Gizka Anggun		✓
4	Fajri Ramadan		✓
5	Riana		✓
6	Hendra Saputra		✓

[9] Dody Kreno, *Wawancara*, tanggal 18 Oktober 2018

7	Maya Anggelina		✓
8	Tika Mekar sari		✓
9	Resti Melinda Sari		✓
10	Winda Arum Ningsih		✓
11	Ratih Perwasih		✓
12	Ryan Firdaus		✓
13	Dea Syahri		✓
14	Ega Rafita Gustiana		✓
15	Rafiq Safiro		✓
	Total	**1**	**14**

Sumber : Data Survey awal, tanggal 18 Oktober 2018

Hasil wawancara di atas didapat lebih banyak mahasiswa yang tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah yang ada padahal hal tersebut memberikan kemudahan. Mereka mempunyai persepsi yang berbeda mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dari hasil observasi awal dan wawancara yang mengidentifikasikan bahwa banyak sekali persepsi mahasiswa mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah, maka peneliti tertarik untuk mengangakat judul **"PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI**

DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH"

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini penting agar tidak terjadi peluasan dalam pembahasan. Pembahasan spesifik akan membuat penelitian ini lebih fokus dan terarah. Adapun batasan masalah penelitian ini yang akan dibahas mengenai Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah. Batasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan hanya berfokus pada objek Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu khususnya Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2015 yang sudah menjadi nasabah di bank BNI Syariah.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah?
2. Apa saja faktor yang membentuk persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah?

D. Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini tidak terlepas dari permasalahan pokok yang telah dikemukakan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang membentuk persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu tehadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk hal-hal antara lain.

1. Kegunaan Secara Teoritis

   Hasil dari penelitian ini dimaksud untuk memberikan sumbangan bagi pengembangan khazanah dan keputusan Islam pada umumnya dan almamater pada khususnya, serta untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonimi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

   a. Untuk peneliti sebagai sumber aplikasi ilmu yang telah di dapat selama kuliah.

b. Untuk memberikan informasi kepada peneliti berikutnya dalam membuat karya ilmiah yang lebih sempurna.

c. Bagi mahasiswa dan pihak lain dapat dijadikan pedoman dan sarana informasi tentang Persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Imam Sugih Rahayu, jurnal nasional yang berjudul Minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari penilitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menejelaskan pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*, (2) untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use)* terhadap minat perilaku untuk menggunakan *Mobile Banking*, (3) untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh persepsi kredibilitas (*perceived credibility*) terhadap minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*, (4) untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh informasi tentang *Mobile Banking* terhadap minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriftif kuatitatif dengan desain paradigma *positivistic*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model TAM original secara statistik signifikan. Sedangkan pada bagian lain, gender sebagai

variabel eksternal dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kegunaan persepsian dan kemudahan penggunan persepsian. Implikasi dari hasil penelitian ini relevan bagi mahasiswa yang berminat menggunakan *Mobile Banking* agar lebih memperhatikan faktor pengalaman dan kemudahan penggunaan. Pengguna *Mobile Banking* diharapkan untuk lebih yakin dengan menggunakan mobile banking dapat mempermudah aktivitas perbankannya.[10]

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, penelitian ini berfokus pada minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Sedangkan penelitian penulis berfokus pada Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Penelitain berikutnya berasal dari skripsi yang ditulis oleh Reza Ramadhan yang berjudul Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kemudahan menggunakan, persepsi kerdibilitas, persepsi harga secara simultan memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan *Mobile Banking*. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriftif

[10] Imam Sugih Rahayu, *Minat Nasabah menggunakan Mobile Banking dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. V, No. 2, Desember 2015M/1436 H

kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Surabaya.[11]

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, penilitian ini hanya berfokus pada persepsi tehadap kemudahan, kredibilitas dan harga terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan analisis Regresi linear berganda. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada bagaimana Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lovemore Muchingami, jurnal internasional yang berjudul *Customer Perception Analysis on Mobile Banking in Botswana.* Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi pelanggan pada *Mobile Banking* di Botswana menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM 3). Telah terpapar bahwa kegunaan obyektif dan main komputer adalah komponen utama yang mendorong niat perilaku pada penggunaan *Mobile Banking* di Botswana. Oleh karena itu disarankan bahwa bank harus melibatkan lebih banyak paket kesadaran teknologi untuk mengekspos kebutuhan untuk

[11] Reza Ramadhan, *Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas, dan persepsi harga pada niat nasabah menggunakan layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya,* (Skripsi: Universitas Airlangga Surabaya, 2016)

berubah dari perbankan tradisional ke model perbankan kontemporer. Juga penting bahwa bank komersial harus menyediakan layanan yang efisien sistem untuk mengurangi gangguan internet dan memastikan layanan pelanggan seketika.[12]

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, penilitian ini hanya berfokus pada analisis persepsi pelanggan pada *Mobile Banking* Botswana. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Penelitian selanjutnya berasal dari skripsi yang ditulis oleh Aisyah Marsela yang berjudul Minat Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendeakatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu terhadap transaksi informasi saldo, transfer dana, pembayaran, dan pembelian pada layanan aplikasi *Mobile Banking.*

Perbedaan peneliti ini dengan penulis, peneliti ini hanya berfokus pada minat Mahasiswa penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendeakatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

[12] Lovemore Muchingami, An Analisys of Customer Perception on Mobile Banking in Botswana, Journal international (Vol. 7, No. 5, Mei 2018)

Sedangkan penulis berfokus pada Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah. Disini peneliti juga menggunakan pendekatan penelitian *mix* atau campuran yaitu terdiri dari penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Sedangkan penulis hanya menggunakan penelitian kualitatif.[13]

Dari berbagai sumber yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian sebelumnya mengenai persepsi kemudahan atau minat nasabah berpengaruh terhadap penggunakan layanan *Mobile Ba*nking pengambilan keputusan minat nasabah dalam menggunakan layanan ini sudah banyak dilakukan. Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dari tempat, tahun objek dan topik pembahasan yang dipakai serta dalam penelitian ini membahas tentang Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah. Terdapat beberapa teori dalam penelitian ini yaitu tinjauan tentang persepsi, tinjauan tetntang *Mobile Banking.* Jadi, dari 4 penelitian terdahulu adalah sebagai pedoman referensi untuk peneliti melakukan penelitian lebih lanjut.

[13] Aisyah Marsela, *Minat Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendeakatan Technology Acceptance Model (TAM),* (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018)

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

   a. Jenis penelitian

      Menurut Saifuddin Azwar, bila dilihat dari kedalaman analisisnya, jenis penelitian terbagi atas penelitian deskriftif dan penelitian inferensial. Penelitian deskriftif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematik sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan.[14]

      Penelitian ini adalah penelitian deskriftif, karena peneliti ingin mengetahui persepsi seseorang, bukan penelitian yang menggunakan angka-angka pasti seperti pada penelitian kuantitatif.

      Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan tentang persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

   b. Pendekatan Penelitian

      Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data Deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dalam bentuk tindakan kebijakan.[15]

      Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

---

[14] Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* cet. IX. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.6

[15] Subandi, *Deskripsi Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, (Jurnal Harmonia, Volume 11, Nomor 2), h.176

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Oktober 2018 sampai dengan selesai. Penelitian ini akan dilakukan di Kampus Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Jalan Raden Fatah, Kelurahan Pagar Dewa Kota Bengkulu. Lebih tepatnya pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada Program Studi Perbankan Syariah, penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena melihat banyaknya persepsi mahasiswa mengenai *Mobile Banking*.

3. Subjek/Informan Penelitian

Untuk menentukan subjek/informan penelitian dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive sampling*. Jika narasumber penelitian sudah ditentukan secara spesifik (*purposive*) siapa saja, jelaskan identitas dan argumentasi mereka.[16]

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah, metode *purposive sampling* yaitu menentukan subjek/objek sesuai tujuan. Meneliti dengan pendekatan kualitatif biasanya sudah ditentukan tempat yang dituju, menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis.[17]

Adapun subjek/informan dalam penelitian ini adalah:

---

[16] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi FEBI IAIN Bengkulu*, (Bengkulu: Febi,2016). h. 17

[17] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: ALFABETA cv,2009), h.47

1. Mahasiswa prodi perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu angkatan 2015
2. Mahasiswa perbankan syariah angkatan 2015 Institud Agama Islam Negeri Bengkulu yang sudah menjadi nasabah di bank BNI Syariah

Menurut Sugiyono, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka diambil 10-15% dari jumlah populasinya. Dengan pernyataan ini karena jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka penulis mengambil 10%, Sehingga jumlah informan yang diambil adalah `10% x 233 = 23 orang mahasiswa Perbankan Syariah.angkatan 2015.[18]

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Adapun sumber data yang dikumpulkan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data.[19]

Sumber data pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan penelitian. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah

[18] Sugiyono, *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta, 2014),h.110

[19] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*…, h. 18

mahasiswa perbankan Syariah angkatan 2015 yang sudah menjadi nasabah di BNI Syariah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat buku, jurnal, skripsi dan sumber tertulis lainnya.[20]

Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan buku, jurnal dan beberapa sumber lainnya seperti wawancara tentang persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

b. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ahmad Tanzeh teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Secara umum metode penelitian data terdiri dari beberapa kelompok yaitu: observasi (pengamatan), wawancara (*interview)*, angket, tes dan skala objektif, dan dokumentasi.[21] Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

[20] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*…, h. 18

[21] Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Tulung Agung : Teras, 2011), hal.83

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, wawancara ini dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada mahasiswa perbankan Syariah angkatan 2015 yang sudah menjadi nasabah di bank BNI Syariah. Dengan wawancara ini peneliti dapat menggali data dan informasi tentang persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah.

2. Observasi

Yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan yang tampak pada objek penelitian yakni mahasiswa perbankan Syariah angkatan 2015 yang sudah menjadi nasabah di bank BNI Syariah.

3. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat laporan yang sudah tersedia. Dalam hal ini yaitu dalam melihat dokumen serta buku yang terkait dengan persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Milles dan Huberman. Yakni dengan reduksi data, penyajian data dan konklusi. "…Mengenai hal ini Djam'an Satori dan Aan Komariah berpendapat bahwa Analisis data Milles dan Huberman (1984) terdiri atas: data *reduction*, data *display*, dan *conclution*

drawing/ferifecatin yang dilakukan secara interaktif dan berlansung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya mencapai jenuh.[22]

Analisis data Miles dan Huberman (1984) terdiri atas :

1. Reduksi data (*Reduction*)

   Sebagaimana dimaklumi, ketika peneliti mulai melakukan penelitian tentu saja akan mendapatkan data yang banyak dan relative beragam dan bahkan sangat rumit. Itu sebabnya perlu dilakukan analisis data melalui redaksi data. Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkandan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data yang diperoleh jika diperlukan.[23]

   Dalam penelitian ini penulis melakukan reduksi data tentang persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah dengan mereduksi data, merangkum serta memilah-milah informasi sehingga diperoleh gambaran yang lebih tajam tentang persepsi

[22] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*…, h.18

[23] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*…, h. 218

mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data (data *display*). Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan demikian yang paling sering digunakan adalah teks naratif. Adapun fungsi display data adalah untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi, juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang difahami tersebut.[24]

Dalam penelitian ini selanjutnya penulis akan menyajikan data tersebut dengan menguraikan informasi yang didapat mengenai persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah kemudain untuk dapat merancanakan kerja berikutnya.

3. Conclusion Drawing/ Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

[24] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*…, h. 218

ditemukan bukti-bukti yang kuatdan mendukung pada tahap pengumpulan data.[25]

Dalam penelitian ini analisis data yang dimaksud adalah data tentang persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah sehingga diperoleh hasil yang terdapat dalam rumusan masalah.

H. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dan memahami isi dari skripsi ini secara keseluruhan, penulis membuat sistematika penulisan atau garis besar dari penulisan skipsi ini yang terbagi atas lima bab dengan masing-masing diuraikan sebagai berikut:

BAB I

Yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan penelitian terdahulu, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II

Kajian teori merupakan bagian yang menjelaskan teori yang berhubungan dengan penelitian berisi teori tentang persepsi dan teori tentang *Mobile Banking*, Serta ekonomi Islam.

[25] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*…, h. 218

BAB III

Yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian merupakan bagian yang menggambarkan/menjelaskan objek yang diteliti seperti: sejarah, profil, visi dan misi, motto, nilai dasar dan keyakinan, srtruktur organisasi, tujuan dan sasaran, profil lulusan, jumlah mahasiswa aktif dan yang berhubungan dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam juga Perbankan Syariah.

BAB IV

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan Tentang persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institud Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah, persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah dan Faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah.

BAB V

Penutup merupakan bagian terakhir dalam penelitian skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi (dari bahasa latin *percepio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tetang lingkungan. Persepsi meliputi smua sinyal dalam system saraf, yang merupakan hasil dari simulasi fisik atau kimia dari organ pengindra. Seperti misalnya penglihatan yang merupakan cahaya yang mengenai retina mata, pencium yang memakai media molekul bau, dan pendengaaran yang melibatkan gelombang suara. Persepsi bukanlah isyarat secara pasif, tetapi dibentuk oleh pembelajaran, ingatan, harapan, dan perhatian.[1]

Persepsi adalah proses neurologis ketika sensoris stimulus diterima, diketahui dan diakui sebagai makna yang sederhana. Istilah yang biasa dipakai untuk menjelaskan control sensoris terhadap sesuatu yang kompleks seperti perilaku diinferensi dari perilaku lain dan suatu peristiwa internal yang

[1] Marseli Tambayong, *Persepsi Nasabah Terahadap Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Tentang Tabungan Simas Ceria*, (Skripsi : Institud Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2016), h. 21

bersifat hipotesis yang mempunyai sifat yang tidak menentu, namun yang dikendalikan oleh sebagian besar rangsangan dari luar.[2]

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafiran (interprestasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Hal ini dijelaskan tampak pada definisi John R. Wenburgh dan Wiliam W. Wilmot: "Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberikan makna". Sedangkan Rudholdph F.Verderber: "Persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi". Lain hal J.Cohen: " Persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal.[3]

Menurut penulis persepsi adalah proses mental yang digunakan untuk mengendalikan indera seperti rangsangan agar suatu organisme dapat menerima dan menganalisis suatu informasi dilingkungannya. Persepsi juga merupakan apa yang dirasakan seseorang mengenai suatu hal yang bermakna yang menurut mereka baik atau tidaknya yang didapat dari lingkungan sekitarnya.

Persepsi meliputi *pengindraan* (sensasi) melalui alat-alat indra kita (yakni indra peraba, penglihat, pencium, pengecap dan pendengar), *atensi*, dan

---

[2] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan BNI Syariah Cabang Bengkulu*, (Skripsi : Institud Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018), h. 25

[3] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung , PT Remaja Rosdakarya, 2005), h.167

interpretasi. Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan ke otak lewat pengelihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman, dan pengecapan. Reseptor indrawi mata, telinga, kulit, otot, hidung, dan lidah adalah penghubung antara otak manusia dan lingkungan sekitar. Mata bereaksi terhadap gelombang cahaya, telinga terhadap gelombang suara, kulit terhadap temperatur dan tekanan, hidung terhadap bau-bauan dan lidah terhadap rasa. Lalu rangsangan-rangsangan ini dikirim melalui otak, Makna pesan yang dikirim keotak harus dipelajari.[4]

> Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson, menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu: *seleksi, organisasi, dan interpretasi*. Yang dimaksud dengan seleksi sebenarnya mencakup *sensasi* dan *atensi*, sedangkan organisasi melekat pada *interpretasi* , yang dapat didefinisikan sebagai " meletakkan suatu rangsangan bersama rangsangan lainnya sehingga menjadi suatu keseluruhan yang bermakna".[5]

Atensi tidak terelakkan dari persepsi karena sebelum kita merespons atau menafsirkan kejadian atau rangsangan apapun, kita harus terlebih dahulu memperhatikan kejadian atau rangsangan tersebut. Ini berarti bahwa persepsi mengisyaratkan kehadiran suatu objek untuk dipersepsi, termasuk orang lain dan diri sendiri. Dalam banyak kasus, rangsangan yang menarik perhatian kita cenderung kita anggap lebih penting daripada yang tidak menarik perhatian kita. Rangsangan seperti itu cenderung dianggap penyebab kejadian- kejadian

[4] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*…, h. 168
[5] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi…,* h. 169

berikutnya. Ini juga berlaku untuk manusia orang yang paling kita perhatikan cenderung dianggap paling berpengaruh.[6]

Tahap terpenting dalam persepsi adalah *interpretasi* atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih indra kita. Namun anda tidak dapat menginterpretasi setiap objek secara langsung, melainkan menginterpretasi makna informasi yang akan dipercayai mewakili objek tersebut. Jadi pengetahuan yang kita peroleh melalui persepsi bukan pengetahuan mengenai objek yang sebenarnya, melainkan pengetahuan mengenai bagaimana tampak objek tersebut. Beberapa prinsip penting mengenai persepsi sosial yang menjadi pembenaran atas perbedaan persepsi sosial ini dibagi menjadi, persepsi berdasarkan pengalaman, persepsi bersifat selektif, persepsi bersifat dugaan, persepsi bersifat evaluatif dan persepsi bersifat konteksual.[7]

2. Sifat- sifat Persepsi

Ada beberapa sifat-sifat persepsi , yaitu sebagai berikut :

a. Persepsi bersifat dugaan

Data yang didapat tentang objek melalui penginderaan tidak pernah sempurna, persepsi sering kali langsung menyimpulkan tentang suatu objek. Proses persepsi bersifat dugaan, hal ini memungkinkan kita untuk mengartikann objek dengan arti yang lebih lengkap pada suatu segi

[6] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi…,* h. 169
[7] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*…, h. 169

maupun. itulah sebabnya informasi yang diperoleh tidak lengkap, dugaan diperlukan untuk membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap melalui pengindaraan. Kita harus mengisi ruang kosong untuk melengkapi gambaran itu dan menyediakan informasi yang hilang. Dengan demikian persepsi juga diartikan sebagai suatu proses mengorganisasikan informasi yang tersedia, yang kita ketahui dalam suatu skema organisasional tertentu yang memungkinkan kita memperoleh suatu makna.[8]

b. Persepsi bersifat Konteksual

Dari seluruh pengaruh yang ada pada persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Konteks yang mencakup ketika kita melihat seseorang, objek atau kejadian yangmemperngaruhi persepsi kita. Dalam mengorganisasikan suatu objek atau meletakkan nya kedalam suatu konteks tertentu, maka prinsip yang digunakan berupa struktur objek atau kejadian berdasarakan prinsip kemiripan atau kedekatan dan kelengkapannya, dan kita biasanya mempersepsi suatu kejadian yang terdiri dari objek dan latar belakangnya.[9]

[8] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h.27
[9] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h. 27-28

c. Persepsi bersifat Evaluatif

Persepsi merupakan suatu proses kognitif dalam diri individu yang mencerminkan sikap, kepercyaan, nilai, dan pengahrapan yang digunakan untuk mengartikan suatu objek persepsi. Dengan demikian, persepsi bersifat pribadi dan subjektif. Menurut Andre L Rich, "persepsi pada dasarnya memiliki keadaan fisik dan psikologis individu, menunjukkan kualitas dan karakteristik mutlak ojek yang dipersepsi[10]

3. Faktor –faktor yang mempengaruhi persepsi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain:

a. Psikologis

Keadaan psikologis seseorang sangat mempengaruhi persepsi dalam menilai suatu hal, sebagi contoh seseorang yang buta tidak dapat melihat keindahan pemandangan yang menurut orang lain itu dapat dilihat keindahannya.[11]

b. Keluarga

Keluarga merupakan orang terdekat dalam proses pembentukan persepsi seseorang. Apabila seseorang lahir dalam keluarga yang

[10] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h. 28
[11] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h. 28

mempunyai persepsi bahwa bunga bank itu riba maka seseorang tersebut akan selamanya menganggap bunga bank itu riba.[12]

c. Kebudayaan

Persepsi seseorang juga dapat dipengaruhi dari budaya dan adat. Seperti contoh persepsi dari suku batak laki-laki yang terlahir dari suku batak, tidak boleh menikah dengan yang satu marga.[13]

Faktor-fsktor lain yang mempengaruhi persepsi ada dua yaitu faktor interal dan eksternal.

1. Faktor Internal

Yaitu faktor-faktor terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

a. Fisiologis, Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya infirmasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

b. Perhatian, Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memeperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan

[12] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, 28-29
[13] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah…,* h. 29

fasilitas mental yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian eseorang terhadap objek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.

c. Minat, Persepi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi yang digerakkan untuk mempersepsikan.

d. Kebutuhan yang searah, Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

e. Pengalaman dan ingatan, Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

f. Suasana hati, Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi, dan mengingat.[14]

2. Faktor Eksternal

Merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang

[14] Marseli Tambayong, *Persepsi Nasabah*…, h. 23-24

seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi adalah:

a. Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu objek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran besar objek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

b. Warna dari objek-objek. Objek-objek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami dibandingkan dengan yang sedikit.

c. Keunikan dan kekontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.

d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila sering diperhatikan debandingkan dengan yang hanya sekali lihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi.

e. *Motion* atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan objek yang diam.[15]

4. Proses Terjadinya Persepsi

Proses persepsi terjadi melalui beberapa proses.

a. Adanya Objek Persepsi

Suatu objek dapat menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor, stimulasi bisa saja datang dari luar individu yang memersepsi, tetapi juga bisa datang dari individu yang bersangkutan langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor, namun sebagian besar stimulasi datang dari luar individu.

b. Adanya indera saraf dan pusat susunan saraf

Alat indra atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulasi, disamping itu juga harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulasi yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Suatu alat yang digunakan untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

[15] Marseli Tambayong, *Persepsi Nasabah*…, h. 24-25

c. Adanya perhatian

Perhatian adalah suatu langkah pertama untuk persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian adalah pemusatan atau konsentrasi dari segala aktivitas seseorang yang ditunjukan kepada sekumpulan objek.[16]

B. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut buku bijak *Ber-electronic Banking* dari OJK, pengertian *Mobile Banking* adalah sebagai berikut.

> *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *Smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal ole nasabah. *Mobile Banking* lebih memberikan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS *banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking.*[17]

Menurut Maryanto Supriyono, pengertian *Mobile Banking* adalah sebagai berikut.

> *Mobile Banking* adalah salah satu jasa layanan perbankan yang diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data atau yang telah disediakan oleh operator seluler missal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.[18]

---

[16] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h.29-30
[17] Tim penyusun OJK, *Bijak Ber-electronic Banking*, (Jakarta, 2015), hal. 13-14
[18] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi, 2011), h.67

Mobile Banking merupakan jenis jasa layanan untuk melayani transaksi non-tunai, seperti proses transfer. Apabila menggunakan layanan *Mobile Banking*, proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, tidak tergantung pada jam operasional Bank".[19]

Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *hanphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *Mobile Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai Bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.

Dari kemudahan yang didapatkan dari layanan *Mobile Banking* terdapat juga kelemahan seperti, Terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus, Selain itu biaya yang dikenakan untuk *Mobile Banking* lebih mahal dan terkadang ada tambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-

[19] Mohammad Irianto, *Prosedur Audit Pperasional Bank: Audit Terapan Berbasis Resiko*, (Bandung: Ikhlas Media, 2014), hal.55

transaksi tertentu, Pengenaan tarif biasanya sekitar Rp.500,-, Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat dierima oleh nasabah, Dalam proses transaksi layanan ini harus terkoneksi dengan jaringan internet.[20]

Mobile Banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan :

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

   Di dalam sistem ini, hanya 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 pengubahan 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.[21]

[20] Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking dan SMS Banking, diakses dari http://www.paketwisatatour.net/2015/06/kelebihan-dan-kekurangan-internet-banking-dan-sms-banking.html pada hari rabu, tanggal 13 Maret 2019, pukul 15:45

[21] Novita Putri Wulandari, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Ban*king di Bandung, *Bisnis* dan *Iptek* Vol.10, No.2, Oktober 2017, h. 139

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif 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, pengubahan 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 di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.[22]

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakn tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan 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

[22] Novita Putri Wulandari, *Analisis Faktor-Faktor*…, h. 139-149

dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke *account* di Bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.[23]

2. Perkembangan Transaksi *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan salah satu bagian dari layanan melalui *Electronic Banking* yang selalu mengalami perkembangan. Perkembangan ini dipengaruhi oleh beberapa bidang teknologi, yaitu:

a. *Hardware.* Perkembangan *hardware* tertuju kepada perkembangan teknologi *mikroprosesor* (sebagai otak dari komputer).

b. *Software.* kemampuan suatu aplikasi program selalu berkembang dan banyak sekali software yang dikembangkan untuk manusia.

c. Teknologi Komunikasi Data. Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu Voice dan data. Dan sekarang sudah banyak perubahan teknologi lainnya untuk para pengguananya.

d. *Host to Host*. Hubungan yang berkaitan dengan kerja sama antara pihak Bank dengan pihak lain.[24]

[23] Novita Putri Wulandari, *Analisis Faktor-Faktor*…, h. 149
[24] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar* …, h.68-69

3. Keamanan Transaksi *Mobile Banking*

Dalam menggunakan *Mobile Banking* tentu saja setiap Bank memberikan keamanan saat bertransaksi.

Secara umum beberapa keamanan dalam transaksi *Mobile Banking*:

1. PIN merupakan kode akses sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya.
2. *User ID* bersifat rahasia untuk setiap nasabah dan *Keytoken* tidak dipinjamkan ke orang lain.
3. Penggantian PIN secara berkala juga menjadi cara yang baik untuk menjaga keamanan dan meminimalkan risiko.
4. SIM Card *handphone* juga harus dilindungi karena biasanya nomor telepon sudah terdaftar di *database* komputer bank untuk dapat berinteraksi melalui *phone banking.*
5. Nasabah juga harus berhati-hati, karena banyaknya orang-orang jahat yang mencoba memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau *hacker*.[25]

[25] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar* …, h.70

4. Keuntungan *Mobile Banking*

Dalam menggunakan transaksi ini terdapat keuntungan tersendiri, antara lain:

a. Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di ATM.

b. Sangat efisien, transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan *handphone*, sehingga waktu lebih efisien.

c. Aman, *Mobile Banking* dilengkapi dengan *security user* ID dan PIN untuk menjamin keamanan dalam penggunaanya.[26]

5. Resiko *Mobile Banking*

Resiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan *Phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya, sehingga tanpa disadari oleh nasabah yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya**.**[27]

[26] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar* …, h.70
[27] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar* …, h.70

C. Ekonomi Islam

1. Pelayanan dalam Islam

Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya : "*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."*[28]

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service)* tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianya yang mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share*

[28] Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahan*, (PT. Karya Toha Putra), h. 35

yang tertanam, loyalitas seorang konsumen terhadap produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.[29]

Salah satu layanan yang diberikan oleh bank adalah layanan *Mobile Banking*. Dalam Islam layanan *Mobile Banking* hukumnya boleh, menurut Mila Karomilah, transaksi *Mobile Banking* sesuai dengan kaidah fiqih "*al-hukmu, alasya'I fa'run an tashawurihi."* Jadi, bertransaksi melalui *Mobile Banking* sama halnya dengan transaksi jual beli. Yang mana bank sebagai penjual produk dan jasa sedangkan nasabah sebagai pembeli produk dan jasa.[30]

Transaksi dalam ekonomi Islam tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Qur‟an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda] dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."*[31]

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa ketika kita melakukan transaksi apapun, Allah telah melarang kita untuk memakan riba, tidak

---

[29] Hikmatul Wasila, *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*, (Skripsi : Institud Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram, 2016), h. 14

[30] Mila Karomilah, *Pengaruh Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade*, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 1435H-2014M), h. 15

[31] Departemen Agama, *Al-Quran dan* … h, 53

terkecuali di dalam transaksi dunia perbankan, termasuk di dalamnya yaitu transaksi melalui *Mobile Banking*.[32]

Dalam akad perjanjian *Mobile Banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian). *Mobile Banking* termasuk akad pelepasan hak (Intilaq) dengan atau tanpa ganti rugi disebut Akad Isqoth. Mengenai lafal ijab kabulnya yakni melalui tulisan diperbolehkan menurut jumhur ulama. Dan tidak terdapat unsur yang merugikan maupun yang menimbulkan kemadhorotan melainkan merupakan suatu hal yang mendatangkan banyak keuntungan. Pandangan hukum Islam terhadap *Mobile Banking* adalah bahwa transaksi *Mobile Banking* adalah suatu transaksi muamalah yang dibolehkan karena terdapat kemaslahatan yang besar bagi masyarakat khususnya nasabah pengguna layanan *Mobile Banking.*[33]

Adapun prinsip-prinsip Syariah dalam masalah pertukaran kontrak muamalah yang digunakan untuk melakukan tinjauan hukum atas setiap transaksi sepanjang zaman, termasuk era modern untuk kemaslahatan semua pihak diantaranya adalah:

---

[32] Mario Ladesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. Lampung*, (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 1439H/2018)

[33] Welas Trisni, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sms Banking di Bank Mandiri,* (Skripsi thesis : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018)

a. Sesuai dengan hukum syara'. Transaksi yang diadakan semua pihak itu bukanlah perbuatan yang dilarang atau bertentangan dengan hukum syara' sehingga transaksi yang bertentangan dengan hukum syara' adalah tidak sah. Jadi, barang/jasa yang ditransaksikan harus halal.
b. Larangan praktek penipuan, kecurangan dan pemalsuan. Hal ini termasuk memakan harta orang lain secara bathil, maka transaksinya batal demi hukum.
c. Berdasarkan niat dan itikad yang baik serta menghindarkan kelicikan dan akal-akalan untuk mencari celah hukum dan ketentuan yang seharusnya.
d. Tidak boleh melakukan transaksi dengan cara media, dan objek yang diharamkan Islam.[34]

Bila dilihat dari sistem serta prinsip operasionalnya maka *Mobile Banking* menurut kaca mata fiqh kontemporer sebenarnya merupakan alat, media, metode teknis atau sarana yang dalam kaidah syariah bersifat fleksibel, dinamis, dan variabel. Hal ini termasuk dalam kategori persoalan teknis duniawi yang Rasullulah pasrahkan sepenuhnya selamanya dalam koridor Syariah kepada umat Islam untuk menguasai dan memanfaatkannya demi kemakmuran bersama selain itu dalam kaidah fiqih dikenal dengan kaidah yang berbunyi "*al-aslu fi al-muamalah al-ibahah"*. Yang artinya hukum asal muamalah adalah boleh sampai ada ketentuan yang menjelaskan larangnya.[35]

[34] Mila Karomilah, *Pengaruh Layanan*.., h. 15-19
[35] Mila Karomilah, *Pengaruh Pelayanan*…, h. 19-20

Maka hukum bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* adalah boleh berdasarkan prinsip maslahah karena kebutuhan akan kemajuan teknologi ini dengan berusaha memperbaiki dan menghindari kelemahan dan penyimpangan teknis maupun Syariah. Sebab tidak bisa dipungkiri bahwa mekanisme yang dibuat manusia tidak luput dari kelemahan dan selama masih relative aman dan didukung oleh upaya-upaya pengamanan hal itu dapat ditolerir ini di dasarkan kepada prinsip toleransi Syariah dalam muamalah harus dihilangkan yang artinya hal-hal yang sifatnya mudharat harus dihindarkan ketika mudharat itu ada transaksi dibatal.[36]

Manfaat dari menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat memperngaruhi tingkat kinerja seseorang.[37]

[36] Mila Karomilah, *Pengaruh Layanan*.., h. 20-21
[37] Mario Ladesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan*…, 1439H/2018M

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu lanjutan dari Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang di Bengkulu yang diresmikan pada bulan Juni 1971. Fakultas Syariah ini sudah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan yaitu mulai dari Prof. Dr. H Djaman Nur (1990-1997), Drs. Amiruddin Musa (1986-1990), dan Drs. H. Chaidir Hadi (1990-1997). Fakultas Syariah ini bersama dengan Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah Palembang di Bengkulu (berdiri 1984), berdasarkan keputusan Presiden RI Nomor 11 tahun 1997 dan keputusan Menteri Agama RI Nomor E/125/1997 diresmikan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Bengkulu bersama 32 STAIN, IAIN seluruh Indonesia. Setelah menjadi STAIN, Fakultas Syariah beralih menjadi Jurusan Syariah dengan Ketua Jurusan Pertama Drs. Parmi Nurdin, S.H (1997-2002). Setelah itu Ketua Jurusan dijabat oleh Drs. M. Syakroni, M.Ag didampingi Dr. Supardi Mursalin, M.Ag sebagai sekretaris dengan prodi Ekonomi Islam.[1]

[1] Sinta Wulandari, *Tingkat Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Akad Mudharabah Mutlaqa dan Mudahrabah Muqayyadah,* Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018, h. 36

Jurusan Ekonomi Islam mempunyai dua program studi, yaitu program studi Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah. Program studi Ekonomi Syariah dididrikan pada tanggal 1 November 2007 dengan Nomor SK pendirian Dj.1/422/2017 yang ditanda tangani oleh Direktur Jendral pendidikan Islam. Sedangkan prodi Perbankan Syariah didirikan pada tanggal 13 Agustus 2012 dengan Nomor SK pendirian 1195 tahun 2012 yang ditanda tangani oleh Direktur Jendral pendidikan Islam.[2]

B. Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2015

Berdasarkan data yang diperoleh dari web FEBI IAIN Bengkulu dapat diketahui jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu angkatan 2015 sebagai beriku :

Tabel 3.1

Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2015

No	**Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2015**	
1	Perempuan	179
2	Laki-laki	57
Jumlah		**233**

***)** *Sumber : Data Akademik Rektorat IAIN Bengkulu, 12 Juli 2019*

[2] Sinta Wulandari, *Tingkat Pemahaman* …, h. 38

C. Mahasiswa Bidikmisi Perbankan Syariah Angkatan 2015

Tabel 3.2

Mahasiswa Bidikmisi Perbankan Syariah Angkatan 2015

No	Mahasiswa Bidikmisi Perbankan Syariah Angkatan 2015	
1	Perempuan	18
2	Laki-laki	0
Jumlah		**18**

***)** *Sumber : Data Mahad IAIN Bengkulu, 14 Juli 2019*

D. Jumlah mahasiswa KKN Perbankan Syariah Angkatan 2015

Tabel 3.3

Jumlah Mahasiswa KKN Perbankan Syariah Angkatan 2015

No	KKN Perbankan Syariah Angkatan 2015	
1	Perempuan	151
2	Laki-laki	55
Jumlah		**206**

**) Sumber : Data LPPM IAIN Bengkulu, 18 Juli 2019*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan, sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan mengenai Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institutd Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia Syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* kepada mahasiswa angkatan 2015 Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Bengkulu mengenai persepsi mengenai *Mobile Banking* yang dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari web resmi FEBI IAIN Bengkulu, saat ini terdapat sebanyak 233 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah yang tersebar di 7 kelas mulai dari kelas A sampai G. Peneliti mengambil sampel sebanyak 23 orang informan berdasarkan teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan memilih informan yang sesuai dengan karakteristik, yakni : merupakan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 dan yang sudah menjadi nasabah di BNI Syariah. Maka penulis telah melakukan wawancara dengan 23 informan tersebut untuk mendapatkan informasi terkait.

Untuk lebih detail berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan penelitian :

1. Apakah anda menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah?

   Untuk pertanyaan pertama ini sebagian informan menjawab menggunakan dan sebagian lagi menjawab tidak. Menurut Gizka Anggun Sari : "saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah."[1] Hal yang sama juga diungkapkan oleh Isti Sundari Apriani :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah."[2] Sedangkan hal yang berbeda disampaikan oleh Yeti :"Iya, saya menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah"[3] Begitu juga menurut jawaban dari Maryati :"Iya, saya menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah."[4]

   Hal serupa juga diungkapkan beberapa informan lain yang menjawab dengan jawaban yang sama, yakni mereka sudah menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah dan beberapa informan lainnya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah.

2. Faktor apa yang mempengaruhi anda menggunakan/tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah?

   Untuk pertanyaan kedua untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi informan menggunakan/tidak menggunakan *Mobile Banking*

[1] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[2] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[3] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[4] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

BNI Syariah. Berdasarkan jawaban dari informan ada beberapa faktor yang disebutkan.

> Menurut Gizka Anggun Sari :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena tidak mempunyai kepentingan dalam transaksi dengan *Mobile Banking* BNI Syariah, saya hanya menggunakan BNI Syariah hanya untuk kepentingan beasiswa, karena *Mobile Banking* BNI Syariah tidak bisa melakukan penarikan tunai, sedangkan mahasiswa biasanya hanya menerima kiriman dari orang tua."[5]

Hal yang berbeda menurut Yeti :"saya menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena untuk mempermudah dalam melakukan transaksi."[6] Sedangkan menurut Isti Sundari Apriani :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena kurangnya pengetahuan mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah."[7]

Lain hal menurut Maryati :"saya menggunakan *Mobile Banking* karena kemudahan yang diberikan layanan ini, sehingga saya tidak perlu mondar-mandir mencari atm/bank untuk masalah transfer maupun mengecek saldo.."[8]

Sedangkan menurut Cipta Isratul Muslih :"saya menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena mempermudah saya dalam mengakses layanan perbankan Syariah sehingga tidak perlu repot-repot ke bank BNI Syariah."[9]

---

[5] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[6] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[7] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[8] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[9] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

Menurut Dody Kresno : ”saya menggunakan *Mobile Banking* karena lebih mudah bertransaksi, mengefisiensikan waktu dan biaya.”[10]

Lain halnya menurut jawaban Mardiana :”saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena tidak adanya penjelasan tentang *Mobile Banking* BNI Syariah dari pihak bank.”[11] Begitu juga menurut Winda Apriani :”saya hanya menggunakan BNI Syariah hanya untuk kepentingan beasiswa, sehingga saya merasa tidak perlu untuk menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut.”[12]

Sedangkan menurut Ulfa Kurnia :“saya tidak menggunakannya karena rekening BNI Syariah sendiri jarang saya gunakan, dan lebih banyak bertransaksi menggunakan bank konvensional. Sehingga saya tidak tertarik dalam mengguanakan layanan *Mobile Banking* BNI Syraiah.”[13]

Jawaban yang sama juga diungkapkan Melati Rahaya Safitri : “saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena belum mengerti dan kurang paham terhadap aplikasi tersebut.”[14]

---

[10] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[11] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[12] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

[13] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[14] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

Sedangkan menurut Liza Oktaviani :“saya tidak menggunakan *Mobile Banking* karena saya tidak mengetahui kemudahan apa saja yang ada didalam *Mobile Banking* BNI Syariah imi.”[15]

Hal yang senada juga diutarakan oleh Cindy Grasela :“saya tidak menggunakan *Mobile Banking* karena saya tidak paham mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah.”[16] Menurut jawaban Winda Arumningsih :”saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena tidak tahu bagaimana cara menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut.”[17]

Selain itu, Dea Syahri juga mengungkapkan jawabannya :“saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syraiah karena tidak terlalu banyak bertransaksi sehingga tidak begitu perlu layanan ini.”[18] Menurut Dinda Rahayu :“saya tidak menggunaka *Mobile Banking* BNI Syariah karena aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah sulit ditemukan.”[19]

Menurut Dwi Wahyuni Putri :“saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena layanan *Mobile Banking* BNI Syariah memang jarang digunakan oleh orang-orang pada umunya, terutama pada mahasiswa yang

---

[15] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[16] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

[17] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[18] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[19] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

biasanya hanya menerima kiriman saja tanpa melakukan transaksi lain."[20] Sedangkan menurut Fajri Ramadhan :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena kesulitan dalam melakukan registrasi via *Mobile Banking* BNI Syariah ini melalui *handphone*."[21]

Lain lagi menurut Riana :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena menurut saya mentransfer lewat bank lebih dijamin keamanannya dibandingkan menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah yang kadang mengalami kemacetan."[22] Sama halnya menurut Desma :"saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah karena menurut saya layanan ini sulit diaskses."[23] Sama halnya menurut Putri :"saya juga tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah karena kurang tahu layanan ini."[24]

Sedangkan menurut Yetisa :"saya tidak menggunakan layanan ini, karena *handpone* yang saya gunakan kurang canggih."[25] Menurut Hery :"saya tidak menggunakannya karena kurang paham."[26] Sedangkan menurut Anggun :"saya tidak menggunakannya, hal ini dikarenakan layanan ini tidak

[20] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34

[21] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

[22] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30

[23] Desma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 09.00

[24] Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 12.08

[25] Yetisa, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli 2019, 16.42

[26] Hery, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 11-Juli-2019, 08.34

memberikan layanan tarik tunai, sedangkan biasanya mahasiswa sangat sering menerima kiriman dari orang tua."[27]

3. Bagaimana pemahaman anda tentang *Mobile Banking* BNI Syariah?

Pertanyaan ketiga untuk melihat pemahaman informan tentang *Mobile Banking* BNI Syariah.

Menurut Gizka Anggun Sari : "pemahaman saya tentang *Mobile Banking* BNI Syariah hanya sebatas mengetahui apa itu *Mobile Banking* dan saya tidak terlalu memahami terlalu banyak tentang *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut."[28]

Menurut Yeti : "sejauh ini yang saya pahami tentang *Mobile Banking* BNI Syariah adalah tentang kemudahan yang diberikannya karena dapat mempermudah para nasabah dalam bertransaksi."[29]

Menurut Cipta Isratul Muslih :"pemahaman saya tentang *Mobile Banking* dari bagaimana cara menggunakannya dan kemudahan serta kesulitan yang diberikan *Mobile Banking* BNI Syariah seperti kesulitan dalam signal *handphone* karena layanan ini diakses melalui *handphone*."[30] Sedangkan menurut Mardiana :"saya sangat tidak paham akan kerja dari layanan *Mobile*

[27] Anggun, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal, 11-Juli-2019, 14.53

[28] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[29] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[30] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

Banking BNI Syariah ini."[31] Hal senada disampaikan oleh Isti Sundari Apriani :"Pengetahuan saya tentang *Mobile Banking* BNI Syariah sangat minim dikarenakan jarang sekali digunakan, sehingga tidak begitu pamiliar bagi saya."[32] Sedangkan menurut Maryati :"yang saya ketahui tentang *Mobile Banking* BNI Syariah adalah membantu, mempermudah transaksi dan memberi informasi lebih cepat dan praktis."[33]

> Lain halnya menurut Dody Kresno :"alat transaksi melalui *handphone* ini sangat mudah digunakan dan dipahami, manfaat yang didapat juga sangat banyak, kita bisa bertransaksi dimana pun tanpa harus mengantri di atm, hanya saja *Mobile Banking* tidak bisa digunakan ditempat yang tidak ada *Signal Handphone*."[34]

Sedangkan menurut Winda Apriani :"kurang memahami tentang layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini, hanya mengetahui jika *Mobile Banking* BNI Syariah ini sangat mempermudah transaksi."[35]

> Menurut Ulfa Kurnia :"menurut saya *Mobile Banking* BNI Syariah adalah layanan yang memberi kemudahan bagi penggunanya baik itu dalam hal untuk melakukan transaksinya, maupun dalam hal untuk mendapatkan informasi dan memudahkan aksesibilitas layanan perbankan Syariah itu sendiri."[36]

Lain hal menurut Melati Rahaya Safitri :"pemahaman saya masih sangat minim mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah dan karena dilingkungan

---

[31] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[32] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[33] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[34] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[35] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

[36] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

sekitar jarang menggunakan layanan *Mobile Banking* sehingga saya tidak tertarik dalam menggunakannya."[37] Sama halnya menurut Liza Oktaviani :"pemahaman saya mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah masih sangat kurang, sebab saya belum mengguanakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah."[38] Sedangkan Cindy Grasela berpendapat :"saya kurang paham, selain itu saat membuka rekening tabungan saya tidak dijelaskan masalah *Mobile Banking* oleh pihak bank."[39] Sama halnya menurut Winda Arumningsih :"saya kurang paham, karena tidak ada sosialisasi dari pihak bank mengenai *Mobile Banking* BNI Syariah itu sendiri."[40]

Menurut Dea Syahri :"karena saya tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah, sehingga saya tidak banyak mengerti mengenai hal tersebut."[41] Menurut Dinda Rahayu :"sangat membantu dalam bertransaksi maupun dalam informasi yang dibutuhkan."[42] Sedangkan menurut Dwi Wahyuni Putri :"saya tidak tahu tentang *Mobile Banking* BNI Syariah ini karena tidak menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut yang saya tahu hanya mempermudah

[37] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

[38] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[39] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

[40] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[41] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[42] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

transaksi, selebihnya saya kurang mengerti."[43] Begitu pula menurut Fajri Ramadhan :"yang saya ketahui, layanan ini mempermudah dan tidak perlu repot-repot mengantri di atm."[44] Hal serupa juga disampaikan oleh Riana :"kemudahan yang diberikan *Mobile Banking* BNI Syariah kepada nasabahnya agar lebih mudah dalam mendapatkan layanan perbankan."[45] Sedangkan menurut Desma :"saya kurang memahami bagaimana *Mobile Banking* BNI Syariah."[46]

Sedangkan beberapa informan lainnya menjawab hal yang sama, yaitu kurang paham tentang layanan ini.

4. Apa saja kemudahan yang diberikan *Mobile Banking* BNI Syariah bagi penggunanya.

Untuk pertanyaan ini ada beberapa informan yang mengetahui kemudahan yang diberikan, namun sebagiannya lagi hanya menjawab secara singkat.

Jawaban singkat Menurut Gizka Anggun Sari :"bertransaksi menjadi gampang dimana pun itu."[47]

> Menurut Yeti :"dapat mempermudah jika ingin melakukan transaksi, seperti transfer ke sesama bank atau antar bank, dapat digunakan untuk pembayaran tagihan seperti listrik/PLN, air/PDAM serta TV kabel, dapat mengecek saldo, serta dapat mengecek bukti transfer, layanan *Mobile Banking* BNI Syariah mudah dalam mendapatkan konektivitas sehingga

[43] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34

[44] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

[45] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30

[46] Desma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 09.00

[47] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu."[48]

sedangkan menurut Cipta Isratul Muslih :"lebih mempermudah transaksi sehingga tidak perlu jauh-jauh mencari bank yang bersangkutan."[49] Lain hal menurut Mardiana :"saya kurang mengetahui apa saja kemudahan yang diberikan layanan *Mobile Banking* ini."[50] Hal senada yang disampaikan oleh Isti Sundari Apriani :"tidak tahu apa saja kemudahan yang diberikan layanan ini."[51]

Sedangkan menurut Maryati :"lebih mengefisiensikan waktu karena tidak perlu lama-lama mencari bank yang bersangkutan, serta mentransfer dan mengecek informasi saldo lebih mudah."[52]

Hal senada disampaikan oleh Dody Kresno :"lebih mudah mendapatkan informasi, misalnya ketika ditransfer uang oleh orang tua maka tidak perlu lagi pergi ke ATM/bank, karena pemberitahuannya akan masuk kelayanan *Mobile Banking* BNI Syariah yang kita gunakan."[53] Sama halnya jawaban singkat menurut Winda Apriani :"transfer jadi lebih cepat."[54] Menurut Ulfa

---

[48] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[49] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[50] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[51] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[52] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[53] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[54] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

Kurnia :"dapat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi dan mendapatkan informasi."[55] Menurut Melati Rahaya Safitri :"mempermudah dalam melakukan transaksi."[56]

Tidak jauh berbeda dari jawaban informan sebelumnya, menurut Liza Oktaviani :"kemudahan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking* BNI Syariah mungkin lebih mudah diakses dimana saja karena layanan ini menggunakan handphone yang bisa dibawa kemana saja."[57]

Sedangkan jawaban singkat menurut Cindy Grasela :"mempermudah nasabah dalam bertransaksi."[58] Menurut jawaban singkat dari Winda Arumningsih :"tidak perlu repot-repot kemana-mana saat bertransaksi."[59]

Menurut Dea Syahri :"karena saya tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini sehingga saya tidak banyak tahu tentang kemudahannya, yang jelas layanan ini bisa dilakukan dimana saja."[60] Menurut Dinda Rahayu :"kemudahan yang diberikan oleh *Mobile Banking* BNI Syariah adalah transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja."[61]

---

[55] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.00

[56] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

[57] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[58] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

[59] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[60] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[61] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

Menurut Dwi Wahyuni Putri :"salah satu kemudahan yang saya ketahui dalam layanan Mobile Banking BNI Syariah adalah waktu penggunaanya tidak dibatasi seperti jam kerja kantor pada bank yang bersangkutan."[62] Menurut Fajri Ramadhan :"mudah untuk melakukan transfer dan cek saldo."[63] Hal yang sama diungkapkan oleh Riana :"mudah cek saldo dan transfer."[64] menurut Desma :"yang saya tahu layanan ini bisa bertransaksi dimana saja karena layanan ini menggunakan *smarphone*."[65]

Hal sama menurut Putri :"transaksi bisa dilakukan dimana saja."[66] Hal senada disampaikan Yetisa :"Mudah dalam melakukan transaksi karena layanan ini menggunakan *smarphone* dalam melakukan transaksi."[67] Sedangkan menurut Hery :"mudah dan lebih efisiensi."[68] Hal senada menurut Anggun :"dapat menghemat waktu tidak perlu ke atm atau bank."[69]

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, banyak informan yang mengatakan bahwa layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini sangat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi, transaksi yang bisa dilakukan

[62] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34
[63] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13
[64] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30
[65] Desma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 09.00
[66] Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 12.08
[67] Yetisa, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli 2019, 16.42
[68] Hery, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 11-Juli-2019, 08.34
[69] Anggun, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal, 11-Juli-2019, 14.53

dimana saja sehingga tidak repot mengantri di atm maupun bank yang bersangkutan.

5. Apa saja kesulitan dalam menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah?

Untuk pertanyaan kelima untuk mengetahui apa saja kesulitan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Sedangkan menurut Gizka Anggun Sari :"kurangnya sosialisasi dari pihak bank, sehingga kesulitan jika ingin menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah."[70]

Menurut Yeti :"sejauh ini belum ada kesulitan dalam menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah, karena menurut saya dalam aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah itu mudah dibaca dan mudah untuk digunakan."[71]

Lain halnya menurut Cipta Isratul Muslih :"kesulitannya hanya di signal *handphone*, karena layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini memerlukan signal *handphone*."[72] Lain lagi menurut Mardiana :"kurang pahamnya akan layanan ini sehingga tidak tahu kesulitannya."[73] Sama halnya menurut Isti Sundari Apriani :"tidak tahu cara mengakses layanan ini."[74] Menurut Maryati :"cara menggunakannya, karena membutuhkan signal *handphone*."[75]

---

[70] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[71] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[72] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[73] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[74] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[75] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

Lain halnya menurut Dody Kresno :"dibutuhkan *handhpone* yang canggih untuk mengaksesnya, nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat serta jumlah nominal yang ditransfer lumayan besar."[76] Menurut Winda Apriani :"tidak mengerti cara penggunaanya."[77] Sama halnya menurut Ulfa Kurnia :"membutuhkan signal yang kuat."[78] Menurut Melati Rahaya Safitri :"karena menggunakan *handphone* layanan ini tidak bisa digunakan ditempat terpencil."[79] Hal senada menurut Liza Oktaviani :"mungkin dari signal *handphone* untuk mengaksesnya."[80] Menurut Cindy Grasela :"tidak paham dalam cara penggunaanya."[81] Menurut Windi Arumningsih :"kurang tahu cara penggunaanya."[82] Hal senada menurut Dea Syahri :"tidak mengerti cara kerjanya dan cara penggunaanya"[83]

Menurut Dinda Rahayu :"signal untuk mengakses layanan ini."[84] Menurut Dwi Wahyuni Putri :"harus memiliki *smartphone* yang canggih."[85] Menurut

---

[76] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[77] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

[78] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[79] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

[80] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[81] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

[82] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[83] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[84] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

Fajri Ramadhan :"kurang tahu, karena saya tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah."signal *handphone."*[86] Menurut Riana :"karena layanan ini menggunakan *handphone*, mungkin jika tidak ada kuota/*signal* layanan ini tidak bisa digunakan."[87] Sedangkan menurut Desma :" kecanggihan *handphone* yang harus dimiliki dalam menggunakan layanan ini."[88] Menurut Putri :" *Signal handphone* harus kencang/tidak lemot." [89] Sedangkan menurut Yetisa :"sulitnya dalam *log-in* untuk masuk dalam layanan ini."[90] Menurut Hery :"kurang paham, karena belum menggunakannya."[91] Sama halnya menurut Anggun :"Tidak menggunakan layanan ini,, sehingga kurang mengerti masalah kesulitanya."[92]

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan ada beberapa informan yang mengatakan kesulitan dari layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini adalah pada saat mengakses layanan ini membutuhkan *signal handphone* yang kuat jika *signal handphone* bermasalah maka sulit mengakses layanan ini.

6. Apa kewajiban nasabah apabila menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah?

---

[85] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34

[86] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

[87] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30

[88] Desma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 09.00

[89] Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 12.08

[90] Yetisa, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli 2019, 16.42

[91] Hery, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 11-Juli-2019, 08.34

[92] Anggun, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal, 11-Juli-2019, 14.53

Pertanyaan keenam untuk mengetahui apa kewajiban yang harus dikeluarkan pengguna layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Menurut Gizka Anggun Sari :"biaya dalam mengakses layanan ini."[93] Menurut Yeti :"membayar biaya dalam melakukan transaksi pada layanan *Mobile Banking* BNI Syariah."[94] Sedangkan menurut Cipta Isratul Muslih :"biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer"[95] Menurut jawaban singkat Mardiana :"pulsa ketika hendak melakukan transfer."[96]

Dalam pertanyaan ini, rata-rata informan menjawab dengan jawaban yang sama yaitu kewajiban sebagai pengguna *Mobile Banking* BNI Syariah adalah pada biaya yang dikenakan saat bertransaksi melalui *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut.

7. Manfaat apa yang dirasakan menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah?

Pertanyaan keenam untuk mengetahui manfaat yang dirasakan informan mengenai layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Menurut Gizka Anggun Sari :"tidak buang-buang waktu ke atm/bank."[97] Menurut Yeti :"lebih mempermudah dan tidak perlu harus ke atm untuk

[93] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[94] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[95] ipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[96] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[97] izka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

mentransfer, pembayaran tagihan maupun cek saldo."[98] Sedangkan menurut Cipta Isratul Muslih :"mudah dalam mengakses jika saya sedang berada jauh dari bank maupun atm."[99] Jawaban singkat menurut Mardiana :"irit waktu, bisa diakses dimana saja"[100] Hal senada menurut Isti Sundari Apriani :"mempermudah nasabah jika sedang berada jauh dari atm/bank"[101]

Sedangkan menurut Maryati :"Sangat efisien waktu, mudah dilakukan dimana saja, kapan saja tanpa ada batas waktu dan mudah mendapatkan informasi mengenai saldo."[102]

Menurut Dody Kresno :"bisa diakses kapan dan dimanapun, dapat digunakan untuk pembayaran tagihan, cek saldo, mutasi rekening tabungan, pembelian pulsa dan lain-lain."[103] Menurut Winda Apriani :"memudahkan dalam transaksi."[104]

Sedangkan menurut Ulfa Kurnian :"memberikan kemudahan jika ada keadaan yang mendesak diwaktu tertentu, misalnya ketika harus mentransfer uang dimalam hari bisa menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah

[98] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[99] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[100] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

[101] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[102] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[103] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[104] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

ini."[105] Menurut Melati Rahaya Safitri :"tidak perlu mengantri panjang, cukup dengan menggunakan *handphone* sudah bisa bertransaksi."[106]

Tidak jauh berbeda dengan jawaban informan lainnya, menurut Liza Oktaviani :"dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu susah-susah datang ke bank/atm jika ingin melakukan transaksi keuangan."[107] Menurut Cindy Grasela :"saya tidak tahu manfaat apa saja yang didapatkan, karena saya bukan pengguna."[108] Menurut Winda Arumningsih :"dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi non-tunai."[109]

Sedangkan menurut Dea Syahri :"kurang tahu manfaat apa yang didapatkan."[110] Lain hal menurut Dinda Rahayu :"mempermudah transaksi."[111] Sama dengan informan lainnya, Dwi Wahyuni Putri :"saya kurang tahu manfaat apa saja yang diberikan *Mobile Banking* BNI Syariah, karena dilingkungan sekitar saya tidak ada yang menggunakan."[112] Menurut

---

[105] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[106] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

[107] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[108] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

[109] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[110] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[111] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

[112] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34

Fajri Ramadhan :"transaksi jadi cepat."[113] Sedangkan menurut Riana :"transfer lebih mudah."[114] Menurut Desma :"mudah dalam hal transaksi." Hal senada juga disampaikan beberapa infoman lainnya yaitu mempermudah transaksi.

Dalam pertanyaan ketujuh ini, dapat dikatakan bahwa beberapa mahasiswa mengatakan manfaat yang diberikan *Mobile Banking* BNI Syariah adalah mempermudah transaksi dan menghemat waktu serta biaya.

8. Bagaimana menurut anda sistem operasional/sistem kerja dari *Mobile Banking* BNI Syariah?

Pertanyaan kedepan ini untuk mengetahui bagaimana menurut informan sistem operasional/sistem kerja Mobile Banking BNI Syariah.

Menurut jawaban dari Gizka Anggun Sari :"karena saya tidak menggunakan jadi saya tidak mengetahui sistem kerjanya bagaimana."[115] Sedangkan menurut Yeti :"sejauh ini sistem operasional *Mobile Banking* BNI Syariah berjalan dengan baik dan belum ada kendala apapun, kecuali jaringan pada handphone masing-masing."[116] Menurut Dody Kresno :"cukup baik, karena selama saya mengguanakan layanan ini, belum ada kendala yang serius

[113] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

[114] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30

[115] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[116] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

yang saya temukan, hanya kendala-kendala kecil seperti saat mengakses dibutuhkan jaringan yang baik."[117]

Sama halnya menurut Cipta Isratul Muslih :"sudah bagus, tapi menurut saya perlu diperbaiki menu-menu dalam layanan *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut."[118] Hal senada menurut Maryati :"bagus, karena dapat bertransaksi dengan cepat."[119] Menurut Ulfa Kurnia :"saya tidak menggunakan layanan ini, tetapi sejauh ini menurut saya sistem operasionalnya sudah bagus, karena belum adanya isu-isu negatif dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini."[120] Sedangkan menurut Fajri Ramadhan :"mungkin sistem kerjanya sangat bagus, karena hanya menggunakan *handphone*."[121]

Sedangkan beberapa informan lainnya tidak bisa menjelaskan bagaimana sistem operasional dari *Mobile Banking* BNI Syariah ini, karena kebanyakan dari informan mengaku tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.

9. Bagaimana menurut anda tentang penerapan transaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah bagi mahasiswa?

---

[117] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[118] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[119] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[120] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[121] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

Pertanyaan ini untuk mengetahui bagaimana penerapan transaksi layanan *Mobile Banking* BNI Syariah bagi mahasiswa.

Jawaban pertama menurut Yeti :"sebenarnya sangat bagus, dikarenakan mahasiswa yang jauh dari orang tua yang sering mendapatkan kiriman tidak perlu jauh-jauh mengecek saldo yang masuk dalam tabungannya karena pada saat saldo masuk akan ada pemberitahuan SMS."[122]

Menurut Gizka Anggun Sari :"cukup baik, karena layanan ini menjadikan mahasiswa lebih cepat tanggap dalam mendapatkan infromasi perabankan terkait, dan mahasiswa merupakan bagian yang dapat dikatakan banyak berinteraksi dengan layanan perbankan."[123] Hal serupa menurut Winda Arumningsih :"belum cocok, karena mahasiswa yang terbiasa menerima kiriman."[124] Menurut Maryati :"kurang tepat, karena saya sendiri walaupun sudah menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini, saya jarang bertransaksi."[125]

Menurut Ulfa Kurnia :"bagus jika diterapkan dikalangan mahasiwa, mejadikan mahasiswa lebih mudah mengakses informasi, terutama bagi mahasiswa perbankan Syariah yang memang harus paham dengan layanan

[122] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[123] Gizka Anggun Sari, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.43

[124] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[125] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

jasa perbankan."[126] Sedangkan menurut Cipta Isratul Muslih :"bagus, karena membantu memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi, karena mahasiswa juga sering melakukan transaksi."[127] Lain hal menurut Dea Syahri :"tidak cocok, karena mahasiswa biasanya hanya menerima kiriman jarang sekali melakukan transaksi seperti transfer."[128]

Tidak jauh berbeda dari beberapa jawaban informan sebelumnya, menurut Dwi Wahyuni Putri :" sebenarnya sangat bagus, dikarenakan mahasiswa yang jauh dari orang tua yang sering mendapatkan kiriman tidak perlu jauh-jauh mengecek saldo."[129]

Menurut Dinda Rahayu :"menurut saya, layanan *Mobile Banking* BNI Syariah tidak efektif digunakan dikalangan mahasiswa, karena sejauh ini saya melihat sedikit sekali mahasiswa yang menggunakannya."[130] Menurut Mardiana :"mungkin bagus, karena menambah wawasan dan pengetahuan, terlebih ini berkaitan dengan program studi yang diambil."[131]

Menurut Melati Rahaya Safitri :"layanan ini jaranag digunakan oleh mahasiswa terutama saya pribadi dan lingkungan saya, jadi saya kurang tahu

---

[126] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[127] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[128] Dea Syahri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 10.00

[129] Dwi Wahyuni Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.34

[130] Dinda Rahayu, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 29-Maret-2019, 11.00

[131] Mardiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.15

bagaimanan jika diterapkan dikalangan mahasiswa."[132] Sedangkan menurut Riana :"menurut saya bagus, jika banyak mahasiswa menggunakan layanan ini."[133] Hal senada menurut Fajri Ramadhan :"baik, karena seringnya mahasiswa menerima kiriman dari orang tua mereka, sehingga untuk mengecek kiriman dari orang tua tidak perlu repot-repot ke atm/bank."[134]

Menurut Liza Oktaviani :"saya kurang setuju, karena nominal transfer menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah ini cukup besar, jadi tidak sesuai dengan kondisi keuangan mahasiswa."[135] Lain hal menurut Dody Kresno :"saya sangat setuju, karena mahasiswa bisa dikatakan pengguna yang lumayan aktif dalam layanan perbankan."[136]

Sama dengan jawaban yang lainnya, menurut Isti Sundari Apriani :" saya kurang setuju, karena nominal transfer menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah ini cukup besar."[137] Menurut Cindy Grasela :"menurut saya, bagus jika digunakan dikalangan mahasiswa."[138]

---

[132] Melati Rahaya Safitri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 26-Maret-2019, 09.55

[133] Riana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.30

[134] Fajri Ramadhan, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 01-April-2019, 09.13

[135] Liza Oktaviani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 28-Maret-2019, 08.40

[136] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[137] Isti Sundari Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.03

[138] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

Hal senada juga disampaikan oleh Winda Apriani :"sangat bagus kalo ingin diterapkan bagi mahasiswa, karena banyak sekali dampak positif yang diberikan kepada mahasiswa, seperti memudahkan, dan menghemat biaya."[139] Menurut Desma :"saya tidak mengetahui bagaimana cara kerjanya, sehingga belum bisa mengatakan cocok/tidaknya jika diterapkan dikalangan mahasiswa."[140] Sedangkan menurut Putri :"sepertinya cocok, ini akan mempermudah mahasiswa dalam bertransaksi."[141] Hal sama menurut Yetisa :"sepertinya cocok ini akan mempermudah mahasiswa dalam bertransaksi."[142] Lain hal menurut Hery :"saya lebih senang bertransaksi lewat atm /bank ketimbang harus menggunakan layanan ini."[143] Sedangkan menurut Anggun :"boleh dicoba digunakan oleh mahasiswa, ini akan mempermudah bertransksi apa lagi dalam membayar SPP semesteran."[145]

10. Apakah menurut anda transaksi *Mobile Banking* BNI Syariah sesuai dengan prinsip Syariah?

Pertanyaan kesepuluh ini untuk mengetahui apakah menurut informan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini sesuai dengan prinsip syariah.

Jawaban pertama oleh Yeti :"menurut saya sejauh ini transaksi pada *Mobile Banking* BNI Syariah masih seperti menggunakan *Mobile Banking*

[139] Winda Apriani, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.00

[140] Desma, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 09.00

[141] Putri, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli-2019, 12.08

[142] Yetisa, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 10-Juli 2019, 16.42

[143] Hery, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 11-Juli-2019, 08.34

[145] Anggun, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal, 11-Juli-2019, 14.53

konvesional pada umumnya."[146] Menurut Cipta Isratul Muslih :"menurut saya sudah sesuai dengan prinsip Syariah, karena tidak ada penyulitan dalam penggunaannya."[147] Lain hal menurut Maryati :"tidak, karena sejauh ini tidak ada perbedaan antara *Mobile Banking* bank konvensional dengan *Mobile Banking* Syariah."[148] Sedangkan menurut Dody Kresno :"sudah sesuai, karena tidak terdapat larangan-larangan dalam syariat Islam dalam layanan ini."[149] Menurut Ulfa Kurnia :"menurut saya sama saja seperti bank konvensional, karena layanan ini dapat digunakan bertransaksi secara umum saja."[150] Lain hal menurut jawaban Winda Arumningsih :"karena saya belum menggunakannya, jadi saya tidak tahu apakah transaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* ini sudah sesuai atau belum."[151] Hal yang sama juga diutarakan oleh Cindy Grasela :"karena tidak menggunakan jadi saya tidak terlalu paham apakah *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut sudah sesuai dengan prinsip Syariah apa belum."[152]

Beberapa informan lainnya menjawab dengan jawaban yang sama yaitu mereka tidak mengetahui apakah layanan *Mobile Banking* BNI Syariah sudah

---

[146] Yeti, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 14.09

[147] Cipta Isratul Muslih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 09.14

[148] Maryati, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 24-Maret-2019, 10.43

[149] Dody Kresno, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 30-Maret-2019, 16.44

[150] Ulfa Kurnia, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 21-Maret-2019, 10.05

[151] Winda Arumningsih, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 27-Maret-2019, 15.33

[152] Cindy Grasela, Mahasiswa Perbankan Syariah, Wawancara pada tanggal 22-Maret-2019, 11.00

sesuai dengan prinsip Syariah atau belum, karena mereka tidak menggunakan layanan tersebut.

B. Pembahasan

1. Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *Mobile Banking* BNI Syariah

Persepsi (dari bahasa latin *percepio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tetang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam system saraf, yang merupakan hasil dari simulasi fisik atau kimia dari organ pengindra. Seperti misalnya penglihatan yang merupakan cahaya yang mengenai retina mata, pencium yang memakai media molekul bau, dan pendengaaran yang melibatkan gelombang suara. Persepsi bukanlah isyarat secara pasif, tetapi dibentuk oleh pembelajaran, ingatan, harapan, dan perhatian.[153]

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafiran (interprestasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Hal ini dijelaskan tampak pada definisi John R. Wenburgh dan Wiliam W. Wilmot: "Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberikan makna". Sedangkan Rudholdph F.Verderber: "Persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi". Lain hal J.Cohen: " Persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif

[153] Marseli tambayong, *Persepsi Nasabah…,* h. 21

objek eksternal.[154] Dengan demikian, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 23 informan yang memiliki persepsi akan hal tersebut.

Dari segi pengetahuan tentang *Mobile Banking* BNI Syariah, sebagian informan sudah mengetahui apa itu *Mobile Banking* BNI Syariah, namun beberapa lainnya ada juga yang mengaku belum paham apa itu *Mobile Banking* BNI Syariah. Hal ini menandakan belum meratanya pengetahuan mahasiswa tentang *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut. Sebagaimana disebutkan dalam kajian teori *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *Smartphone.* Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card, USSD, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal ole nasabah. *Mobile Banking* lebih memberikan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS *banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS *banking.*[155]

Dari segi informasi tentang kemudahan yang diberikan layanan *Mobile Banking* tanggapan informan akan hal tersebut adalah layanan ini banyak memberikan kemudahan bagi penggunanya, yakni kemudahan dalam bertransaksi baik transfer ataupun pengecekan saldo dan yang lain-lain, lebih

[154] Arsela Ari Murni, *Persepsi Nasabah*…, h. 25
[155] Tim penyusun OJK, *Bijak Ber-electronic…,* h. 13-14

menghemat waktu dan biaya, mudah dijangkau, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dan mempermudah mendapatkan informasi tentang layanan perbankan serta dapat digunakan ketika ada kebutuhan mendesak diwaktu tertentu seperti pada malam hari. Dari sini dapat diketahui bahwa menurut mahasiswa layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini cukup banyak memberikan kemudahan dimata penggunanya.

Dari segi kesulitan dalam menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan kesulitannya adalah besarnya nominal minimal transfer dalam layanan *Mobile Banking* BNI Syariah, dikenakannya biaya administrasi, harus mempunyai *handphone/smartphone* yang canggih, membutuhkan ketersediaan jaringan seluler yang bagus.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara informan mengemukakan bahwa kewajiban sebagai pengguna *Mobile Banking* BNI Syariah yaitu pada biaya yang dikenakan saat bertransaksi melalui *Mobile Banking* BNI Syariah tersebut.

Sedangkan dari segi manfaat, berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa manfaat dari *Mobile Banking* BNI Syariah ini terdiri dari kemudahan dalam bertransaksi, kemudahan dalam mengakses informasi, dan dapat menghemat waktu dan biaya sehingga tidak perlu repot pergi ke atm/bank yang bersangkutan.

Dari segi sistem operasional/sistem kerja dari *Mobile Banking* BNI Syariah, hasil wawancara menunjukkan bahwa menurut sebagian informan mengatakan sistem kerja dari layanan ini cukup baik, karena belum ada ditemukannya kendala-kendala yang besar kecuali jaringan seluler, sedangkan beberapa informan lainnya lainnya tidak bisa menjelaskan bagaimana sistem operasional dari *Mobile Banking* BNI Syariah ini, karena kebanyakan dari informan mengaku tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.

Dari segi penerapan *Mobile Banking* BNI Syariah dikalangan mahasiswa, berdasarkan hasil wawancara sebagian informan menjawab penerapan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini bagus diterapkan dikalangan mahasiswa, namun sebagian informan menjawab kurang tepat diterapkan dikalangan mahasiswa.

Selain beberapa hal diatas, hasil wawancara juga menunjukkan beberapa informan berpendapat bahwa layanan *Mobile Banking* BNI Syariah sudah sesuai dengan prinsip Syariah karena tidak melakukan larangan-larangan yang ada dalam syariat Islam. Sedangkan sebagian lainnya berpendapat bahwa layanan ini masih sama saja dengan layanan *Mobile Banking* konvensional.

Dari hasil wawancara diatas dapat diktakan bahwa persepsi mahasiswa perbankan Syariah IAIN Bengkulu terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah masih berdasarkan pengetahuan mahasiswa terhadap *Mobile Banking* itu sendiri.

Menurut beberapa teori *Mobile Banking* merupakan jenis jasa layanan untuk melayani transaksi non-tunai, seperti proses transfer. Apabila menggunakan layanan *Mobile Banking*, proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, tidak tergantung pada jam operasional Bank. Dari hasil penelitian menunjukkan *Mobile Banking* BNI Syariah dapat mempermudah mahasiswa dalam bertransaksi, misalkan mahasiswa yang memiliki bisnis online akan mempermudah dalam bertransaksi. Namun masih banyak mahasiswa perbankan Syariah IAIN Bengkulu yang belum paham pelayanan ini dalam bertransaksi, hal ini di karena mahasiswa termasuk nasabah yang jarang melakukan transaksi. Mahasiswa perbankan Syariah IAIN Bengkulu hanya melakukan transaksi BNI Syariah disaat menerima beasiswa. Jadi dapat disimpulkan bahwa belum banyak mahasiswa peerbankan Syariah IAIN Bengkulu menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah dalam kebutuhan transaksi.

2. Faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, dapat disimpulkan bahwa faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah, kemudahan mendapatkan infomasi, manfaat menggunakan *Mobile Banking* untuk kebutuhan transaksi. Beberapa teori tentang faktor yang mempengaruhi persepsi seperti faktor psikologis, kebudayaan, keluarga, selain ketiga faktor ini ada dua faktor lagi yang dapat

mempengaruhi persepsi, yaitu faktor Internal yaitu faktor yang mencakup dalam diri individu yang meliputi fisiologi, minat dan kebutuhan dan faktor Eksternal yaitu karakteristik dari lingkungan dan objek yang terlibat didalamnya. Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah faktor internal yang berkaitan dengan Fisiologis, dimana informasi diterima oleh indera pengelihatan dan pendengaran. Jadi yang membentuk persepsi mahasiswa perbankan Syariah IAIN Bengkulu menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah mempengaruhi informasi yang dilihat dari lingkungan sekitar yaitu mahasiswa, informasi yang mereka dapatkan tentang kemudahan bertransaksi melalui *Mobile Banking* BNI Syariah, sehingga mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah sebagai alat transaksi melalui *ponsel* atau *smartphone* lebih mudah memberikan kemudahan di bandingkan dengan ATM atau Bank.

Dalam dunia perbankan, *Mobile Banking* termasuk layanan yang diberikan bank. Adapun layanan dalam Islam hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan layanan yang tidak berkualitas kepada orang lain. Dalam Islam layanan *Mobile Banking* hukumnya boleh, menurut Mila Karomilah, transaksi *Mobile Banking* sesuai dengan kaidah fiqih "*al-hukmu, alasya'I fa'run an tashawurihi."* Jadi, bertransaksi melalui *Mobile Banking* sama halnya dengan transaksi jual beli, yang mana bank sebagai penjual produk dan

jasa sedangkan nasabah sebagai pembeli produk dan jasa.[156] Pandangan Islam terhadap *Mobile Banking* bahwa transaksi *Mobile Banking* suatu transaksi muamalah yang dibolehkan karena terdapat kemaslahatan yang besar bagi masyarakat khususnya nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*.

[156] Mila Karomilah, *Pengaruh Layanan …,* h. 15

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2015 secara keseluruhan masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini sendiri, hal ini dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengatakan jika layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik transfer ataupun pengecekan saldo dapat lebih menghemat waktu dan biaya dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta mempermudah mendapatkan informasi tentang layanan perbankan. Mahasiswa juga berpendapat jika layanan ini sangat bagus diterapkan kepada kalangan mahasiswa karena dapat memudahkan, namun ada beberapa mahasiswa juga mengatakan jika layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini belum cocok jika diterapkan dikalangan mahasiswa dikarenakan nominal transfer layanan *Mobile Banking* BNI Syariah ini terlalu besar. Dari segi kesuaiannya dengan prinsip Syariah ada beberapa mahasiswa yang mengatakan layanan ini sudah sesuai dengan prinsip Syariah, ini dikarenakan layanan ini tidak terdapat larangan-larangan yang terdapat didalam syariat Islam.
2. Faktor yang membentuk persepsi Mahasiswa Perbankan Syariah terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah adalah kemudahan yang diberikan layanan ini, pemahaman tentang layanan *Mobile Banking* BNI Syariah, manfaat yang

didapat, kesulitan dalam menggunakannya, kewajiban yang harus dibayar jika menggunakannya, sistem kerja/operasionalnya, dan penerapannya dikalangan mahasiswa, serta kesesuaian layanan ini dengan prinsip Syariah.

B. **Saran**

1. Untuk pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini baik dari segi tulisan maupun informasi yang ada didalamnya agar dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk Program studi Perbankan Syariah agar mengetahui persepsi mahasiswa perbankan syariah dan apa saja faktor yang membentuk persepsi sehingga dapat meningkatkan pengetahuan tentang *Mobile Banking* BNI Syariah.
3. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat menruskan kembali penelitian ini diwaktu mendatang agar diketahui bagaimana perkembangannya dan menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian,* cet. IX. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.

Departemen Agama. *Al-Quran dan Terjemahan.* (PT. Karya Toha Putra)

Irianto, Mohammad. *Prosedur Audit operasional Bank: Audit Terapan Berbasis Resiko*. Bandung: Ikhlas Media. 2014.

Karomilah, Mila. *Pengaruh Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade*. Jakarta: Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 1435H-2014M.

Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking dan SMS Banking, diakses dari http://www.paketwisatatour.net/2015/06/kelebihan-dan-kekurangan-internet-banking-dan-sms-banking.html pada hari rabu, tanggal 13 Maret 2019, pukul 15:45

Kurniawati, Astika Hanif dan Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif. "*Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*." e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Volume IV (1). 2017.

Ledesman, Mario. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*. Lampung: Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 1439H/2018.

Marsela, Aisyah. *Minat Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendeakatan Technology Acceptance Model* (TAM). Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2018.

Mujahidin, Ahmad. *Hukum Perbankan Syariah*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016)

Muchingami, Lovemore. *An Analysis of Customer Perception on Mobile Banking in Botswana. Journal International,* Vol. 7, No. 5 (Mei 2018)

Mahmud, Amir dan Rukmana. Bank Syariah,*Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: Erlangga. 2010

Murni Ari Arsela. *Persepsi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan BNI Syariah Cabang Bengkulu*. Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2018.

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2005.

Rahayu Sugih Imam. *Minat Nasabah menggunakan Mobile Banking dengan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. V, No. 2 (Desember 2015/1436 H).

Ramadhan, Reza. *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Surabaya: Skripsi Sarjana, Universitas Airlangga Surabaya. 2016.

Sutedi, Ahmad. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Bandung: Ghaliah Indonesia. 2015.

Supriyono, Maryanto. *Buku pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi. 2011.

Subandi. *Deskripsi Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Jurnal Harmonia, Volume 11, No. 2.

Satori, D'Jam'an dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA cv. 2009.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Tim penyusun OJK. *Bijak Ber-electronic Banking*. (Jakarta, 2015).

Tambayong Marseli. *Persepsi Nasabah Terahadap Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Tentang Tabungan Simas Ceria.* Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2016.

Tim penyusun, *Pedoman penulisan skripsi FEBI IAIN Bengkulu* (Bengkulu: FEBI, 2016)

Tanzeh, Ahmad. *Metodologi penelitian prakti.* Tulung agung: Teras. 2011.

Trisni, Welas. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sms Banking di Bank Mandiri*. Surakarta : Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2018.

Umam, Khotibun. *Perbankan Syariah Dasar Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016.

Wasila, Hikmatul. *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. Mataram : Skripsi Sarjana, Institud Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram. 2016.

Wulandari, Sinta. *Tingkat Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI Institut Agama Islam Negeri Bengkulu terhadap Akad Mudharabah Mutlaqa dan Mudahrabah Muqayyadah.* Bengkulu: Skripsi Sarjana, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* IAIN Bengkulu. 2018.

Wulandari Putri Novitasari, dan Nadya Novandrian Karina Moeliono. *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking di Bandung*. Jurnal Bisnis dan Iptek vol. 10, No. 2 (Oktober 2017).

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

LAMPIRAN

DOKUMENTASI WAWANCARA