

**PERSEPSI MAHASISWA IAIN CURUP TERHADAP MOBILE
BANKING BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CURUP**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH

Medi Kurniawan

NIM. 16631152

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH (PS)

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

IAIN CURUP

TAHUN 2020

Kepada
Yth. Rektor IAIN Curup
Di-

Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Medi Kurniawan** yang berjudul "**Persepsi Mahasiswa IAIN Curup Terhadap Mobile Banking Bank Mandiri Syariah Cabang Curup (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Iain Curup)**" sudah dapat diajukan dalam sidang *munaqasyah* Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terimakasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, Agustus 2020

Pembimbing I



Oloan Muda Hasim, Lc. MA
NIP. 197504092009011004

Pembimbing II



Hariyanto Wijaya, M, M.E.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Medi Kurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 16631152
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Curup, Agustus 2020
Penulis


Medi Kurniawan
NIM. 16631152



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. Ak Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 2101102179 Fax
Website Facebook Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup. Email: fakultassyariahekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 889/In.34/FS/PP.009/ /2020

Nama : **Medi Kurniawan**
NIM : **16631152**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Persepsi Mahasiswa IAIN Curup Terhadap Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Curup (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup)**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

pada:

Hari/ Tanggal : **Selasa, 01 September 2020**

Pukul : **09.30-11.00. WIB**

Tempat : **Ruang 3 Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

Curup, September 2020

Ketua,

Dr. Busman Edvar, S. Ag. MA
NIP. 1980019750406 201101 1 002

Sekretaris

Ahmad Danu Svaputra, S.E.I.M
NIP. 19890424 201903 1 011

Penguji I,

H. Rifanto Bin Ridwan, Lc., MA., Ph.D
NIDN.0227127403

Penguji II,

Fitrawati, M. E
NIDN. 2024038902

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yuseffi, M. Ag
NIP. 19700202199803 1 007

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Subhanallahu walhamdu lillah wa Laailaha illahu wallahu akbar. Puji dan syukur kehaadirat Ilahi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi besar Muhamad Saw, keluarga, dan sahabatnya hingga akhir zaman, karena berkat beliau hingga saat ini kita berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul **“Persepsi Mahasiswa IAIN Curup Terhadap Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Cabang Curup (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup)”** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa ada dorongan dan bantuan berbagai pihak, maka tidak mungkin terselesainya skripsi ini sehingga skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Dr. Rahmad Hidayat M.Ag.,M.Pd.

2. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Dr. Yusefri M.Ag.
3. Bapak Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Dr.Muhammad Istan M.Pd., MM
4. Bapak Wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Noprizal, M.Ag.
5. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan syari'ah
6. Bapak Hendriyanto, MA selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik penulis.
7. Bapak Oloan MudaHasyim, MA selaku pembimbing 1 dan Bapak Hariyanto Wijaya, ME selaku pembimbing 2 yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ketua beserta staf perpustakaan IAIN Curup, terimakasih atas kemudahan, arahan, dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh referensi dan data-data dalam penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Pimpinan & Kru Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi, data, yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dosen Prodi Perbankan Syariah dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
11. Orang tuaku tercinta teruntuk ayahku Jarin, ibuku Asiawati serta saudara-saudariku Yudi Siswanto, Reza Resiana, Indri Meisela, kakak Iparku, Rizam

dan serta keponakanku Raihna Sakira dan Ratu Mikaila terimakasih telah memberi semangat serta doa kalian.

12. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan bantuannya.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Curup, Agustus 2020
Penulis

Medi Kurniawan
NIM. 16631152

MOTO

Yakinlah usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil,

Dan Ketika orang lain bisa,

berarti kamu juga bisa melakukannya, bahkan lebih

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Q.S Al-

Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Bimillahirrahmaanirrahim

Syukur allhamdulillah ku ucapkan kepada Allah SWT atas kasih sayang dan karunia-mu yang telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan skripsi ini untuk ayahku Jarin dan ibuku Asiawati, kakaku Yudi Siswanto, ayukku Reza Resiana, dan Adekku Indri Mei Sela serta kakak Iparku Rizam, dan tak terkecuali Keponakanku Raihana Sakira dan Ratu Mikaila yang telah memberikanku cinta, kasih, saying, doa, perhatian dan pengorbanan yang selalu kalian berikan. Terimakasih atas dukungan kalian.

Kedua pembimbingku Bapak Oloan Muda Hasim, Lc, MA. dan Bapak Harianto, ME. terimakasih telah membimbingku dan mengarahkanku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pembimbing akademiku Hendrianto, MA. dan seluruh dosen perbankan syariah dan ekonomi syariah. Terimakasih telah memberikanku ilmu serta pengalaman yang berharga.

Teman-temanku One Pes “Masten, Daus, Arif, Feb, Lyon, Mela, Jay, Medi, Okto, Roy, Said”

Untuk seluruh kru Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang telah membantu dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Dan semua teman-teman jurusan perbankan syariah, serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya semoga mendapatkan balasan yang setimpal. Amiin.

Teruntuk almamaterku.

ABSTRAK

Persepsi mahasiswa iain Curup terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup) Syariah

**Oleh:
Medi Kurniawan.**

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup dan faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam hal ini adalah Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Iain Curup yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah cabang Curup, yang dimana terdapat 13 mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup. Selain itu data juga didapat dari studi kepustakaan dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang dimana dalam penelitian ini ada 13 informan yang di wawancara setelah melalui tahap observasi. Teknik Analisa data dalam penelitian ini adalah melalui reduksi data, penyajian data dan pengambilan simpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi mahasiswa terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri 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 kesesuaiannya dengan prinsip Syariah. Faktor yang membentuk persepsi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup adalah kemudahan, manfaat yang didapat, kesulitan, kewajiban, penerapannya dikalangan mahasiswa, serta kesesuaiannya dengan prinsip Syariah.

Kata Kunci : Persepsi, Faktor yang membentuk persepsi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Definisi Operasional.....	7
G. Tinjauan Pustaka	8
H. Metodologi Penelitian	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah	19
1. Pengertian Bank Syariah	19
2. Fungsi Utama Bank Syariah.....	20
3. Jenis Bank Syariah	20
B. Persepsi	22
1. Pengertian Persepsi	22
2. Proses Terjadinya Persepsi.....	23
3. Macam-Macam Persepsi	24
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	25
C. Mobile Banking	26

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Keadaan Umum.....	32
B. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri	33
C. Visi dan Misi.....	36
D. Struktur Organisasi.....	37
E. Kegiatan Pokok Instansi.....	38
F. Produk dan jasa Bank SyariahMandiri (BSM) KC Curup	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan.....	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
---------------------	----

B. Saran..... 57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Pengguna internet di Indonesia	2
2.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Limit Transaksi BSM Mobile	31
4.1 Mahasiswa pengguna M-Banking BSM.....	48
4.2 Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Undang-undang no 21 tahun 2008 Tentang Perbankan bahwasannya perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹

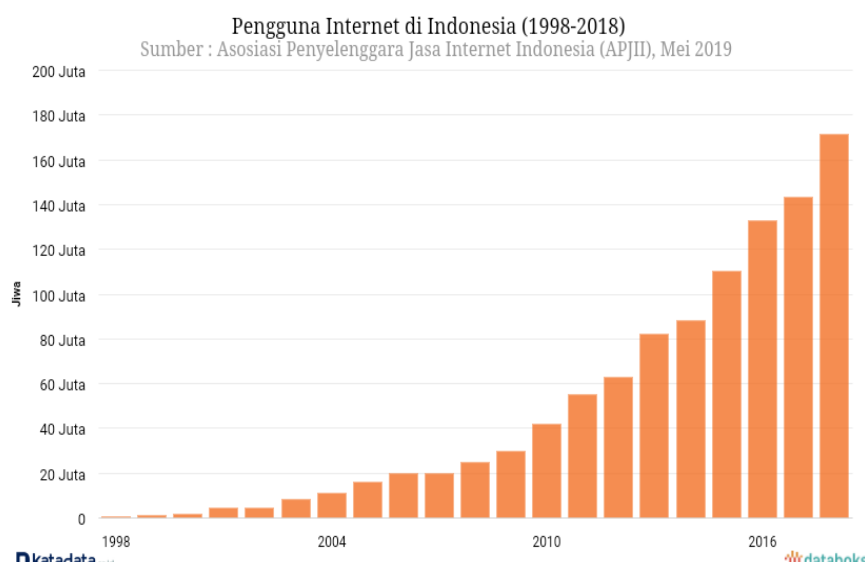
Seiring berkembangnya zaman saat ini teknologi merupakan salah satu faktor pemicu perubahan kebijakan dan perkembangan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, agar tidak terjadi kekeliruan dan ketertinggalan, organisasi perbankan memerlukan informasi mengenai hal tersebut. Suatu perusahaan khususnya perbankan, lambat laun akan tersingkir dari dunia persaingan jika perbankan tersebut tidak memiliki teknologi informasi yang baik. Hal ini dikarenakan kinerja bank sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Dengan adanya teknologi internet dan telekomunikasi, variabel tersebut dapat ditembus sekaligus dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan bank yang merupakan sebuah industri jasa. Selain itu, teknologi informasi dapat dijadikan sebagai suatu alat untuk menciptakan transaksi yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dan dapat menjadi senjata dalam dunia persaingan.

Selain untuk pemanfaatan informasi, media internet juga berfungsi sebagai alat bantu bagi perbankan dalam menjalankan aktivitas transaksi keuangan. Di

¹Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008

Indonesia, internet sudah tidak asing lagi khususnya di dunia perbankan atau lebih dikenal dengan sebutan *e-banking* yaitu teknologi bank dengan menggunakan internet dalam melaksanakan transaksi antara nasabah dengan bank.¹

Gambar 1.1
Pengguna Internet Di Indonesia



Berdasarkan survei APJI dan poling Indonesia jumlah pengguna Internet di Indonesia pada 2018 bertambah 27,91 juta (10,12%) menjadi 171,18 juta jiwa. Artinya penetrasi pengguna internet di Indonesia meningkat menjadi 64,8 % dari total penduduk yang ,mencapai 262,16 juta jiwa.

Mobile banking adalah tindakan melakukan transaksi keuangan online

¹ Nisa Ayu Purwati, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan M Banking Syariah.*” Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018, hal. 2

dengan bantuan smartphone atau tablet. melalui smart phone, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti management rekening, informasi saldo, *transfer*, pembayaran tagihan, perubahan pin dan permintaan buku cek. Sebagai aplikasi, Mandiri Syariah *Mobile* selalu mendapat pembaruan atau *improvement* secara reguler sejak pertama kali dirilis. Tujuannya supaya aplikasi ini bisa mengikuti laju gaya hidup digital nasabahnya. Seperti pada akhir Mei tahun lalu, aplikasi *Mobile Banking* ini memperbarui dirinya, yang meliputi desain tampilan, fitur dan layanan lain supaya tampil lebih segar dan trendi. Sebut saja layanan pembayaran zakat menggunakan *Quick Respond (QR) Pay*, pembukaan rekening online (Tabungan Mabrur untuk ibadah haji), *top up* dan cek saldo *e-money*. Sistem informasi ini juga telah ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri dalam bentuk aplikasi *mobile banking* agar kegiatan transaksi menjadi lebih mudah, bermanfaat, dan keuntungan lainnya yang dapat diperoleh penggunaanya. Berbicara mengenai *mobile banking* tentunya tidak lepas dari ketidakstabilan sistem baik dari segi keamanan yang sewaktu-waktu bisa *error* sehingga mengakibatkan kehilangan data-data penting apalagi data yang terkait dengan transaksi keuangan. Hal inilah beberapa faktor pertimbangan nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan *mobile banking* tersebut.

Keberhasilan *internet banking* tergantung dari bagaimana nasabah menerima sistem tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk mengetahui bagaimana para konsumennya mengapresiasi jasa *internet banking* agar dapat membantu menemukan rencana strategis dan meningkatkan pangsa

pasar. Dengan demikian, isu penting bagi pihak bank ketika menerapkan *internet banking* adalah, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan para nasabah menggunakan jasa pelayanan *internet banking*. Sementara diwilayah kampus sendiri yang umumnya ialah di huni anak muda yang paham akan kegunaan dan cara pemakaian dari *mobile banking*, yang dengan kesehariannya tidak bisa lepas dari *gadget*, bahkan semuanya bisa akses dengan *gadget* yang ada di genggam tangan, tak terlepas juga dengan *software* keuangan yang salah satunya ialah *mobile banking*, yang memberikan kemudahan transaksi bagi penggunaannya dimana saja dan kapan saja.²

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Persepsi Mahasiswa IAIN Curup Terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup) ”**.

B. Batasan Masalah.

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dalam penelitian, maka peneliti membatasi masalah dengan ruang lingkup yang lebih sempit, agar pembahasan terfokus pada masalah yang ada. Adapun batasan masalah pada penelitian ini hanya membatasi penelitian mengenai persepsi Mahasiswa IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terhadap *mobile banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup pada mahasiswa angkatan 2016 sampai dengan

² Feronica Mayasari, “*Anteseden dan Konsekuensi Sikap Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*,” Skripsi. Fak. Syariah IAIN Sunan Kaligaja, Yogyakarta, 2015

angkatan 2019 yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri Cabang curup.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas terdapat suatu hal yang perlu dikaji untuk memperdalam pengetahuan pembahasan selanjutnya yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Persepsi Mahasiswa/i Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam angkatan 2016 sampai dengan angkatan 2019 Terhadap *mobile banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
2. Faktor apa saja yang membentuk persepsi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

D. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah pokok yang akan di teliti, maka penulis membuat tujuan dari penelitian ini, adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.
2. Untuk Mengetahui faktor apa saja yang membentuk persepsi mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi islam terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

E. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dapat dikatakan berhasil apabila memberikan manfaat yang berarti, baik bagi penulis maupun bagi yang lainnya, adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan persepsi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Iain Curup terhadap *mobile banking* yang terdapat pada bank Syariah Mandiri cabang Curup. Penelitian ini juga dapat di sepadankan dengan teori-teori lainnya yang berkaitan dengan sistem teknologi informasi, sehingga apabila terjadi ketidaksepahaman antara teori dengan praktek, diharapkan hal ini dapat menjadi acuan untuk pembelajaran di masa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

- a) Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi *mobile banking* tersebut dengan benar dan untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan *mobile banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.
- b) Bagi akademisi, Selain dapat mengetahui *mobile banking* secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah rujukan atau pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- c) Bagi masyarakat, Mendapatkan ilmu tentang keunggulan, resiko, fitur-fitur dari penggunaan aplikasi *mobile banking* yang ada di perbankan syariah.

F. Definisi Operasional

1. Persepsi.

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Persepsi sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan-rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikannya kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali milieu (lingkungan pergaulan) hidupnya. Proses persepsi terdiri dari tahap penginderaan yang diorganisir berdasarkan prinsip-prinsip tertentu dan stimulasi pada penginderaan yang diinterpretasikan dan dievaluasi.³

2. Mobbile Banking

Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Manfaat *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama Bank Syariah Mandiri, *transfer* antar bank informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain *Mobile Banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan

³ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta, PT. Raneke Cipta , 2010), hal 102.

aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.⁴

Nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. *Mobile Banking* secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS, dimana data yang dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tetapi bisa berupa aplikasi.

G. Tinjauan Pustaka.

Penulisan tentang persepsi mahasiswa terhadap mobile banking ini sebelumnya telah di teliti oleh beberapa orang dengan lokasi berbeda. Adapun penulisan terdahulu yang relevan dengan penulisan ini adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Ayu Purwadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Tahun 2018, Dengan Judul *Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking Bank (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*, menyatakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* meliputi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi keamanan (*perceived security*), persepsi resiko (*perceived risk*), persepsi biaya (*perceived financial cost*), dan

⁴ Budi Agus, Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Yogyakarta: Persada, 2005), hal.21

persepsi kepatuhan syariah mempengaruhi variabel dependen yaitu minat nasabah. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan secara parsial kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa mudahnya cara penggunaan sangat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakannya. Persepsi manfaat terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan secara parsial persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, artinya ada faktor lain yang lebih berpengaruh dari faktor manfaat. Pengaruh persepsi keamanan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan secara parsial persepsi keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah. Pengaruh persepsi resiko terhadap minat nasabah melalui uji t menunjukkan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, semakin besar resiko pada penggunaan *mobile banking*, semakin menurun minat nasabah menggunakannya. Persepsi biaya terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* menunjukkan kesan biaya mempunyai pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap minat. Pengaruh kepatuhan syariah terhadap minat nasabah menunjukkan bahwa kepatuhan syariah mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah⁵

⁵Nisa Ayu Purwadi, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*." Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Inayah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2018 Dengan Judul *Model Prilaku Pengguna Mobile Banking di Bank Syariah*, Menyatakan bahwa perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah di Semarang dengan menggunakan *Theory Acceptance Model (TAM)*, yang terdiri dari beberapa variabel yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat perilaku, penggunaan dan motivasi spiritual, dan hasil penelitian ini menyatakan bahwa semua variabel berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*,⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Jumaini Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2012 dengan judul *Sistem Layanan M-banking dalam menarik nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru ditinjau menurut ekonomi islam*, menyatakan bahwa Sistem layanan *mobile banking* BSM untuk menarik nasabah antara lain layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (hanphone) berbasis GPRS (*General Package Radio Service*) memberi kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank seperti: Cek Saldo Ganti PIN ATM Transfer uang antar bank secara real time melalui jaringan ATM Bersama Pembayaran zakat. Penerapan sistem layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yang terdiri dari Cek saldo, Ganti PIN ATM, *Transfer*: Antar rekening di BSM; Antar bank; Antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara *real time* dan Pembayaran zakat, telah dapat di jalankan dengan baik walaupun masih terdapat

⁶ Nur Inayah "*Model Prilaku Pengguna Mobile Banking di Bank Syariah.*" Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, Semarang, 2018

beberapa kendala seperti kelambatan dalam akses. Sistem layanan *mobile banking* menurut ekonomi islam adalah sesuai karena pada umumnya pelaksanaan layanan *Mobile Banking* sudah rapi hanya saja terdapat kelemahan terutama dalam sistem aksesnya yang sering terjadi kegagalan.⁷

Dalam sebuah jurnal penelitian yang dilakukan oleh Hafid Nur Yudha Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang dengan judul *Analisi pengaruh persepsi nasabah bank Syariah mandiri terhadap Internet Adoption (studi pada nasabah yang menggunakan Internet banking di kota Surakarta)* menyatakan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adoption*. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan bagi nasabah perbankan di kota Surakarta mampu meningkatkan minat nasabah secara keseluruhan untuk menerima *internet banking adoption*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adoption*. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat bagi nasabah perbankan di kota Surakarta mampu meningkatkan minat nasabah secara keseluruhan untuk menerima *internet banking adoption*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adoption*. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kepercayaan bagi nasabah perbankan di kota Surakarta mampu meningkatkan minat nasabah secara

⁸ Jumaini “*Sistem Layanan M-banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam.*” Skripsi. Fak. Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2012

keseluruhan untuk menerima *internet banking adoption*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan persepsi resiko tidak berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan *internet banking adoption*. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi resiko bagi nasabah perbankan di kota Surakarta cukup tinggi karena faktor resiko yang dapat merugikan bagi nasabah sehingga cenderung mengurangi minat untuk menerima *internet banking adoption*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan individu mengoperasikan komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adoption*. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan individu mengoperasikan komputer bagi nasabah perbankan di kota Surakarta mampu meningkatkan minat nasabah secara keseluruhan untuk menerima *internet Banking Adoptin ini*.⁸

Ada beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneitian sebelumnya, pada penelitian sebelumnya peneliti membahas bagaimana kinerja karyawan sehingga dapat menarik nasabah menggunakan *mobile banking*, penelitian sebelumnya peneliti membahas bagaimana analisis pengaruh persepsi internet *adoption* dan peneliti juga membahas faktor faktor apa saja yang membuat nasabah tertarik mengguakan *mobile baking*. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada persepsi mahasiswa terhadap *mobile banking* dan lebih di sempitkan lagi hanya mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Iain Curup.

⁸ Hafid Nur Yudha “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Internet Adoption (studi pada nasabah yang menggunakan Internet banking di Kota Surakarta).” Skripsi. Fak. Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang, 2015

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi di lapangan dan dipadukan dengan kepustakaan. Penelitian ini bermaksud menggambarkan, memaparkan keadaan objek penulisan pada saat sekarang, yaitu menggambarkan persepsi mahasiswa IAIN Curup terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu hanya sekedar untuk melukiskan atau menggambarkan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, unit yang ditelaah individu dengan menggunakan pendekatan studi kasus.

Penelitian ini bersifat kualitatif, yang menurut Robert Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengungkapkan daya deskriptif dari informasi tentang apa yang mereka lakukan, rasakan, dan yang mereka alami terhadap fokus penelitian.⁹

⁹ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000), h. 3-4

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah wilayah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup, yang dimana di Wilayah fakultas ini di naungi masiswa yang berisikan generasi muda yang paham teknologi dan sering kali membahas isu isu ekonomi

3. Sumber data

Data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah data yang terkait dengan penjelasan secara lisan maupun tulisan dari masyarakat. Data tertulis dari pihak lembaga terkait, berikut gambaran realitas yang penulis dapatkan selama penelitian di wilayah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup.

Sumber data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Sumber Primer

Sumber primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dan individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹⁰ Data primer akan diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang. Sebagai populasinya adalah seluruh Mahasiwa yang ada di wilayah Fakultas Syariah

¹⁰ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis.* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.42

dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup. Dimana dalam penelitian di dapatkan 13 informan yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup.

b. Sumber 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 skripsi terdahulu tentang persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *Mobile banking* Bank Syariah lainnya.

4. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki. Dalam pengertian lain dikatakan observasi disebut juga pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra.¹¹

Observasi dibutuhkan untuk memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya, sehingga dapat memberi data tambahan terhadap hasil wawancara. Dalam hal ini, observasi lapangan dilakukan pada masiswa yang

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 206

menggunakan *Mobile Banking* bank Syariah Mandiri cabang Curup yang ada di wilayah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung dengan responden. Karena data dalam penelitian kualitatif lebih berupa kata-kata, maka wawancara menjadi perangkat yang begitu penting. Setidaknya terdapat dua jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur, dimana bahan-bahan wawancara dipersiapkan secara ketat. Sebaliknya, wawancara tidak terstruktur menghindari ketatnya struktur bahan biasanya wawancara ini bahannya bisa terjadi secara spontan.¹²

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur dengan pedoman umum yaitu peneliti hanya menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sesuai dengan materi penelitian, yakni tema-tema yang harus diwawancarakan. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara langsung kepada mahasiswa mengenai *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup.

c. Dokumentasi

Dokumentasi mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, dan lain sebagainya. Atau merekam hal-

¹² Koenjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1990), h. 190

hal yang diperlukan dalam bentuk gambar. Jadi, dokumentasi yaitu mencari data yang peneliti perlukan untuk mendukung dan memperkuat sumber penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹³

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.¹⁴

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajam,

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 334

¹⁴ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)

menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrix chart atau grafis sehingga peneliti dapat menguasai data.

c. Pengambilan simpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Dari permulaan pengumpulan data peneliti mencari makna dari gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dan proporsisi. Peneliti akan menangani kesimpulan yang diperoleh secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan telah disediakan. Selama penelitian masih berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh konklusi yang valid dan kokoh. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah.

Menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.¹

Undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya. Bank syariah adalah bank

¹ Simorangkis, *Dasar-Dasar Mekanisme Perbankan*, (Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 2002), hal 30.

yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

2. Fungsi utama bank Syariah.

- a. Menghimpun dana dari masyarakat.
- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat.
- c. Memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

3. Jenis Bank Syariah

a. Ditinjau dari segi fungsinya

- 1) Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank yang dalam aktivitasnya melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran. Keegiatannya yaitu penghimpunan dana pihak ketiga atau dana masyarakat, penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan, dan pelayanan jasa bank.
- 2) Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran. Secara umum, kegiatan unit usaha syariah sama dengan bank umum syariah.
- 3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kegiatan BPRS pada umumnya terbatas hanya penghimpunan dana dan penyaluran dana.

b. Ditinjau dari segi statusnya

- 1) Bank devisa merupakan bank syariah yang dapat melakukan aktivitas transaksi ke luar negeri dan transaksi yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.
- 2) Bank nondevisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan seperti bank devisa.

c. Ditinjau dari segi levelnya

- 1) Kantor pusat merupakan kantor yang menjadi pusat dari kantor cabang diseluruh wilayah Negara maupun kantor cabang yang ada dinegara lain.
- 2) Kantor wilayah merupakan perwakilan dari kantor pusat yang membawahi suatu wilayah tertentu.
- 3) Kantor cabang penuh merupakan kantor cabang yang diberi kewenangan oleh kantor pusat atau kantor wilayah untuk melakukan semua transaksi perbankan.
- 4) Kantor cabang pembantu hanya dapat melayani beberapa aktivitas perbankan.pada umumnya, kantor cabang pembantu lebih memfokuskan pada aktivitas penghimpunan dana pihak ketiga saja. Dalam hal pembiayaan, kantor cabang pembantu hanya diberi kewenangan untuk mencari calon nasabah.

5) Kantor kas merupakan kantor cabang yang paling kecil, karena aktivitas yang dapat dilakukan oleh kantor kas pada mulanya hanya meliputi transaksi yang terkait dengan tabungan baik setoran dan penarikan tunai.²

B. Persepsi

1. Pengertian Persepsi.

Secara etimologis, persepsi atau dalam Bahasa Inggris *Perception* berasal dari bahasa Latin *perception* dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Istilah persepsi biasa digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami persepsi (*perception*) dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.³

Tentang objek, peristiwa, atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulasi indrawi.⁴

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa pada dasarnya persepsi merupakan proses pengamatan melalui pengindraan terhadap objek tertentu untuk memberikan pendapat, pandangan, pemikiran seseorang terhadap

² *Ibid* hal 58

³ Alex Sabur, *Psikologi Umum*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2003), hal. 446

⁴ Nina W, Syam, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), hal. 3

objek. Namun demikian, dalam kehidupan sehari-hari persepsi ialah didefinisikan sebagai pandangan. Artinya, bagaimana pandangan seseorang terhadap objek atau kajian pada saat tertentu.

Percek memberi definisi yang lebih luas ihwal persepsi ini : dikatakan persepsi dapat didefinisikan sebagai proses menerima, menyasikan, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, memberikan reaksi kepada rangsangan panca indra atau data. Persepsi merupakan bagian dari keseluruhan proses yang menghasilkan tanggapan setelah rangsangan diterapkan kepada manusia.⁵

2. Proses Terjadinya Persepsi

a. Adanya Objek Yang Diamati.

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor, Yang dimaksud dengan stimulus ialah segala sesuatu yang mengenai alat indra atau reseftor. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b. Alat Indera (reseptor yang cukup baik)

Yaitu alat indera untuk menerima stimulus. Disamping itu, ada pula syarat sensoris yang cukup baik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseftor kepusat susunan saraf yaitu objek sebagai pusat kesadaran. Dan sebagai alat untuk kesadaran respon.

⁵ Alex Sabur, *Op. Cit*, hal. 446

c. Perhatian.

Untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.⁶

Dari hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa factor yang berperan yang merupakan syarat agar terjadinya persepsi, yaitu, 1. Objek atau stimulus yang dipersepsi. 2. Alat indra dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf, yang merupakan syarat psikologis, dan 3. Perhatian yang merupakan syarat psikologis.⁷

3. Macam-Macam Persepsi.

a. Persepsi Melalui Indra Penglihatan.

Alat indera merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi. Seseorang dapat melihat dengan matanya tetapi mata bukanlah satu-satunya bagian hingga individu dapat mempersepsikan apa yang dilihatnya, mata hanyalah salah satu alat atau bagian yang menerima stimulus, dan stimulus ini dilangsungkan oleh saraf sensorik ke otak hingga akhirnya dapat menyadari apa yang dilihat.

⁶ Ahmadi Abu, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hal. 66

⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologis Umum*, (Yogyakarta: C.V Andi, 1980), hal. 101

b. Persepsi Melalui Indera Pendengaran.

Telinga merupakan salah satu alat untuk mengetahui sesuatu yang ada disekitar dengan cara mendengar. Alat indera untuk mendengar adalah telinga dengan segala kelengkapan didalamnya, terutama gendang telinga (membran timpani) dengan syaraf reseptor getaran telinga bagian dalam.

c. Persepsi Melalui Indera Penciuman.

Orang dapat mencium bau melalui indera penciuman yaitu hidung. Sel-sel penerima atau reseptor bau terletak dalam hidung sebelah dalam. Stimulusnya bersifat *kimia* atau gas yang dapat menguap, mengenai alat penerima yang ada dalam hidung, kemudian diteruskan oleh syaraf sensoris ke otak, dan sebagai respon dari stimulus tersebut orang dapat menyadari apa yang diciumnya.

d. Persepsi Melalui Indera Pengecap.

Indera pengecap terdapat dilidah dengan syaraf-syaraf reseptor pada papil-papil di atas dan disekeliling lidah. Rangsang yang sesuai dengan indera ini adalah cairan kimiawi. Indera ini erat hubungannya dengan indera penciuman. Orang yang indera penciumannya tidak berfungsi (anosmia), sering sekali merasakan masakan yang ia rasakan hambar.⁸

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.

a. Faktor Fungsional.

Faktor fungsional dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan, (suasana hati) pelayanan dan pengalaman, masa lalu seseorang individu.

⁸ *Ibid*, hal. 107

b. Faktor Struktural.

Structural berarti bahwa factor-faktor tersebut timbul atau dihasilkan dalam bentuk prilaku dan efek netral yang ditimbulkan dari system syaraf individu.

c. Faktor Situasional.

Ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk prokesmik, penunjuk kinestik, penunjuk wajah, penunjuk paralinguistik adalah faktor situasional yang mempengaruhi persepsi

d. Faktor Personal.

Keempat yang mempengaruhi persepsi adalah factor personal yang terdiri atas pengalaman, motivasi, kepribadian.⁹

C. Mobile Banking

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 oleh 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*.¹⁰

Mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi

⁹ Alex Sobur, *Op., Cit*, hal 461

¹⁰ Tim penyusun OJK. *Bijak Ber-electronic Banking*. (Jakarta, 2015).

keuangan dari jarak jauh dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone*, maupun tablet. Sedangkan dalam penelitian Hanif et al, menyatakan bahwa *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi.

Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history*, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* tersebut pada telepon seluler memungkinkan para nasabah untuk menjalankan aktivitas perbankannya menjadi lebih mudah dan juga tanpa batas ruang dan waktu.¹¹

Ramadhan dan Herianingrum dalam penelitiannya, menyatakan bahwa *mobile banking* sebagai layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi. *Mobile banking* atau biasa di sebut dengan *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan pihak bank kepada nasabahnya untuk mendukung kalancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.¹² Sedangkan menurut Wulandari dan Moeliono, *mobile banking* atau yang sering disebut dengan *m-banking* adalah sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan cara datang langsung ke bank sekarang dapat dilakukan nasabah hanya dengan

¹¹ Hanif et al, “Analisis Minat Pengguna Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi”, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. 4, No. 1, 2017, h. 24

¹² Reza Ramadhan dan Sri Herianingrum, “Persepsi Kemudahan, Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)”, Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, Vol. 4, No. 6, 2017, h. 478-479

menggunakan *handphone* yang dapat menghemat biaya dan waktu. Beberapa layanan *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan meliputi cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa. *Mobile banking* secara umum digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

- 1) *Informasional* (bersifat memberikan informasi), pada sistem ini memuat semua informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank.
- 2) *Communicative* (bersifat komunitif), pada sistem ini dapat terjadi interaksi antara nasabah dengan sistem yang ada di bank. Interaksi tersebut dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan.¹³
- 3) *Transactional* (dapat melakukan transaksi), pada sistem ini nasabah dimungkinkan untuk transaksi secara langsung seperti akses langsung ke *account* di bank yang meliputi informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain sebagainya.¹⁴

a. Mobile banking Mandiri Syariah Mobile

Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank

¹³ Novitasari Putri Wulandari dan Nadya Novandriani Karina Moeliono, “*Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*”, *Jurnal Bisnis dan Iptek*, Vol. 10, No. 2, 2017, h. 141

¹⁴ *Ibid*, h. 142

melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

1. Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile :
 - a. Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan kurs.
 - b. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/*kliring*).
 - c. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf).
 - d. Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).
 - e. Pembayaran dengan *QR Pay*.
 - f. Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur.
 - g. Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
 - h. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
 - i. Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
 - j. Simpan transaksi menjadi menu favorit
 - k. Pengaturan akun *Mobile Banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi.
2. Syarat pembukaan Mandiri Syariah Mobile.
 - a. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan.

b. Mengisi formulir permohonan Mandiri Syariah Mobile melalui cabang terdekat.

3. Download Mandiri Syariah Mobile.

Aplikasi Mandiri Syariah Mobile dapat didownload melalui *Google Play Store* dan *App Store* dengan *keyword* ‘Mandiri Syariah Mobile’. Pastikan aplikasi Mandiri Syariah *Mobile offered by/publisher/by* PT Bank Syariah Mandiri.

4. Aktivasi Mandiri Syariah Mobile.

- 1) Pilih menu Aktivasi pada Mandiri Syariah Mobile.
- 2) Setelah membaca "Syarat & Ketentuan", pilih "Setuju", Masukkan “No HP yang sudah terdaftar layanan Mandiri Syariah dan kode aktivasi yang diterima melalui SMS pada saat pendaftaran di kantor cabang.
- 3) Kemudian akan muncul permintaan pembuatan PIN baru Mandiri Syariah Mobile.
- 4) Aktivasi Mandiri Syariah Mobile telah selesai.

5. Limit Transaksi Mandiri Syariah Mobile

Untuk mengakomodir kebutuhan nasabah Mandiri Syariah memberlakukan limit transaksi yang kompetitif dalam setiap produk dan layanannya. Temukan limit transaksi Mandiri Syariah *Mobile* di bawah ini.¹⁵

¹⁵ www.MandiriSyariah.co.id di akses pada 28 Februari 2020

Tabel 2.1
Limit transaksi BSM Mobile

NO	Jenis Limit	Reguler		Priority	
		Per Transaksi	Per Hari	Per Transaksi	Per Hari
1	Overbook	Rp 50 jt	Rp 100 jt	Rp 100 jt	Rp 100 jt
2	Transfer Online	Rp 25 jt	Rp 50 jt	Rp 50 jt	Rp 100 jt
3	Payment	Rp 25 jt	Rp 50 jt	Rp 50 jt	Rp 100 jt
4	Purchase	Rp 5 jt	Rp 10 jt	Rp 10 jt	Rp 20 jt

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Keadaan Umum

Bank Syariah mandiri Cabang Curup yang terletak di jalan Merdeka Nomor 289 Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Lokasi ini adalah tempat yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat karena dekat dengan pusat kota dan dekat dengan pusat pembelanjaan di Kota Curup.

Dengan keadaan umum yang telah digambarkan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pihak yang membutuhkannya dan mampu meningkatkan kualitas jasa lembaga keuangan yang sekaligus bergerak untuk usaha menengah ke bawah sekalipun ke usaha kecil atau *mikro* serta mampu mengembangkan usaha bisnis keuangan syariah.

Secara geografis bangunan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup terletak dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan rumah penduduk.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan raya (Jl. Merdeka).
3. Sebelah Timur berbatasan dengan rumah penduduk.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan rumah penduduk.¹

¹ Ari Sanjaya, Wawancara Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup, 20 Januari 2020

B. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Krisis multi dimensi yang melanda Indonesia pada 1997-1998 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyebabkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hasil hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkenal dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim Dan Bank Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan Syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberikan peluang bank umum untuk melayani transaksi Syariah (*Dual Banking System*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan

prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 oktober 1999. selanjutnya melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.²

Bank Syariah Mandiri Cabang Curup yang beralamat di Jl. Merdeka No. 289 Curup, Rejang Lebong Provinsi Bengkulu pertama kali berdiri pada tahun 2008. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

²www.syariahamandiri.co.id/en/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/. Diakses tanggal 28 februari 2020

C. Visi dan Misi

1. Visi

- a. Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen konsumen, micro, SME, komersial, dan korporasi.
- b. Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

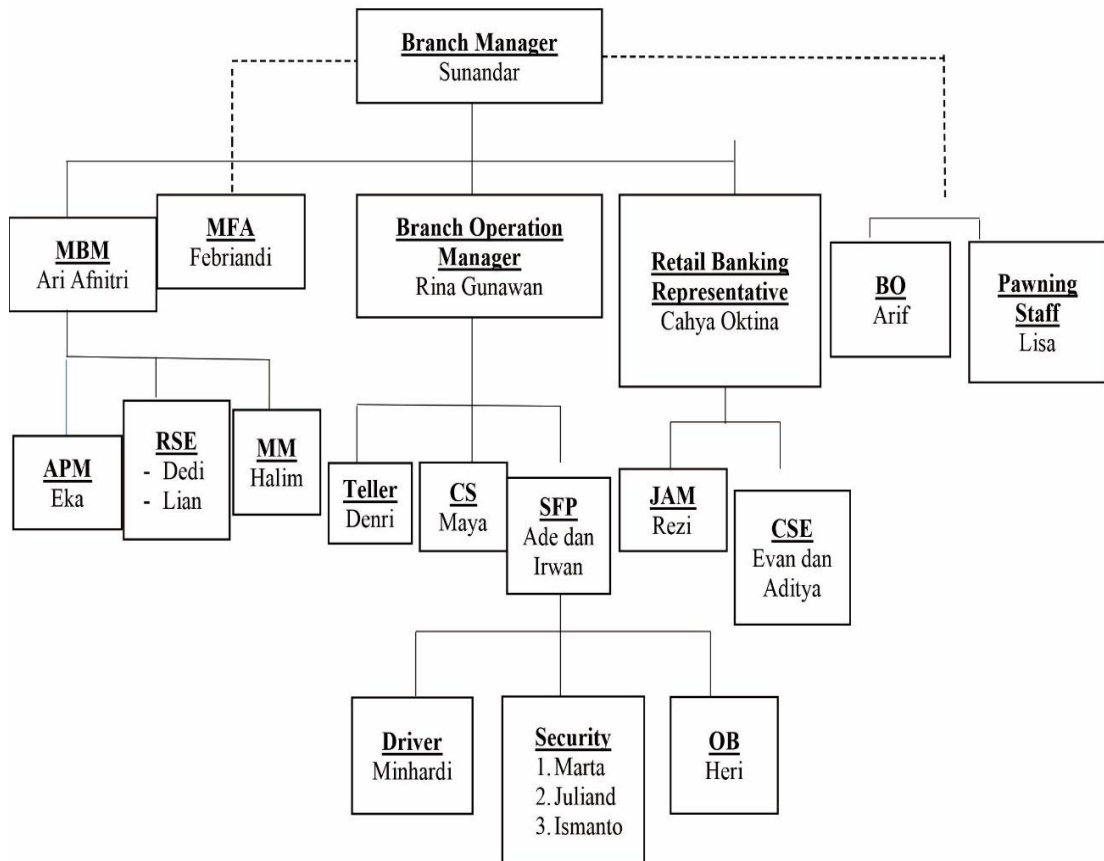
2. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.³

³ Rina Gunawan, *Wawancara Karyawan Bank Syariah*, 22 Januari 2020

D. Struktur Organisasi

Gambar 3.1
Struktur Organisasi



E. Kegiatan Pokok Instansi

Kegiatan Pokok Instansi (rutinitas) yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Curup dimulai dengan jadwal jam yang disiplin yaitu untuk hari Senin dan Rabu masuk pada pukul 07.45 dan pada hari Selasa dan Kamis pukul 07.30 dan hari Jumat pada pukul 07.40. Kegiatan rutinitas ini dimulai dengan pembukaan yel-yel BSM dilanjutkan dengan pembacaan Ayat Al-Qur'an, doa sebelum bekerja dan disusul dengan penyampaian informasi tertentu oleh pimpinan atau karyawan lain. Kemudian setelah itu dilakukan pula kegiatan tertentu yang dilakukan setiap hari tertentu pula dan dilakukan secara rutin disetiap minggunya.

Misalnya pada hari Selasa setelah pembacaan ayat Al-Qur'an dan do'a sebelum bekerja dilakukan kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara bergiliran. Dimana setiap karyawan melontarkan satu pertanyaan kepada yang lainnya dan yang menerima pertanyaan tersebut menjawabnya secara langsung, apabila yang bersangkutan belum dapat menjawabnya maka menjadi "PR" yang harus dijawab di hari Selasa berikutnya.

Hal ini dilakukan agar seluruh karyawan benar-benar memahami produk dan jasa yang ditawarkan oleh BSM dan mempermudah dalam menyampaikan produk tertentu kepada nasabah. Selain itu juga kegiatan ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan mengasah kemampuan para karyawan dalam memahami produk dan jasa yang diberikan oleh BSM.

Selanjutnya pada hari Kamis kegiatan rutinitas pagi dikenal dengan istilah "*Roll Play*", yakni kegiatan yang diawali dengan do'a sebelum

bekerja, pembacaan Al-Qur'an dan disusul dengan kegiatan praktik pelayanan terhadap nasabah yang biasa dilakukan oleh *Teller*, *CustomerService* (CS), *Office Boy* (OB) dan *Security*. Membahas dan mempraktikkan permasalahan sehari-hari yang biasa terjadi antara bank dengan nasabah (baik nasabah awam maupun yang sudah paham akan produk bank syariah).

Dari kegiatan ini terdapat seorang pengoreksi masing-masing untuk *Server*/penilai/mengoreksi kinerja *Teller*, *Customer Service* (CS), *OfficeBoy* (OB) dan *Security*, sedangkan karyawan lain berperan sebagai nasabah dengan permasalahan yang berbeda-beda. Ini dilakukan rutin setiap hari Kamis dengan tujuan meningkatkan pemahaman mereka yang lebih sering menghadapi nasabah terhadap produk BSM dan melatih kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah. Setelah praktik dilakukan, pengoreksi menanggapi kinerja dan *performa* *Teller*, *CustomerService* (CS), *OfficeBoy* (OB) dan *Security*, demikian juga pada karyawan lain yang berperan sebagai nasabah turut mengomentari dan memberi masukan baik pada mereka.

Pada hari Jum'at terdapat pula kegiatan "Dzikir Jum'at", yakni Dzikir bersama staf/karyawan BSM, dengan dipimpin oleh salah seorang dari karyawan BSM yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal. Kemudian dilanjutkan dengan do'a sebelum bekerja, pembacaan Al-Qur'an dan penyampaian pengumuman atau imbauan tertentu (jika ada). Tujuan

dilakukannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan ketaqwaan kepada Allah SWT. serta mempererat tali silaturahmi kepada sesama.⁴

F. Produk dan jasa Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Curup

Produk-produk yang di tawarkan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Operasional Pasif

Bidang ini berfungsi untuk menghimpun dana-dana (funding) dari masyarakat. Dalam penghimpunan dana-dana tersebut BSM mengeluarkan produk yaitu:

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Manfaatnya yaitu:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin
- 3) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- 4) Bagi hasil yang kompetitif.
- 5) Fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- 6) Fasilitas e-Banking yaitu BSM *Mobile Banking* & BSM *Net Banking*.

⁴ Meri Pantari, *Wawancara Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 22 Januari 2020

7) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

b. Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Manfaatnya yaitu:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Aman dan terjamin.
- 3) Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- 4) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.

c. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Manfaatnya yaitu:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- 4) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

- 5) Perlindungan asuransi, dengan jumlah santunan sampai dengan 100 x setoran bulanan dan setoran tabungan dilanjutkan oleh pihak asuransi.⁵

d. Tabungan BSM Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Manfaatnya yaitu:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqoh*.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif.
- 3) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 4) Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 5) Jaminan pencapaian target dana.

e. Tabungan BSM Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Manfaatnya yaitu:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- 3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- 4) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.

⁵ Adhitia Utomo, *Wawancara Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 24 Januari 2020

5) Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.

6) Penyaluran zakat infaq dan sedekah.⁶

f. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaatnya yaitu:

- 1) Aman dan terjamin dan *online* di seluruh *outlet* BSM.
- 2) Bonus *wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Fasilitas:

- 1) Fasilitas Kartu Tabunganku, berfungsi sebagai kartu ATM & Debit.
- 2) Fasilitas e-Banking yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- 3) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

g. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqoh*. Manfaatnya yaitu:

⁶ Dedi Aprizal, *Wawancara Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 28 Januari 2020

- 1) Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- 2) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- 3) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).⁷

2. Bidang Operasional Aktif

Bidang ini berfungsi untuk menyalurkan dana-dana yang telah diberikan oleh pihak ketiga atau dana-dana yang dihimpun oleh Bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat melalui fasilitas kredit, seperti :

- a. KPR Bank Syariah Mandiri (BSM) Kredit konsumen yang digunakan untuk pembiayaan kepemilikan rumah (dapat berupa pembelian baru bekas, pembangunan dan renovasi).

1) Rumah Tinggal:

- a) Rumah
- b) Apartemen
- c) Rumah Usaha (Commercial property): Rumah toko (ruko),
Rumah kantor (rukun)

b. BSM OTO

Fasilitas kredit yang diberikan kepada individu yang memiliki pendapatan penghasilan tetap maupun tidak tetap. Digunakan untuk keperluan pembelian bermotor, yaitu:

⁷ Gusti Maya Sari, *Wawancara Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Curup*, 31 Januari 2020

- 1) Kendaraan bermotor roda empat (mobil) baru dan bekas. Fasilitas BSM OTO tidak diberikan untuk pembelian kendaraan bermotor yang memiliki roda lebih dari 4 (empat).
- 2) Kendaraan bermotor roda dua (sepeda motor) baru dan bekas, khususnya untuk pembelian kendaraan bermotor roda dua bekas hanya dapat dilayani dengan pola kerja sama dengan pihak ketiga.

3. Bidang Jasa Perbankan

Disamping BSM mengeluarkan produk penghimpun dana dan penyalur dana, Bank Syariah Mandiri (BSM) juga mengeluarkan produk jasa-jasa perbankan, seperti:

- a. Western Union Merupakan salah satu jasa transfer pengiriman uang Bank BSM dari dan luar negeri secara cepat dan aman.
- b. Safe Deposit Box Suatu jenis pelayanan Bank dalam bentuk penyewaan box atau kotak yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga atau dokumen penting (surat berharga) milik nasabah untuk jangka waktu tertentu.
- c. Transfer atau Kiriman Uang Pengiriman uang yang dilakukan melalui Bank dengan cara memindahbukukan rekening dari suatu tempat ke tempat lain.
- d. Kliring Proses penyampaian surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank penarik, hingga adanya

pengesahan oleh Bank tertarik melalui lembaga kliring yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.⁸

⁸ Meri, *Op, Cit.*, 03 Februari 2020

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 IAIN Curup Terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Cabang Curup (studi kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam). Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dengan Teknik *purposive sampling* kepada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai persepsi terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri yang dilakukan di IAIN Curup.

Berdasarkan data yang di peroleh dari situs resmi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dimana keseluruhan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Iain Curup ialah 1682 Mahasiswa yang terbagi kedalam 4 program Studi , dengan total 1136 Mahasiswa program studi Perbankan Syariah, 401 mahasiswa program studi Hukum Keluarga Islam, 99 mahasiswa program studi Ekonomi Islam, dan dan 46 Mahasiswa program studi Hukum Tata Negara Islam. Peneliti mengambil sampel sebanyak 13 orang informan berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu dengan memilih informan yang sesuai dengan karakteristik, yaitu : merupakan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup yang sudah menjadi Nasabah Di Bank Syariah Mandiri dan menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri. Maka penulis sudah

melakukan wawancara terhadap 13 informan tersebut untuk mendapatkan informasi terkait.

Tabel 4.1
Mahasiswa pengguna M-Banking BSM

No	Nama mahasiswa pengguna M-Banking BSM	Angkatan
1	Adinda sarah	2016
2	Aditia Pra Tamsie	2016
3	Ari Mariani	2016
4	Hasbi Chairil	2017
5	M Hendra Gunawan	2017
6	Intan Tri Utami	2016
7	Kareza Minarti	2016
8	Mela Oktaria	2016
9	Muhammad Arif Ramadhan	2016
10	Nidilia saputri	2017
11	Nova wijaya	2016
12	Putri ramanda	2016
13	Triza Monita	2016

B. Pembahasan

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.

- a) Dari segi pengetahuan tentang *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, semua informan sudah mengetahui apa itu *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri,. Seperti yang di katakana Adinda Sarah

“*Mobile Banking* ialah sebuah layanan elektronik untuk mengases layanan perbankan dengan cepat dan mudah”,¹

dan hal lain yang di ungkapkan oleh Nidiliya saputri :

¹ Adinda Sarah, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 29 Juni 2020, Pukul 14.00 WIB.

”*Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri ialah aplikasi yang dibuat oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri yang bertujuan untuk mempermudah dalam bertransaksi khususnya bagi nasabah”,²

Hal ini menandakan pengetahuan mahasiswa tentang *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri sudah cukup baik. 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 oleh 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*.³

- b) Dari segi informasi tentang kemudahan yang diberikan layanan *Mobile Banking* tanggapan informan akan hal tersebut adalah Bahwa *Mobile Banking* Banyak memberikan kemudahan, seperti transaksi *transfer*, cek saldo, pembelian token listrik, pembelian pulsa *elektrik*, *top up e-wallet*, dan transaksi lainnya bisa dilakukan diman saja dan kapan saja tanpa harus kebank atau atm terlebih dahulu. Seperti yang di katakana oleh Intan Tri Utami :

“Dengan adanya *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, setidaknya memberikan keringanan kepada nasabah untuk

² Nidiliya Saputri, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 06 Juli 2020, Pukul 15.00 WIB.

³Tim penyusun OJK. *Bijak Ber-electronic Banking*. (Jakarta, 2015).

melakukan transaksi tanpa harus pergi ke atm atau kebank secara langsung dan aplikasinya juga mudah di pahami”,⁴

Atau menurut Ari Mariani :

“Mengetahui rekening saldo, transfer lebih cepat, bisa melakukan pembayaran seperti transaksi tagihan listrik, bisa melakukan pembelian seperti pulsa elektronik dan melakukan transaksi lebih mudah”⁵

Sedangkan menurut Hasbi Chairil :

“kemudahan yang saya dapat dengan adanya *Mobile Banking* ialah seperti mudahnya untuk *transfer* sesama bank atau bank lainnya, mudahnya untuk cek saldo, pembayaran token listrik, pembelian pulsa elektrik dan juga bisa buka rekening online”⁶

.Dari sini dapat diketahui bahwa menurut mahasiswa layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri ini cukup banyak memberikan kemudahan dimata penggunanya.

- c) Dari segi kesulitan dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan kesulitannya adalah besarnya nominal minimal *transfer* ke bank yang berbeda dalam layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, membutuhkan ketersediaan jaringan seluler yang bagus untuk dapat mengaksesnya, Seperti yang dikatakan Putri Ramanda :

“Kesulitan Yang Saya Dapatkan Untuk Saat Ini ialah pada jaringan, karena sangat sulit login ataupun menggunakan layanan Mobile

⁴ Aditia Pratamsie, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 30 Juni 2020, Pukul 09.00 WIB.

⁵ Ari Mariani, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 03 Juli 2020, Pukul 15.00 WIB.

⁶ Hasbi Chairil, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 06 Juli 2020, Pukul 15.00 WIB.

Banking Ketika jaringannya kurang stabil dan juga besarnya nominal biaya transfer ke Bank lain”,⁷

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

Seperti yang di ungkapkan Ari Mariyani :

“susah saat akan login dan juga kesulitan untk mendapatkan kode verifikasi”,⁸

- d) Dari segi manfaat, berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa manfaat dari *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri 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.

Seperti yang dikatakan Kareza Minarti :

Tri utami dan Kareza Minarti, Sedangkan Menurut Aditya Pratamsie :

“Dengan adanya *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, setidaknya memberikan keringanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus pergi ke atm atau kebank secara langsung dan aplikasinya juga mudah di pahami”,⁹

⁷ Intan Tri Utami, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 05 Juli 2020, Pukul 14.00 WIB.

⁸ Ari Mariani, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 03 Juli 2020, Pukul 15.00 WIB

⁹ Aditia Pratamsie, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 30 Juni 2020, Pukul 09.00 WIB.

- e) Dari segi sistem operasional/sistem kerja dari *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, hasil wawancara menunjukkan bahwa menurut sebagian besar informan mengatakan sistem kerja dari layanan ini cukup baik, karena belum ada ditemukannya kendala-kendala yang besar kecuali jaringan seluler.

Seperti yang katakan Intan Tri Utami :

“menurut saya sistem kerjanya sudah cukup baikhanya saja tidak baik menggunakan layanan *mobile banking* Ketika jaringannya kurang stabil”,¹⁰

- f) Dari segi penerapan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri berdasarkan hasil wawancara sebagian informan menjawab penerapan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri sudah sangat bagus hanya saja biaya transfer ke lain bank yang terlalu besar.

Seperti yang diungkapkan oleh Aditiya pratamsie :

“menurut saya *mobile banking* Bank Syariah Mandiri sudah bagus untuk penerapannya, seperti yang kita ketahui bahwa tidak adanya system riba ataupun bunga yang di terapkan di Bank Syariah Mandiri”¹¹

Hal lain di ungkapkan oleh Intan Tri Utami :

“menurut saya sudah bagus hanya saja potongan *transfer* ke bank lain terlalu besar”.¹²

¹⁰ Intan Tri Utami, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 05 Juli 2020, Pukul 14.00 WIB.

¹¹ Aditia Pratamsie, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* , 30 Juni 2020

¹² Intan Tri Utami, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 05 Juli 2020, Pukul 14.00 WIB.

Tabel 4.2

Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.

No	Pembahasan	Kesimpulan
1	Segi pengetahuan	Semua informan sudah mengetahui apa itu <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri,
2	Segi kemudahan	Menurut informan <i>Mobile Banking</i> Banyak memberikan kemudahan, seperti transaksi <i>transfer</i> , cek saldo, pembelian token listrik, pembelian pulsa <i>elektrik</i> , <i>top up e-wallet</i> , dan transaksi lainnya bisa dilakukan diman saja dan kapan saja tanpa harus kebank atua atm terlebih dahulu
3	Segi kesulitan	Menurut informan besarnya nominal minimal <i>transfer</i> ke bank yang berbeda dalam layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri, membutuhkan ketersediaan jaringan seluler yang bagus untuk dapat mengaksesnya biaya yang dikenakan saat bertransaksi melalui <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri tersebut
4	Segi manfaat	Menurut informan manfaat dari <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri 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
5	Segi operasional	Menurut sebagian besar informan mengatakan sistem kerja dari layanan ini cukup baik, karena belum ada ditemukannya kendala-kendala yang besar kecuali jaringan seluler.
6	Segi penerapan	Hasil wawancara mengatakan bahwa sebagian informan menjawab penerapan layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri sudah sangat bagus hanya saja biaya transfer ke ain bank yang terlalu besar

Selain beberapa hal diatas, hasil wawancara juga menunjukkan beberapa informan berpendapat bahwa layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri 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 dikatakan bahwa persepsi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri masih berdasarkan pengetahuan Mahasiswa terhadap *Mobile Banking* itu sendiri.

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* Bank Syariah Mandiri dapat mempermudah mahasiswa dalam bertransaksi, misalkan mahasiswa yang memiliki bisnis online akan mempermudah dalam bertransaksi. Jadi dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, sudah paham akan kegunaan dan manfaat akan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri itu sendiri.

2. Faktor yang membentuk persepsi mahasiswa terhadap *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.
 - a. Faktor Internal , yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:
 - 1) Fisiologis, dimana informasi diterima oleh indera penglihatan dan pendengaran. Jadi yang membentuk persepsi mahasiswa perbankan Syariah IAIN Curup menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup mempengaruhi informasi yang dilihat dari lingkungan sekitar yaitu mahasiswa, informasi yang mereka dapatkan tentang kemudahan bertransaksi melalui *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup, sehingga mahasiswa menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup sebagai alat transaksi melalui *ponsel* atau *smartphone* lebih mudah memberikan kemudahan di bandingkan dengan ATM atau Bank.

Seperti yang di ungkapkan Muhammad Ariif Ramadhan :

“ saya ingin menggunakan *mobile banking* BSM ini karena kemudahan yg di tawarkan, bertransaksi melalui *ponsel* atau *smartphone* lebih mudah dibandingkan dengan ATM atau Bank”¹³.

- 2) Minat, faktor ini sangat berpengaruh, karena kemudahan yang di tawarkan dari *mobile banking* bank Syariah Mandiri cabang Curup, membuat informan jadi berminat untuk menggunakan layanan dari *mobile banking* bank Syariah Mandiri cabang Curup tersebut.

Seperti yang dikatakan Triza Monita :

”Bertransaksi lebih mudah, tidak perlu ke bank atau atm, lebih efektif dan efisien sehingga saya berminat atau ingin menggunakan *mobile banking* bank Syariah Mandiri ini”¹⁴

- 3) Kebutuhan yang searah, kuatnya seorang individu dalam mencari obyek yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya. Dalam hal ini berdasarkan wawancara dengan informan, semua informan

Seperti yang dikatakan M Hendra Gunawan :

“*Mobile Banking* mempermudah kegiatan keuangan saya, seperti cek saldo, transfer, dan transaksi lainnya sehingga kita tidak perlu ke Bank atau pun ke atm”¹⁵,

Hal lain yang dikatan Triza Monita :

“*mobile banking* membuat saya lebih mudah, saya tidak perlu pergi ke bank untuk transaksi, karna sangat cocok dengan saya selaku penggiat olshop yang tidak bias lepas dari transaksi keuangan”¹⁶

¹³ Muhammad Arif Ramadhan, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 10 Juli 2020

¹⁴ Triza Monita, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 02 Juli 2020, Pukul 14.00 WIB.

¹⁵ M. Hendra Gunawan, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 06 Juli 2020, Pukul 15.00 WIB.

b. Faktor eksternal

lingkungan dan obyek-obyek yang dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi seseorang dalam merasakan dan menerimanya, Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

- 1) Lingkungan, pengaruh dari lingkungan sekitar, seperti perkataan teman teman akan kemudahan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup sehingga membentuk persepsi akan menggunakan layanan dari *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup.

Seperti yang dikatakan Nova Wiajaya :

“saya tertarik menggunakan layanan ini karena pengetahuan saya akan haramnya riba, pengetahuan ini mengarahkan saya untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri yang dimana saya ketahui dari dosen ataupun teman kuliah saya yang mengatakan bahwa Bank Syariah Mandiri ini terlepas dari praktel K ribawiyah”.¹⁷

- 2) Keunikan layanan dari *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup yang berbeda dengan layanan dari *mobile banking* bank konvensional, membuat mahasiswa tertarik akan menggunakannya, seperti yang dikatakan informan bahwa layanan

¹⁶ Triza Monita, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 02 Juli 2020, Pukul 14.00 WIB.

¹⁷ Nova Wijaya, *Wawancara Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 28 Juni 2020, Pukul 10.00 WIB.

dari *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cabang Curup tidak adanya unsur riba dan sudah tergolong Syariah.

Seperti yang diktatakan Mela Oktaria :

“karena pada dasarnya Lembaga keuangan Syariah seperti Bank Syariah Mandiri memiliki prinsip yang halal dan bebas riba, tentunya sesuai dengan prinsip Syariah dengan demikian menggunakan *Mobile Banking*”,¹⁸

Sedangkan menurut Aditiya Pratamsie :

”untuk ke Syariahnya, Sejauh ini hampir sama tapi yang membedakan dari *Mobile Banking* lainnya, di *mobile banking*-nya Bank Syariah Mandiri kita diingatkan sedekah dan juga adanya pengingat sholat”,¹⁹

lain halnya dengan jawaban yang diberikan oleh Kareza Minarti :

“menurut saya secara logika sudah termasuk Syariah karena tidak adanya system ribawi di *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”,²⁰

Sedangkan menurut Ari Mariani :

”Hampir sama dengan *Mobile Banking* konvensional lainnya hanya saja di sini terdapat ziswaf dan layanan islami lainnya”,²¹

Jadi yang membentuk persepsi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri yaitu informasi yang mereka dapatkan tentang kemudahan bertransaksi melalui *Mobile Banking* Bank

¹⁸ Mela Oktaria, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 28 Juni 2020, Pukul 10.00 WIB.

¹⁹ Aditia Pratamsie, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 30 Juni 2020, Pukul 09.00 WIB.

²⁰ Kareza Minarti, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup*, 29 Juni 2020, Pukul 16.00 WIB.

²¹ Ari Mariani, *Wawancara Mahaswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup* 03 Juli 2020

Syariah Mandiri di *smartphone* lebih mudah di bandingkan dengan ATM atau Bank, biasa dilakukan dimana dan kapan saja dan tidak adanya unsur riba sehingga mahasiswa tertarik menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri sebagai alat transaksi melalui *ponsel* atau *smartphone*.

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. 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*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Persepsi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam secara keseluruhan masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri ini sendiri, hal ini dilihat dari banyaknya Mahasiswa yang mengatakan jika layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik *transfer* atau pun 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 karena dapat memudahkan, namun ada beberapa mahasiswa juga mengatakan jika layanan *Mobile Banking* Bank Syariah ini belum sepenuhnya bagus dikarenakan nominal transfer layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri 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.

Faktor membentuk persepsi Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri yaitu informasi yang mereka dapatkan tentang kemudahan bertransaksi melalui *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri di *smartphone* lebih mudah di bandingkan dengan ATM atau Bank, biasa dilakukan dimana

dan kapan saja dan tidak adanya unsur riba sehingga mahasiswa tertarik menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri sebagai alat transaksi melalui *ponsel* atau *smartphone*

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 peneliti selanjutnya, agar dapat menruskan kembali penelitian ini diwaktu mendatang agar diketahui bagaimana perkembangannya dan menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Abu, 2009, *Psikologi Umum*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Alex Sabur, 2003, *Psikologi Umum*, Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Bimo Walgito, 1980, *Pengantar Psikologis Umum*, Yogyakarta: C.V Andi.
- Departemen Agama RI AL-Hikmah, 2010. Al-Qur'an dan Terjemahannya, Bandung: Diponegoro.
- Feronica Mayasari, 2015. "Anteseden dan Konsekuensi Sikap Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*"
- Hafid Nur Yudha, 2015. *Analisi pengaruh persepsi nasabah bang terhadap Internet Adoption (studi pada nasabah yang menggunakan Internet banking di kota Surakarta)* DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 4, Nomor 4.
- Hanif et al, 2017 "Analisis Minat Pengguna Mobile Banking dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang Telah Dimodifikasi", Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. 4, No. 1,
- Hermawan Warsito, 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irwan Soehartono, 2004. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Jumaini, 2012. *Sistem Layanan M-banking dalam menarrik nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Pekan Baru ditinjau menurut ekonomi islam.*
- Lexy M Moleong, 2013. *metode penelitan kualitatif*, Bandung:Remaja rosda karya.
- Marseli Tambayong,2016, *Persepsi Nasabah Terhadap Bank Sinarmas Syariah Cabang Bengkulu Tentang Tabungan Simas Ceria*. Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Nina W, Syam, 2011, *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

- Nisa Ayu Purwadi, 2018. *Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking Bank (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*.
- Nisa ayu purwati, 2018. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam menggunakan m banking syariah, “skripsi. (FAk. Fak. Ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- Novitasari Putri Wulandari dan Nadya Novandriani Karina Moeliono, 2017, “*Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*”, Jurnal Bisnis dan Iptek, Vol. 10, No. 2.
- Nur Inayah, 2018. *Model Prilaku Pengguna Mobile Banking di Bank Syariah*.
- Reza Ramadhan dan Sri Herianingrum, 2017, “*Persepsi Kemudahan, Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)*”, Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, Vol. 4, No. 6,
- Simorangkis, 2002, *Dasar-Dasar Mekanisme Perbankan*, Jakarta: Aksara Persada Indonesia, 2002
- Sugiyono, 2009. *Metode Peneletian Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Tim penyusun OJK, 2015, *Bijak Ber-electronic Banking*. (Jakarta, 2015).
- Undang-Undang Perbankan, 2009. *No. 21 Tahun 2008 tentang Tentang Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- www.MandiriSyariah.co.id di akses pada 28 Februari 2020

L

A

M

P

I

R

A

N

Dokumentasi Wawancara.





RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama Medi Kurniawan tempat tanggal lahir, Curup 25 Mei 1997, anak dari ayah bernama Jarin dan ibu bernama Asiawati. Ia merupakan anak Ke tiga dari empat bersaudra Kakak Yudi Siswanto, Ayuk Reza Resiana dan AdikIndri Mei Sela

Menempuh pendidikannya dari Sekolah Dasar (SD) di SDN 09 Bermani Ilir melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 0 Bermani Ilir , kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 01 Bermani Ilir jurusan IPA. Selanjutnya ia melanjutkan di Perguruan Tinggi (PT) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah.