

**Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah
Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1

dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

Ferina Hotifa Sari

1805036019

S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : -

Hal : Naskah Skripsi

An.Sdri Ferina Hotifa Sari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

Walisongo

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Ferina Hotifa Sari

NIM : 1805036019

Judul Skripsi : **ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI BSI MT. HARYONO KC. SEMARANG DI TENGAH PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Semarang, 11 November 2021

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Musahadi, M.Ag
NIP.19690709 199403 1 003

Pembimbing II,



Rajar Adhitva, S. Pd., MM
NIP. 19891009 201503 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan. Telp. /Fax (024) 7601291, Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di BSI MT. Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)**

Penulis : Ferina Hotifa Sari
NIM : 1805036019
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo dan dinyatakan LULUS dengan predikat Cumlaude pada tanggal:

27 Desember 2021

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1 tahun akademik 2020/2021.

Semarang, 27 Desember 2021

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Dr. H. Muhlis, M.Si

NIP. 19610117 198803 1 002



Sekretaris Sidang,

Fajar Adhitva, S Pd., MM

NIP. 19891009 201503 1 003

Penguji Utama I,

Elvsa Najacha, S.E.I., M.A

NIP. 197302172006041001

Penguji Utama II,

H. Johan Arifin, S.Ag., MM

NIP. 19710908 2002212 1 001

Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Musahadi, M. Ag

NIP. 19690709 199403 1 003

Pembimbing II,

Fajar Adhitva, S Pd., MM

NIP. 19891009 201503 1 003

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

PERSEMBAHAN

Pada lembar persembahan ini, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan kesempatannya kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tanggung jawab. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh ketulusan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku Bapak Sutan Siregar dan Mama Hotnida Hati yang telah membesarkan, mendidik, menjagaku dengan penuh keikhlasan dan kesabaran. Teruntuk Bapak terima kasih sudah menjadi bapak yang menyayangi, mendidik dan penuh tanggung jawab terhadap keluarga. Kepada mama terima kasih sudah berusaha dengan baik memotivasi dan mendukung sampai bisa menempuh pendidikan kuliah strata 1. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada kalian berdua.
2. Terkasih dan tersayang kepada adiku Gustina Choirun Nisa, Jaskia Anggita, Ahlan Nugraha Siregar dan Lutfi Zam-zami Siregar. Terimakasih atas doa yang diberikan kepadaku untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga kita semua bisa meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
3. Terima kasih kepada Tulang Hasrin, Tulang Misrul, Nantulang Siti Asiah dan Nantulang Aat yang telah memberikan support kepadaku untuk terus semangat menempuh pendidikan di perkuliahan. Terima kasih sudah turut merawatku seperti orang tua kandung. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.
4. Teman Membrosamai tersayang Masro, Romaitona, Bunga, Ica, Rahmi, Nining dan Widya terima kasih sudah menjadi teman baik yang ada sampai sekarang untuk berbagai cerita.
5. Terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku selama menyelesaikan skripsi Mba Devi, Mba Itsna dan Mas Bintang dengan sabar memberi support dan semangat. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusan kalian.
6. Terimakasih untuk teman organisasiku dari forshei, Dema FEBI dan Himsu yang sudah memberikan pelajaran dalam berorganisasi dan berjuang untuk berproses bersama. Serta teman kelasku yang sama-sama berjuang dari berbagai daerah PBAS A 2018. Terima kasih sudah menjadi teman kelas yang menyenangkan, semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusan kalian.

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan skripsi ini adalah hasil kerja saya dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu perguruan tinggi maupun di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 11 November 2021

Penulis,



FERINA HOTIFA SARI

NIM: 1805036019

TRANSLITERASI

Transliterasi pada sebuah skripsi diperlukan dikarenakan terdapat sebagian kata yang berupa nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang secara asli ditulis dengan huruf Arab sehingga harus disalin ke dalam huruf latin. Sehingga perlu diterapkan sebuah transliterasi sebagai jaminan konsistensi.

A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

A. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

B. Diftong

أَي = ay

أَو = aw

C. Syaddah (ˆ)

Syaddah dilambang dengan konsonan ganda, misalnya الطب *al-thibb*.

D. Kata Sandang (... ال)

Kata sandang (... ال) ditulis dengan *al-* ... misalnya الصناعة = *al - shina'ah*. *Al -* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al - ma'isyah al-thabi'iyyah*.

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia (BSI) MT. Haryono merupakan sebuah layanan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan syariah. BSI MT. Haryono memberikan berbagai layanan untuk nasabah, salah satu layanan yang ditawarkan di bidang digital yaitu *BSI Mobile*. *BSI Mobile* adalah sebuah layanan digital yang disediakan perbankan syariah untuk melakukan transaksi. Di tengah Pandemi Covid-19 *BSI Mobile* dapat melayani nasabah dalam melakukan transaksi secara digital. *BSI Mobile* bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di tengah pandemi Covid-19. Tetapi dalam penelitian ini, ada dua fenomena yang menjadi kendala dalam penggunaan *BSI Mobile* yaitu fenomena saat migrasi dan Covid-19 kemudian masih banyak nasabah khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang masih kurang literasi terhadap fitur-fitur *BSI Mobile* dan kurangnya kesadaran mahasiswa bahwa *BSI Mobile* berguna di tengah Covid-19. Dari beberapa kendala tersebut, maka peneliti fokus pada permasalahan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu analisis minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di BSI MT. Haryono KC. Semarang di tengah pandemi Covid-19 dan apa faktor menghambat minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di BSI MT Haryono KC. Semarang di tengah pandemi Covid-19. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara dan kuisisioner. Dari hasil penelitian ini yaitu berdasarkan hasil observasi, wawancara dan pembagian kuisisioner dengan menggunakan indikator teori TAM bahwa *BSI Mobile* berguna untuk kemudahan dan kecepatan sedangkan untuk aktivasi, kepuasan, fasilitas, alternatif, dan pembayaran non tunai menunjukkan bahwa minat nasabah masih kurang dalam penggunaan *BSI Mobile* di BSI MT. Haryono di tengah pandemi Covid-19. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat seperti *trouble*, kurang literasi terhadap fitur-fitur *BSI Mobile*, transaksi kegagalan dan faktor yang menghambat secara umum yaitu pengembangan sistem karena migrasi, butuh pembaharuan data jika mengalami perubahan dan rendahnya kesadaran nasabah.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, Minat Nasabah, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Indonesian Islamic Bank (BSI) MT. Haryono is a service that is engaged in sharia banking services. BSI MT. Haryono provides various services for customers, one of the services offered in the digital field is BSI Mobile. BSI Mobile is a digital service provided by Bank Syariah Indonesia to conduct transactions. In the midst of the Pandemic Covid-19, BSI Mobile can serve customers in conducting digital transactions. BSI Mobile aims to make it easier and faster for customers to make transactions in the midst of the Pandemic Covid-19. But in this study, there are two phenomena that become obstacles in the interest in using BSI Mobile, namely the phenomenon of migration and Covid-19 then there are still many customers, especially students of the Faculty of Economics and Islamic Business who are still less literate with BSI Mobile features and lack of awareness of students that BSI Mobile is useful in the midst of Covid-19. From some of these obstacles, the researchers focused on the problems to be achieved in this study, namely the analysis of customer interest in the use of mobile banking at BSI MT. Haryono KC. Semarang is in the midst of the Pandemic Covid-19 and what are the factors inhibiting customer interest in using Mobile Banking at BSI MT Haryono KC. Semarang in the midst of the Pandemic Covid-19. The methodology used in this study is qualitative by collecting data using observations, interviews and questionnaires. Sources of data in this study are primary and secondary. From the results of this study, based on the results of observations, interviews and distribution of questionnaires using TAM theory indicators that BSI Mobile is useful for convenience and speed while for activation, satisfaction, facilities, alternatives, and non-cash payments, it shows that customer interest is still lacking in using BSI Mobile. at BSI MT. Haryono in the midst of the Pandemic Covid-19. This is due to several inhibiting factors such as trouble, lack of literacy on BSI Mobile features, transaction failures and general hindering factors, namely system development due to migration, needing to update data if there is a change and low customer awareness.

Keywords: Mobile Banking, Customer Interest, Pandemic Covid-19

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim, rasa dan puji dan syukur penulis panjatkan atas nikmat dan karunia yang telah Allah limpahkan kepada penulis. Penulis selalu berdoa memohon kepada-Nya untuk senantiasa istiqamah, ikhlas dan sabar. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada suri tauladan kita semua Nabi Muhammad *shallahu alahi*.

Alhamdulillahirabbil'alamin hasil karya skripsi dengan judul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di BSI MT. Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)” telah berhasil penulis selesaikan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S.1) dalam Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi adalah hanya satu dari rangkaian panjang yang penulis tempuh dan jalani sejak tahun 2018 penulis berkuliah di tempat yang menyenangkan ini. Beragam rintangan dalam menuntut ilmu, rasa capek, lelah dan semangat yang terkadang terkadang *drop* dapat penulis jalani berkat do'a, bimbingan, tuntunan, dorongan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga berbagai kendala tersebut dapat dihadapi. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis bersyukur dengan mengucapkan rasa terimakasih kepada:

- a. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- b. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- c. Ibu Henny Yuningrum, SE, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah dan Ibu Muyassarah, M.Si. selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- d. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag. selaku Dosen Wali penulis di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan dan motivasi selama duduk di bangku kuliah.
- e. Bapak Prof. Dr. Musahadi, M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan ketulusan membimbing penulis dalam menyelesaikan

karya skripsi ini.

- f. Bapak Fajar Adhitya, S.Pd.MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang dengan penuh keikhlasan, kesabaran dan ketulusan membimbing penulis menyelesaikan karya skripsi ini. Segenap dosen dan tenaga kependidikan serta civitas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah membantu dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
- g. PT. Bank Syariah Indonesia MT. Haryono KC.Semarang yang membantu dan mendukung sepenuh hati dalam menyelesaikan skripsi ini.
- h. Ibu Tami Dwi Martah S.P selaku CS Bank Syariah Indonesia MT. Haryono KC. Semarang yang ikhlas untuk membantu penulis dalam memperoleh data.
- i. Kepada kedua orang tuaku yang telah merawat, menjaga, mendidik, mendukung dan memberikan arahan serta bimbingan pendidikanku sampai di perguruan tinggi.
- j. Seluruh keluarga H. Aryan dan H. Baginda Mangamar yang selalu memberi dukungan dan memberikan kasih sayang.
- k. Terimakasih kepada teman-temanku Fauzi, Dimas dan Dika. Terimakasih kepada Anisah yang selalu menjadi orang baik, semoga allah membalas kebaikanmu.
- l. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berjasa membantu penulis dengan berbagai macam supportnya.

Semarang, 11 November 2021

Penulis,



Ferina Hotifa Sari

NIM : 1805036019

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	6
3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	7
4. Tinjauan Pustaka.....	8
5. Metodologi Penelitian.....	11
6. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	19
B. Minat.....	25
C. <i>Mobile Banking</i>	29
D. Teori TAM.....	33
BAB III.....	37
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia MT Haryono KC. Semarang.....	38
B. Gambaran Umum Mahasiswa FEBI UIN WALISONGO SEMARANG.....	40
BAB IV.....	44
ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN <i>MOBILE BANKING</i> DI BANK SYARIAH INDONESIA MT HARYONO KC. SEMARANG.....	44
Hasil Penelitian.....	45
BAB V.....	57

FAKTOR MENGHAMBAT MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN <i>MOBILE</i> <i>BANKING</i> DI BSI MT HARYONO KC. SEMARANG	57
BAB VI	59
Kesimpulan dan Saran.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
Lampiran	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang.....	4
Tabel 2. 1 Biaya Tarif Transaksi <i>BSI Mobile</i>	33
Tabel 3. 1 Nama dan Jabatan Dosen FEBI UIN Walisongo Semarang.....	41
Tabel 4. 1 Hasil Sebaran Kuisisioner	46
Tabel 4. 2 Hasil Sebaran Kuisisioner	47
Tabel 4. 3 Hasil Sebaran Kuisisioner	48
Tabel 4. 4 Hasil Sebaran Kuisisioner	49
Tabel 4. 5 Hasil Sebaran Kuisisioner	50
Tabel 4. 6 Hasil Sebaran Kuisisioner	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada akhir 2019 Covid-19 sebagai virus varian baru yang muncul di dunia, penyebarannya dari Wuhan Provinsi Hubei Cina hingga sampai saat ini yang menjadi persoalan global.¹ Covid-19 merupakan virus yang sangat berbahaya bagi manusia, virus ini menyerang paru-paru sehingga banyak manusia meninggal dunia. Virus Covid-19 membuat aktivitas terbatas karena penularannya yang sangat cepat. Akhir-akhir ini Covid-19 mengalami peningkatan yang drastis di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan (Kemenkes), Rabu, 14 Juli 2021 pukul 12.00 WIB kasus pasien Covid-19 bertambah 54.517 pasien, memecahkan rekor dari sebelumnya yaitu menembus 47.899 kasus.²

Dalam pencegahan penularan virus Covid-19 beberapa kebijakan yang ditetapkan pemerintah mulai dari PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), kebijakan ini membuat masyarakat berdiam diri di rumah. Tetapi, dalam melakukan aktivitas sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang, dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun, faktanya berbeda karena adanya virus Covid-19 yang menyerang masyarakat. Dalam mengurangi tingkat penularan virus Covid-19 maka masyarakat dianjurkan tidak bepergian dari rumah dan berkerumun dengan orang banyak.

Saat ini banyak layanan yang disediakan oleh Bank dalam mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Layanan digital di Indonesia beberapa tahun ini

¹ Pradip Dashraath, et al. “*Coronavirus Disease 2019 (COVID) Pandemic and Pregnancy*”, Amerika: American Journal of Obstetrics, hlm.521.

² Rahajeng Kusumo Astuti “Covid-19-ri-tembus-rekor-54517-kasus”
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210714140803-4-260823/makin-gawat-hari-ini-covid-19-ri-tembus-rekor-54517-kasus>, diskases pada 15 Juli 2021

mengalami peningkatan yang signifikan. Banyak ditemukan kontribusi atas layanan digital baik dalam sektor pendidikan, politik dan ekonomi. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang sering digunakan masyarakat adalah jasa keuangan. Contohnya penerapan layanan digital untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, informasi produk yang sudah tersedia maupun meningkatkan kualitas layanan perusahaan.

Perbankan syariah kini memudahkan dalam bertransaksi di tengah pandemi Covid-19 melalui layanan digital yaitu *Mobile Banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam melakukan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah individual melalui ponsel masing-masing yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi dari bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan telepon seluler.³ Selain *Mobile Banking*, bank juga dapat meningkatkan kecepatan layanan serta jangkauan dalam aktivitas perbankan syariah di tengah Covid-19. *Mobile Banking* seharusnya menjadi solusi dalam bertransaksi di tengah pandemi.

Menurut Henri Kasyfi Soemartono selaku Sekretaris Jenderal APJII mengatakan bahwa pada tahun 2019-2020 survei pengguna internet Indonesia berjumlah kurang lebih 73%, mengalami peningkatan pada tahun 2018 kurang lebih 64 %”.⁴ Per Juli 2021 pengguna *BSI Mobile* tembus 2,5 juta orang.⁵ Dari persentasi tersebut tidak menutup kemungkinan Bank Syariah Indonesia berkembang di tengah pandemi Covid-19 melalui *BSI Mobile*. Namun, kenyataannya aktivitas finansial yang dilakukan oleh layanan *BSI Mobile* lebih banyak digunakan dalam hal informasi dari pada transaksi. Hal ini disebabkan banyak nasabah yang kurang percaya dengan bertransaksi di *Mobile Banking*.

³ Anisah Fitri Irani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol, 2, No. 2 Oktober 2018, hlm 100

⁴ https://kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker, diskases pada 15 Juli 2021

⁵ <https://www.antaraneews.com/berita/2297578/pengguna-bsi-mobile-banking-tembus-25-juta>, diakses pada 03 Agustus 2021

Per tanggal 3 Mei awal penyatuan sistem layanan di Regional Semarang dimulai dengan *kick off roll out dan auto migration* untuk nasabah yang dulu BRISyariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah menjadi BSI.⁶ Tetapi, saat melakukan migrasi ke BSI, terutama mahasiswa yang canggih teknologi masih banyak yang kurang berminat dalam menggunakan *BSI Mobile*. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang angkatan 2018 yang berstatus aktif pada semester ganjil tahun ajaran 2020/2021 sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan angkatan tahun 2018 dengan alasan tahun angkatan 2018 sudah mempelajari secara literasi tentang perbankan syariah dan angkatan 2018 mendapat penawaran pada saat mahasiswa baru untuk pembuatan ATM BRISyariah yang sekarang menjadi BSI. Kemudian, kenapa peneliti memilih Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dikarenakan Universitas Islam Negeri Walisongo sudah bekerja sama sejak tahun 2016 dengan BRISyariah MT Haryono yang sekarang menjadi BSI MT Haryono.⁷

Hasil wawancara dengan beberapa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, saudari Nisvah berpendapat bahwa *BSI Mobile* tidak bermanfaat, karena pada saat melakukan transaksi saudari Nisvah langsung datang ke bank disebabkan pernah mengalami gagal transfer ke antar bank tetapi saldonya berkurang. Begitu juga dengan saudari Anggi berpendapat bahwa *BSI Mobile* tidak begitu bermanfaat, karena belum mengenal fitur-fitur yang ada di *BSI Mobile* serta pemanfaatannya yang masih bingung. Kemudian, menurut saudari Tika Andriani, saudari kurang tertarik dengan pengaplikasian *BSI Mobile* karena adanya biaya administrasi saat melakukan transfer ke lain bank, sedangkan sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) semua transaksi administrasi di BRI Syariah gratis.

⁶ <https://www.merdeka.com/uang/bsi-migrasi-118-juta-rekening-perluas-layanan-di-regional-semarang>. diakses padapada 03 Agustus 2021

⁷ Hasil wawancara dengan Karyawan BSI MT Haryono pada Rabu tgl 01 September 2021

Berdasarkan dari wawancara kepada 40 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang setelah melakukan migrasi dengan menggunakan teknik Random Sampling (Sampling Acak), dimana mahasiswa memiliki kesempatan untuk dipilih menjadi sampel. Dari 40 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 25 orang masih kurang tertarik atau berminat dalam pengaplikasian *BSI Mobile* baik dalam melakukan transaksi maupun menabung dan hanya 15 orang mahasiswa yang tertarik dalam pengaplikasian *BSI Mobile*.

Tabel 1. 1 Wawancara Mahasiswa UIN Walisongo Semarang

No	Mahasiswa Jurusan	Jumlah Mahasiswa Tidak Tertarik Menggunakan <i>BSI Mobile</i>	Jumlah Mahasiswa Tertarik Menggunakan <i>BSI Mobile</i>
1.	Akutansi Syariah	8	5
2.	S1 Perbankan Syariah	7	4
3.	Manajemen	1	1
4.	Ekonomi Islam	5	1
5.	D3 Perbankan Syariah	4	4
Jumlah		25	15

Sumber: Hasil wawancara dengan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang⁸

Perbandingan data di atas yaitu 25 yang tidak berminat dan 15 yang berminat/ tertarik. Hal ini menjadi sebuah permasalahan terhadap minat nasabah khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, padahal minat salah satu kunci pertumbuhan Bank Syariah Indonesia di tengah pandemi Covid-19 melalui layanan *BSI Mobile*. Minat merupakan kesukaan kepada sesuatu.

Menurut Santrok (2012:135), minat merupakan sebuah proses yang memberikan semangat, arah, dan kegigihan. Artinya perilaku yang memiliki

⁸ Hasil wawancara dengan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang, pada hari Senin sampai Rabu ,02-04 Agustus 2021

motivasi merupakan perilaku yang penuh energi, terarah dan bertahan lama.⁹ Adanya sebuah minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apa yang dapat dilakukan. Sedangkan, Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan pelanggan bank. Minat nasabah merupakan salah satu aspek penting yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan yang disenangi oleh nasabah. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut.

Sejauh ini, masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui fitur-fitur yang ada di *BSI Mobile* serta belum memahami bagaimana penggunaan dari fasilitas *BSI Mobile*. Meskipun baru, aplikasi *BSI Mobile* sudah memberikan kemudahan bagi mahasiswa di tengah pandemi Covid-19 yang memiliki keterbatasan dalam ruang gerak. Contohnya mempermudah mahasiswa dalam pembayaran UKT, isi pulsa atau kuota internet, isi *ShopeePay*, *gopay* dan lain-lain. Sehingga perlu dikaji kembali manfaat dari penggunaan *BSI Mobile* di (BSI) Bank Syariah Indonesia terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas minat nasabah terhadap mahasiswa dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* dijelaskan dengan menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Model TAM telah banyak digunakan untuk menguji penerimaan teknologi dengan sistem dari berbagai macam konteks. Teori ini juga menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana dalam penerimaan teknologi terhadap perilaku para nasabah (Davis 1989; Davis et al. 1989).¹⁰ Tujuan peneliti menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk mengetahui minat mahasiswa terhadap *Mobile Banking*.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian dari Annisa Fitri Iriani (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* pada nasabah Bank

⁹ Andi. Achru P., "Pengembangan Minat Belajar dalam Pembelajaran", JURNAL IDAARAH Vol, 3, No. 2 Desember 2019, hlm 207

¹⁰ Hanif Astika, "Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model TAM*) Yang Telah Dimodifikasi", e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol.4, hlm 24-29

Syariah Mandiri Kota Palopo, lebih banyak digunakan 3 kali lipat mencari informasi dibandingkan transaksi. Menurut penelitian Delila Sari (2021) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri Syariah tidak memberikan kemudahan, tidak mempercepat, dan tidak *real time*. Oleh sebab itu, masih banyak Mahasiswa IAIN Padangsidempuan angkatan 2017 yang belum menggunakan *Mobile Banking*. Hasil wawancara dengan Karyawan BSI MT Haryono bahwa mahasiswa Universitas Islam Walisongo dalam minat mengaktivasi *BSI Mobile* saat migrasi hanya 1:4 Mahasiswa.¹¹ Hal ini menunjukkan minimnya minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di tengah pademi Covid-19.

Berdasarkan permasalahan di atas terkait kurang minatnya nasabah Bank Syariah dalam menggunakan *BSI Mobile* khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Maka timbulnya masalah baru yang mempertanyakan minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* di tengah pandemi Covid-19, hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai judul di atas dengan mengambil objek penelitian di Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi”**

B. Rumusan Masalah

Dalam latar belakang di atas, peneliti mengambil dua rumusan masalah yang harus menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19?

¹¹ Hasil wawancara dengan Pak Bagus, salah satu karyawan BSI MT Haryono tgl 08 September 2021

2. Apa faktor menghambat minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan serta manfaat yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19.
2. Mengidentifikasi faktor yang menghambat minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini berguna untuk memperluas literasi dalam menganalisis masalah khususnya di dunia Perbankan Syariah.

2. Bagi Perusahaan

Untuk menjadikan suatu bahan informasi atau pertimbangan dalam keefektifan suatu produk layanan *Mobile Banking* pada perusahaan khususnya di Bank Syariah.

3. Bagi Akademisi

Untuk memberikan wawasan serta pengalaman terkait penelitian. Kemudian sebagai partisipasi dalam meneliti minat nasabah menggunakan *BSI Mobile*.

4. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Meningkatkan literasi Mahasiswa khususnya literasi mata kuliah perbankan syariah sebagai bacaan akademik di perpustakaan.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti melihat apa saja yang berhubungan dengan penelitian penulis. Penulis berharap tidak ada kesamaan penelitian dalam pembahasan terhadap penelitian penulis. Adapun penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya sebagai berikut:

1. Anisah Fitri Irani (2018) “*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”. Aplikasi *Mobile Banking* sangat membantu dan memudahkan dalam bertransaksi, contohnya seperti transfer antar bank yang tidak mengantri untuk berjam-jam. Penelitian ini menggunakan dua teknik yaitu *Data Reduction* yaitu data yang memberikan gambaran lebih jelas terhadap hasil penelitian, kemudian hasil penelitian terdapat data yang terpilih dan ada yang terbuang. *Data Display* yaitu data yang sudah direduksi, data ini ditampilkan dengan bentuk kata-kata maupun kalimat. Setelah data dikumpulkan sebagai dasar pengambilan kesimpulan. Dalam penelitian ini juga dibahas mengenai manfaat dalam menggunakan *Mobile Banking*, banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena layanan *Mobile Banking* yang bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja.¹²
2. Dwitya Pratiwi Wulandari (2018) “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui apa yang menjadi faktor-faktor minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* serta bagaimana cara pemasaran layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu mempermudah dalam transaksi, memberikan keamanan bagi

¹² Anisah Fitri Irani, “*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”, *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol, 2, No. 2 Oktober 2018

penggunanya, mengefisiensi waktu dan memberikan sesuai kebutuhan. Kemudian dalam pemasaran *Mobile Banking* yaitu dengan cara pembukaan rekening oleh nasabah. *Mobile Banking* sangat mempermudah dan memberikan keleluasaan dalam kegiatan transaksi keuangan seperti untuk mengecek informasi saldo tabungan, pembayaran tagihan listrik, air, dan lain-lain¹³

3. Delila Sari (2021) “*Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan*”. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan, kecepatan dan *real time* dari Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa layanan *Mobile Banking* pada Bank syariah mandiri dapat memudahkan nasabah, mempercepat waktu nasabah untuk bertransaksi dan respon yang diberikan dalam setiap transaksi yang dilakukan tepat dan cepat. Tetapi tidak untuk memudahkan, tidak mempercepat dan tidak *real time*, bagi mahasiswa yang tidak menggunakan karena mereka tidak membutuhkan layanan *Mobile Banking* untuk melakukan transaksi.¹⁴
4. Nurdin dkk “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa seberapa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu dalam penggunaan *Mobile Banking*. Pengaruh pelayanan dalam suatu kepuasan nasabah, ketika nasabah sudah merasa puas dalam pelayanan *Mobile Banking* yang diberikan oleh

¹³ Dwitya Pratiwi Wulandari, skripsi: “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, Medan*”:Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018

¹⁴ Delila Sari, skripsi: “*Analisis Penggunaan MOBILE BANKING Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan*”, Padang Sidimpuan:IAIN Padang Sidimpuan, 2020

Bank Syariah maka minat Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu dalam penggunaan *Mobile Banking* akan meningkat¹⁵

5. Skripsi, Nia Kurnia (2020) “*Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*”. Layanan *Mobile Banking* BSM Yogyakarta Kaliurang dalam menarik minat nasabah telah memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi bank. Sistem layanan *Mobile Banking* BSM dapat memenuhi kebutuhan nasabah meskipun terkadang mendapatkan beberapa kendala. Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang menerapkan sistem pemasaran dengan menawarkan langsung kepada nasabah dalam pembukaan rekening baru dan mempromosikan terkait *Mobile Banking*.¹⁶
6. Dwi Yunita Indah dkk, (2020) “*Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keputusan yang membuat nasabah dalam menggunakan transaksi non tunai di era pandemi Covid-19 khususnya pada Bank BRI unit Sale Kabupaten Rembang. Kemudian, faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan non tunai di Kabupaten Rembang karena persepsi masyarakat yang semakin besar bahwa dengan transaksi non tunai di tengah pandemi Covid-19 dan memberikan kemudahan saat melakukan transaksi. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa kemudahan, kepercayaan dan resiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah

¹⁵ Nurudin dkk, “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol, 2, No. 1 2020

¹⁶ Nia Kuria, skripsi: “*Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Mnat Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*, Purwokerto:IAIN Purwokerto, 2020, hlm 84

menggunakan transaksi non tunai pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang.¹⁷

- Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin (2021) ”*Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking di Era Pandemi pada Bank BNI Cabang Makassar*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada era pandemi Covid-19 Pada Bank BNI Cabang Makassar. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah paling berpengaruh dari segi fasilitas *Mobile Banking* karena memudahkan akses dalam bertransaksi. Hal ini membuat layanan *Mobile Banking* memiliki daya tarik yang lebih besar kepada nasabah melakukan transaksi di era pandemi Covid-19.¹⁸

Yang jadi pembeda penelitian ini dengan penelitian yang lain yaitu dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas aplikasi *BSI Mobile* sedangkan penelitian-penelitian lain menggunakan *mobile banking* kemudian berdasarkan fenomena dalam penelitian ini ada dua fenomena yaitu pada saat migrasi dan adanya virus covid-19 serta penelitian ini menggunakan Teori TAM.

E. Metodologi Penelitian

Dalam metode penelitian dapat didefinisikan karya ilmiah untuk memperoleh penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data dan pada akhirnya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala dan isu tertentu.¹⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

¹⁷ Dwi Yunita Indah, ” *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang*”, Jurnal Ilmiah, Vol, 16, No. 2 September 2020

¹⁸ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, “*Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank BNI Cabang Makassar*”, Journal of Management, Vol 4, No 1, 2021

¹⁹ J.R. Raco, “*Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*”, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2010, hlm. 1.

1. Jenis Penelitian

Dalam skripsi ini, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif secara umum didefinisikan adalah suatu penelitian yang memiliki tujuan menganalisis secara rinci suatu gejala, fenomena, fakta atau kenyataan yang terjadi di lapangan.²⁰ Alasan peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini yaitu peneliti meneliti masalah yang membutuhkan analisis studi yang lebih mendalam, seperti bagaimana minat nasabah BSI dalam menggunakan *Moblie Banking* di tengah pandemi Covid-19 serta faktor apa yang menghambat nasabah BSI dalam menggunakan *Moblie Banking* di tengah pandemi Covid-19 khususnya bagi nasabah BSI (Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam). Dengan menggunakan data pengamatan, wawancara dan kuisioner sesuai dengan apa yang diinformasikan kepada peneliti.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam meneliti yaitu:

a. Data Primer

Menurut Kuncoro, (2009) Data primer merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan sumber-sumber asli atau data yang diperoleh langsung dari lapangan yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dengan melakukan wawancara kepada karyawan BSI MT Haryono dan wawancara kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait minat mahasiswa terhadap *Mobile Banking* di tengah pandemi Covid-19 secara langsung. Dalam menentukan informan sebagai sampel, peneliti menggunakan penarikan dengan sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan karakteristik tertentu.²¹

²⁰ Raco, *Metode ...*, hlm. 2

²¹ Lexy. J. Maleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006, hlm. 6

b. Data Sekunder

Menurut (Hanke dan Reitsch, 1998) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna. Data sekunder juga sering disebut data yang diperoleh dari orang lain. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh berbagai referensi dari BSI MT Haryono, data-data dari karyawan BSI MT Haryono seperti data minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada saat migrasi dan pandemi Covid-19, jurnal-jurnal dan artikel terkait penelitian seperti tarif-tarif biaya *BSI Mobile* dan dokumentasi-dokumentasi.

3. Lokasi dan Waktu

Lokasi peneliti Kampus Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang bertepatan di Jl.Walisongo No.3-5, Tambakaji, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50185. Kemudian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC Semarang berada di Jl MT Haryono No 657 Wonodri, Kecamatan Semarang Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena belum ada yang meneliti minat nasabah khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di tengah pandemi Covid-19. Kemudian BSI MT Haryono KC. Semarang bekerja sama dengan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dimana nasabahnya merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sebagai sampel dalam penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki kualitas serta karakter tertentu sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan oleh penulis.²² Dalam

²² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm.7.8

penelitian ini apabila peneliti ingin meneliti seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka penelitian ini merupakan penelitian populasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai 5 jurusan tetapi yang menjadi populasi dalam penelitian ini hanya 3 Jurusan yaitu Perbankan Syariah, Akutansi syariah dan Ekonomi Islam. Dalam 3 jurusan ini, peneliti ingin melihat perbandingan terhadap minat *Mobile Banking* dari jurusan perbankan syariah yang sudah dibekali secara literasi saat perkuliahan dibandingkan dengan non perbankan syariah seperti akutansi dan ekonomi islam.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2009) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar dan tidak memungkinkan peneliti dalam penelitian melakukan penelitian karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Dalam penelitian ini, maka penulis dapat menggunakan sampel dalam dari populasi yang ditentukan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan penarikan sampling purposive. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Suharsimi Arikunto mengatakan jika subjek penelitian terlalu besar maka dapat mengambil sampel 10-15% atau 20-25% atau lebih²³. Maka dari itu dari jumlah populasi yaitu 440 mahasiswa/wi, maka penulis menetapkan 10% atau 44 atau 45 responden untuk mahasiswa/wi jurusan perbankan syariah, akutansi syariah dan ekonomi islam angkatan 2018.

²³ Suhirman Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Prakterk*, Jakarta: Renika Cipta, 1989, hlm. 102

c. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut S.Margono Observasi merupakan pengamatan atau pencacatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang terlihat pada objek peneliti. Pengamat dan pencatatan dapat dilakukan terhadap objek yang diteliti. Metode observasi merupakan metode sebagai alat pengumpul data.²⁴ Dalam pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu *participation observation*, dimana peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data. Agar data yang didapatkan lebih lengkap dan lebih kelihatan jelas. Sedangkan metode observasi *non participant* dimana posisi peneliti hanya sebagai pengamat yang kemudian meringkas dalam sebuah catatan. Observasi pada penelitian ini, mengobservasi minat nasabah khususnya pada *BSI Mobile* di BSI MT. Haryono KC. Semarang dalam menggunakan *mobile banking* di tengah Pandemi Covid-19.

b. Wawancara adalah pengumpulan sebuah data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden. Wawancara juga dapat didefinisikan sebagai alat yang baik untuk meneliti pendapat, keyakinan, motivasi, perasaan, dan proyeksi seseorang terhadap masa depannya.²⁵ Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan kepada pewawancara yang sudah terlibat menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun yang menjadi narasumber atau informan dalam wawancara penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang angkatan 2018 dan Pegawai Bank BSI MT Haryono KC. Semarang.

²⁴ Nurul Zuriyah, “*Metode penelitian Sosial dan Pendidikan*”, Cet-1,(Jakarta:pt bumi Aksara,2006), hlm173

²⁵ Hendri Tanjung dan Abrista Devi. “*Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*”. Bekasi: Gramata Publishing. 2018. hlm 82

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu alat pengumpulan data dalam sebuah bentuk pertanyaan-pertanyaan. Data kuisisioner yang disebarkan ke responden diharapkan dapat menghimpun data-data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi.²⁶ Kuisisioner sangat efektif dalam pendekatan survei dan lebih realibel jika pertanyaan-pertanyaan yang ditunjukkan terarah dengan baik dan efektif. Dalam penelitian ini, kuisisioner yang disebarkan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2018 memiliki tujuan untuk mendapatkan data dari sampel Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2018 dalam jumlah yang relatif banyak, yang tidak diwawancarai secara langsung oleh peneliti karena memiliki keterbatasan waktu.

5. Teknik Pengelolaan Data

Pengelolaan Data diperoleh dengan cara data yang sudah terkumpul dari perolehan penelitian. Selanjutnya diolah dengan beberapa pertimbangan, penyaringan dan mengklasifikasikan data yang diperoleh oleh peneliti. Pertimbangan dan penyaringan merupakan cara dalam memilih data dengan hati-hati, apakah data yang diperoleh sudah relevan dengan masalah yang terjadi yang sedang diteliti oleh penulis. Sedangkan mengklasifikasikan adalah mengelompokkan data sesuai dengan aturan yang ada.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik pengambilan data yang dihasilkan dalam bentuk kata-kata, dokumentasi, dan tentunya bukan

²⁶ Muhamad. *“Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif”* Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2013, hlm 150-151

berupa angka. Oleh karena itu, penyajian data berisi kutipan-kutipan data sebagai hasil dari laporan penelitian.²⁷ Proses analisis data diawali dengan membahas seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, baik dari data wawancara, pengamatan dalam catatan lapangan di lokasi, dokumen yang diambil secara pribadi, dokumen resmi dari sebuah instansi, gambar dari sebuah dokumen, foto, dan lain-lainnya. Dalam Analisis Data kualitatif secara sederhana disebut dengan data hasil kategorisasi (pemberian kode) untuk isi data yaitu berupa kata seperti jenis kelamin, tempat tinggal, dan lain sebagainya. Data kualitatif dapat dibagi menjadi dua katagori yaitu pertama, data nominal merupakan data yang paling “rendah” dalam level pengukuran data. Kedua, data ordinal merupakan data yang memiliki tingkatan (*preferensi*) data.²⁸ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif serta menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan menerapkan informasi kenyataan yang diperoleh dari berbagai sumber informan, baik dari responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam maupun dari karyawan BSI MT Haryono. Dalam hal ini, peneliti fokus dalam menganalisa mengenai analisis minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* di BSI MT Haryono di tengah pandemi Covid-19 yang disesuaikan dengan teori-teori terkait.

²⁷ Moloeng, L.J. “*Metodeologi Penelitian Kualitatif*”. Bandung: PT Remaja Karya Persada, 2002, hlm 248

²⁸ Muhamad. “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*” Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2013, hlm 202-203

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang dalam setiap babnya terdapat

beberapa sub bab pembahasan, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, telah pustaka dan metode penelitian sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori meliputi teori-teori yang akan penulis gunakan dalam melakukan penelitian. Landasan teori dalam bab ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan hasil penelitian yang relevan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian merupakan gambaran umum tentang Bank Syariah Indonesia MT Haryono KC. Semarang dan juga dijelaskan terkait minat Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dalam penggunaan *Mobile Banking* di tengah pandemi Covid-19.

BAB IV : ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) MT HARYONO DI TENGAH PANDEMI COVID-19.

BAB V : FAKTOR PENGHAMBAT MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) MT HARYONO KC. SEMARANG DI TENGAH PANDEMI COVID-19.

BAB VI : PENUTUP

Bab empat penelitian ini berisi kesimpulan dari penelitian, saran dan penutup.

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Bank Syariah Indonesia BSI

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Tahun 1992 pertama kali berdiri bank syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Bank Muamalat ini didirikan oleh para Majelis Ulama Indonesia, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha Muslim dan pemerintah. Dalam mendirikan bank muamalat terdapat beberapa kendala dalam mengembangkannya dan adanya krisis moneter di Indonesia pada tahun 1998. Pada tahun 2008 Bank Muamalat mulai bangkit dan berkembang setelah melalui beberapa kendala dan krisis moneter dengan membuktikan kinerja pada Bank Muamalat semakin meningkat dan tanpa ada bantuan dari pemerintah. Bahkan Bank Muamalat mampu memperoleh laba Rp 300 miliar lebih.²⁹

Pada tahun 2009 (Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia) jumlah bank syariah telah mencapai 31 unit yang terdiri atas 6 Bank Umum Syariah dan 25 Unit Usaha Syariah dan (BPRS) mencapai 139 unit. Per Juni 2015, perbankan syariah terdiri dari 12 Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS dengan total aset sebesar Rp 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%.³⁰

Pada tahun 2017 berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan bank umum syariah (BUS) di Indonesia berjumlah 13 bank, unit usaha syariah (UUS) dari bank konvensional berjumlah 21 bank, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berjumlah 102 bank. Ini bukti bahwa perbankan syariah mulai berkembang di Indonesia. Tahun 2019 jumlah bank syariah di Indonesia berjumlah 189 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum

²⁹ Agus Marimin, Abdul Haris, Tiara Nur, “*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, Jurnal Ekonomi Islam Vol. 1, No. 2 Juli 2015, hlm 83

³⁰ Bagus Romadhon, Sutantri, “*Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah*”, Jurnal At-Tamwil Vol. 3 No. 1 Maret 2021, hlm 93

Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³¹

Pada tahun 2020 bank syariah mulai meningkat dan tidak asing lagi bagi masyarakat. Sudah mulai banyak BUS maupun UUS di Indonesia. Dilihat dari BUS dan UUS yang mengalami peningkatan setiap tahunnya tidak menutup kemungkinan bahwa bank Syariah akan mengalami perkembangan di Indonesia. Tetapi, perbankan syariah membutuhkan pembaharuan dalam mengalami peningkatan yang lebih baik kedepannya. Pemerintah juga membuat sebuah inovasi dalam mengembangkan Bank Syariah di Indonesia dengan melakukan merger kepada 3 bank syariah di Indonesia yang dimiliki oleh BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah.

Per tanggal 1 Februari 2021 Bank Syariah melakukan merger. Merger merupakan penggabungan, yaitu penggabungan dari 3 bank syariah yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).³² Merger ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga memunculkan layanan serta fasilitas yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.

Didukung sinergi tiga perusahaan yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah serta mendapatkan dorongan dari pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia juga mendapat dukungan serta dorongan dalam bersaing di tingkat Global. Penggabungan ketiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia merupakan suatu ikhtiar dalam melahirkan Bank Syariah menjadi penggerak dalam pembangunan ekonomi Nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Kemudian Bank Syariah Indonesia

³¹ KNKS Insight Edisi 8, “*Trend Konversi Ke Bank Syariah Tingkatkan Efisiensi Dan Produktivitas Bisnis*”, hlm 18

³² https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, diakses pada Senin tgl 09 Agustus 2021, jam 10.42

juga menjadi cerminan dan patokan perbankan Syariah di Indonesia yang berkembang, maju dan kemaslahatan seluruh masyarakat.³³

B. Konsep Operasional Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia memiliki beberapa konsep operasional dalam menjalankan tugasnya yaitu penghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan pelayanan jasa perbankan. Konsep operasional Bank Syariah Indonesia sangat penting dalam mengoperasionalkan Bank Syariah yang baik dan benar. Adapun Konsep Operasional Bank Syariah Indonesia yaitu antara lain:

1. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana adalah sebuah kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampung dengan berupa simpanan seperti giro, tabungan, deposito surat berharga lainnya.³⁴ Dalam penghimpunan dana masyarakat terdapat beberapa prinsip yaitu prinsip wadiah dan mudharabah.

a. Prinsip Wadiah

Prinsip wadi'ah yang diterapkan dalam penghimpunan dana adalah *wadi'ah yad dhamanah*. *Wadi'ah yad dhamanah* yaitu pihak yang dititipkan (bank) bertanggung jawab atas harta yang sudah dititipkan sehingga harta yang dititipkan boleh dimanfaatkan. *Wadiah dhamanah* berbeda dengan *wadia'ah amanah*. *Wadia'ah amanah* yaitu harta titipan yang tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Dasar hukum tentang prinsip wadiah yaitu Surat An-Nisa' ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

³³ Ibid..diakses pada Senin tgl 09 Agustus 2021, jam 10.42

³⁴ Fitri Nurhatati dan Ika Saniyati Rahmanyah, “*Koperasi Syariah*”, Surakarta: PT. Era Intermedia,(2008), hlm. 16

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat (titipan), kepada yang berhak menerima”. (Q.S An-Nisa’ ayat 58)

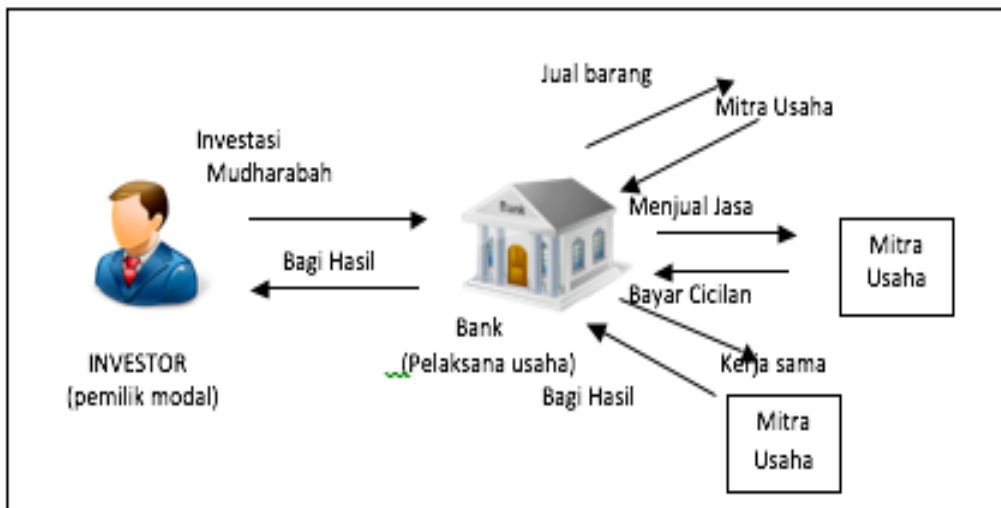
b. Prinsip Mudharabah

Dalam mengoperasionalkan prinsip *mudharabah*, penyimpan sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Prinsip *mudharabah* diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dari deposito berjangka.³⁵ Adapun dasar hukum tentang prinsip Mudharabah yaitu: Surat Al-Muzammil ayat 20

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya : “Dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah”. (Q.S Al-Muzammil ayat 20)

Skema penyaluran dan penghimpunan dana



Sumber Gambar : ojk.go.id

³⁵ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS..> diakses pada tanggal 29 Agustus 2021 pada pukul 6:26 WIB

2. Menyalurkan Dana

Dalam menyalurkan dana terhadap konsep operasional Bank Syariah Indonesia terhadap nasabah, terdapat beberapa produk pembiayaan syariah secara garis besar yaitu Pembiayaan dengan prinsip jual-beli (Ba'i), Pembiayaan dengan prinsip sewa (Ijarah) dan Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.

1. Prinsip Jual-beli (Ba'i)

Prinsip jual beli dilaksanakan dengan adanya perpindahan kepemilikan atau yang disebut dengan (*Transfer of Property*). Tingkat keuntungan dalam bank ditentukan diawal menjadi bagian harga terhadap barang yang dijualkan. Dalam Prinsip Jual-beli (Ba'i) Transaksi jual-beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yaitu sebagai berikut:³⁶

a. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah merupakan pembiayaan dimana bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Harga jual dalam pembiayaan Murabahah merupakan harga beli bank dari distributor ditambah dengan keuntung.³⁷ Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran, harga jual sudah tertera dalam akad jual beli dan jika sudah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan murabahah selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*Bi Tsaman Ajil, Atau Muajjal*) dan barang dalam pembiayaan ini diserahkan setelah akad.

b. Pembiayaan Salam

Pembiayaan salam merupakan transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh sebab itu, barang diserahkan secara kredibel dan pembayaran dilakukan secara tunai.

³⁶ Ibid..

³⁷ Ibid

pembiayaan ini Bank sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Praktik perbankan, ketika barang sudah diserahkan kepada pembeli (Bank), maka bank akan menjualnya kepada nasabah bisa secara tunai maupun cicilan. Dalam harga jual ditetapkan oleh bank yaitu harga beli bank dari nasabah ditambah margin.

c. Pembiayaan Istishna'

Pembiayaan istishna' sama dengan pembiayaan produk salam, yang membedakan dalam istishna' pembayaran dapat dilakukan dalam berupa cicilan. Spesifikasi barang pesanan dalam pembiayaan Istishna' harus jelas seperti jenis, ukuran, jumlahnya. Harga jual dalam akad Istishna' tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terdapat perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad, biaya tambahan ditanggung oleh nasabah.

2. Prinsip Sewa (Ijarah)

Pada dasarnya prinsip ijarah sama dengan prinsip jual beli, yang membedakan terletak pada objek transaksi. Pada jual-beli objek transaksi yaitu *barang*, pada ijarah objek transaksinya adalah *jasa*. Kemudian setelah masa sewa berakhir, bank dapat menjual barang yang disewakan kepada nasabah atau sering disebut dengan ijarah *muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindah kepemilikan). Dalam prinsip sewa harga sewa disepakati pada diawal perjanjian.³⁸

3. Prinsip Bagi Hasil (Syikah)

Dalam Prinsip Bagi Hasil didasarkan prinsip bagi hasil yaitu pembiayaan musyarakah dan pembiayaan mudharabah.

a. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan musyarakah yaitu kontribusi atau kerja sama kedua belah pihak atau lebih baik itu dari modal atau dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewirausahaan (*entrepreneurship*),

³⁸ Abdul Ghofur Anshori, "Buku Perbankan Syariah di Indonesia", Yogyakarta, 2018, hlm.89

kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau intangible asset (seperti hak paten atau *goodwill*), kepercayaan dalam meningkatkan sebuah nilai aset yang dimiliki, baik itu pemilik dana dan penggarab secara bersama-sama.

b. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan Mudharabah merupakan kontribusi antara dua belah pihak berisi kesepakatan antara pemilik modal (Shohibul maal) dan pengelola (Mudharib) keuntungan usaha akan diberikan sebagian kepada pemilik modal dalam jumlah sesuai dengan kesepakatan diawal oleh kedua belah pihak antara pemilik modal (Shohibul maal) dan pengelola (Mudharib).³⁹

Perbedaan antara pembiayaan musyarakah dan mudharabah yaitu pembiayaan produk mudharabah, modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam musyarakah modal berasal dari dua pihak atau lebih.

2. Minat

A. Pengertian Minat

Minat menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai kecenderungan hati yang kuat terhadap sesuatu keinginan terhadap suatu objek tertentu.⁴⁰ Beberapa pendapat menurut para ahli terkait defenisi minat Menurut Foerthiono & Sadjiarto minat adalah ketertarikan seseorang pada sesuatu hal, kemudian hal itu akan mendorong dalam melakukan suatu keputusan atau tindakan.

Menurut Rahman Saleh, dkk minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian terhadap seseorang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan perasaan senang.⁴¹ Jadi, dapat dapat disimpulkan bahwa minat adalah

³⁹ Buku OJK “*Standar Produk Mudharabah*”

⁴⁰ Ebta Setiawan “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, dalam <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/minat.tml>, Diakses pada Senin tgl 10 Agustus 2021, pukul 19.05

⁴¹ Ismaulina dan Ali Muhayatsyah, “*Keputusan Mahasiswa & Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Memilih Jurusan Baru*”..., hal. 23

sesuatu yang disukai namun datang dari hati tanpa ada keterpaksaan dalam meminati suatu objek. Adapun menurut Kotler faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor psikologis yang meliputi motivasi, pengetahuan, persepsi, kepercayaan, dan sikap yaitu sebagai berikut:⁴²

- a. Motivasi adalah memberikan sebuah dorongan kepada seseorang untuk memilih sesuatu yang baik dengan kepuasan terhadap pilihannya.
- b. Pengetahuan adalah sejumlah literasi dengan informasi tentang objek tertentu yang dimiliki seseorang.
- c. Persepsi sebagai proses di mana individu memilih, mengatur, dan mengartikan dalam informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti.
- d. Kepercayaan adalah sikap mampu menunjukkan ketika merasa cukup dan menarik kesimpulan ketika mencapai kebenaran.
- e. Sikap adalah organisasi dari motivasi, perasaan emosional, persepsi dan proses kognitif.

B. Macam-macam Minat

Menurut pendapat (Shaleha dan Wahab:2004) minat dibagi menjadi 3 macam yaitu :

- a. Berdasarkan timbulnya, minat dibagi menjadi 2 yaitu minat primitif dan minat kultural. Minat primitif merupakan minat yang timbul disebabkan oleh kebutuhan biologis contohnya kebutuhan makanan, perasaan enak dan nyaman. Sedangkan minat kultural yaitu minat yang timbul karena belajar atau minat yang timbul karena telah terbiasa.
- b. Berdasarkan arahan, dalam hal ini minat juga dibedakan menjadi dua yaitu minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik yaitu minat

⁴² Philip Kotler & Armstrong Gary, 2006, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*", Jakarta: Erlangga

yang didasarkan oleh aktivitas sendiri sedangkan minat ekstrinsik yaitu minat yang didasarkan dengan tujuan dari sebuah kegiatan.

- c. Berdasarkan cara pengungkapan minat dibagi menjadi 4 bagian antara lain :
 1. *Expressed Intertest*, minat yang dijelaskan kepada subjek untuk menyatakan kegiatan itu disenangi atau tidak, dari jawabannya dapat diketahui minatnya.
 2. *Manifes Intertest*, minat yang berdasarkan pengamatan langsung.
 3. *Tested Interest*, minat yang diungkapkan berdasarkan kesimpulan dari sebuah jawaban objek.
 4. *Inventored Intertest* yaitu minat yang diungkapkan terhadap sesuatu menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan.

C. Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile*

Ada tiga faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan bsi mobile yaitu :

1. Pengetahuan Produk

Menurut (Kasmir:2005) Pengetahuan merupakan sebuah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang. Sedangkan produk merupakan barang atau jasa yang diperjualbelikan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan produk adalah sebuah informasi yang dimiliki seseorang mengenai produk yang akan dibeli, seperti pengetahuan mengenai karakteristik produk dan informasi secara fisik yang dapat diketahui oleh pembeli. Kemudian, pengetahuan mengenai keuntungan dan kegunaan dari sebuah produk yang akan dibeli serta pengetahuan tentang nilai produk atau nilai yang membuat konsumen merasa puas. Kemudian pengetahuan seseorang dipengaruhi beberapa faktor yaitu pendidikan, media dan ketetapan informasi.

Jadi, pengetahuan produk sangat penting untuk para nasabah dalam menemukan informasi-informasi *BSI Mobile* dan mendorong terjadinya suatu minat nasabah dalam penggunaannya. Pengetahuan suatu produk sangat berpengaruh dalam minat nasabah menggunakan sebuah suatu produk *Mobile Banking*. Mulai dari pengetahuan fitur-fitur *BSI Mobile*, kegunaan serta operasionalnya dalam bertransaksi.

2. Layanan

Layanan adalah suatu perbuatan yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan dilakukan dengan ikhlas.⁴³ Layanan merupakan hal yang tidak bisa dianggap sepele, pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat seseorang dalam menyukai suatu produk. Pelayanan yang baik akan mendapat suatu *feedback* yang baik dari para pelanggan, dalam bank syariah jika memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yang ingin menggunakan *BSI Mobile* maka nasabah akan banyak yang berminat dalam penggunaannya. Pelayanan adalah hal yang tidak dapat dihindari saat membrandkan sesuatu. Oleh sebab itu, agar bisa menarik nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* maka diperlukan layanan yang baik dalam membrand suatu produk baik itu perkataan maupun perbuatan.

3. Promosi

Kata promosi mungkin tidak asing lagi ditelinga, tetapi promosi sangat berperan penting dalam membrandkan produk. Sering terlihat di tv, radio, majalah dan koran menjadi sebuah alat dalam mempromosikan produk. Dalam bank syariah untuk mempromosikan *BSI Mobile* saat migrasi dengan cara memperkenalkan layanan-layanan dalam bertransaksi yang ada di

⁴³ Philip Kotler, “*Marketing Management : An Asian Perspective*” (Jakarta: Prenhallindo, 1999), hlm 168.

BSI Mobile. Dalam mempromosikan bisa dengan media yang canggih seperti *youtube*, di *youtube* berbagai informasi tentang *BSI Mobile*. Baik itu cara aktivasi, kegunaan bahkan operasionalnya.

3. Mobile Banking (*BSI Mobile*)

a. BSI Mobile

BSI Mobile merupakan aplikasi baru yang sama sejenis dengan *Mobile Banking* lainnya. Namun, pada Bank Syariah Indonesia disebut sebagai *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan layanan bank syariah dengan menggunakan digital. *BSI Mobile* adalah sebuah fasilitas *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi nasabahnya untuk memiliki akses dalam melakukan transaksi *online*.⁴⁴ *BSI Mobile* bisa diakses kapan saja dan dimana saja, tidak perlu menunggu antrian atau meluangkan waktu untuk dalam bertransaksi. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *BSI Mobile* nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk melakukan transaksi. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan syariah dalam memudahkan nasabah terutama dalam bertransaksi di tengah pandemi Covid-19. Beberapa fitur *BSI Mobile* antara lain sebagai berikut:

1. Info rekening
2. Transfer Uang
3. Bayar kebutuhan sehari seperti UKT, BPJS, PLN, pulsa dan masih banyak lainnya.
4. Bayar Top UP contohnya E-Money, LinkAja, Go-pay, Ovo, ShopeePay dan lainnya.
5. Layanan Islami seperti Kalkulator Qurban, Juz Amma, Asmaul Husna dan lain-lain.

⁴⁴ <https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/> diakses pada Kamis tgl 12 Agustus 2021 pukul 21:11 WIB

6. Buka Rekening.
7. *E-commerce* dan masih banyak lainnya.

Cara Registrasi dan Aktivasi *BSI Mobile*

Cara-cara registrasi dan aktivasi *BSI Mobile* sebagai berikut:

Dalam registrasi atau aktivasi *BSI Mobile* bisa dilakukan dengan dua cara yaitu *Offline dan Online*.

- Cara Offline

1. Nasabah mengunjungi Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia.
2. Nasabah mendapatkan nomor antrean *Customer Service* di Bank Syariah.
3. Setelah antrian dipanggil, beritahu kepada CS tujuan untuk mendaftar atau mengaktifkan *BSI Mobile*.
4. CS akan memberikan kode aktivasi melalui proses registrasi dan pelanggan akan menerima SMS.
5. Nasabah mengunduh aplikasi *BSI Mobile* di perangkat ponsel.
6. Buka aplikasi dan pilih “*Saya sudah punya akun*”.
7. Kemudian pilih “*Aktivasi*”
8. Masukkan nomor ponsel dan kode aktivasi yang dikirim oleh BSI.
9. Buat password u *m-Banking* BSI dan proses aktivasi selesai.

- Cara Online

1. Buka Google searching “bsi.go.id”
2. Kemudian klik chat aisyah.
3. Ketik Aktivasi, otomatis chat aisyah balas tanggapan nasabah.
4. Kemudian isi email, nama dan no hp. Dalam aktivasi online no telepon tidak boleh berganti.
5. Kemudian nant chat aisyah mengirim kode aktivasi melalui sms biasa.
6. Download aplikasi *BSI Mobile*.

7. Masukkan kode aktivasi yang ada.
 8. Masukkan PIN dan Kata sandi.
 9. *BSI Mobile* sudah aktif dan dapat digunakan.
 10. Setelah aktivasi selesai, nasabah bisa mulai menjelajah ke fitur-fitur yang ada di dalam *BSI Mobile*.
- b. Kegunaan serta manfaat *BSI Mobile* berdasarkan fitur-fiturnya. *BSI Mobile* sama dengan *mobile banking* lainnya, setiap fiturnya memiliki manfaat sebagai berikut:⁴⁵
1. Info Rekening
Fitur info rekening memudahkan para nasabah BSI dalam pengecekan terkait tentang transaksi di rekening. Nasabah bisa melihat info saldo, daftar mutasi dan informasi portofolio.
 2. Transfer
Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke orang lain baik itu bank BSI maupun Bank lainnya dan bisa dilakukan kapan saja dengan waktu 24 jam.
 3. Pembayaran
BSI Mobile bisa membayar kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan bulanan nasabah seperti bayar uang kuliah, pembayaran listrik, asuransi, air PDAM, pembayaran haji dan umrah, pembelian tiket transportasi, pembayaran layanan telepon dan masih banyak lainnya.
 4. Pembelian
BSI Mobile memudahkan dalam membeli keperluan sehari contohnya paket dan pulsa jika tiba-tiba habis dan tidak perlu keluar rumah.
 5. QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*)
QRIS adalah kode QR atau *QR Code* yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

⁴⁵ Dwita dkk, “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan Dalam Penerapan *Mobile Banking Pada BSI*”, Jurnal Pendidikan Tambusai: Universitas Muhammadiyah Riau, hlm 3687-3688

untuk pembayaran. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code, pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Sekarang semua *merchant* dan bank digital telah memiliki layanan ini demi menunjang terciptanya *cashless society*. Oleh sebab itu, lewat *BSI Mobile*, nasabah bisa menggunakan fitur ini. Contohnya, jika nasabah ingin belanja di *online*, tidak memiliki uang tunai, nasabah bisa langsung *scan* QR Code lewat aplikasi *BSI Mobile*, langsung tertera jumlah pembayaran, dan selesai. Lebih praktis dan aman dalam situasi di tengah pandemi Covid-19 .

6. E-mas

Fitur ini memudahkan nasabah dalam membeli emas secara elektronik dengan hitungan rupiah maupun gram. Minimal dalam pembelian 0,05 gram dan maksimal Rp 100 juta per hari.

7. Tarik Tunai

Kini dalam tarik tunai tidak perlu memakai kartu ATM dengan fitur ini, penarikannya mulai dari Rp 50.000 sampai Rp 500.000 per harinya.

8. Layanan Islami

Bank Syariah Indonesia kini tidak hanya memberikan layanan transaksi akan tetapi menyediakan layanan ibadah seperti azan tepat pada waktunya, membaca juz Amma, asmaul husna dan hikmah-hikmah tentang keuangan sesuai ajaran Islam.

9. TOP UP

Dengan canggihya teknologi, maraknya dompet digital seperti Gopay, OVO, ShopeePay, LinkAja dan lainnya.

10. Buka Rekening

Kini *BSI Mobile* juga bisa membuka rekening secara *online* seperti Tabungan Esasy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah dan Tabungan Maburr. Pembukaan rekening *online* dengan syarat yaitu ktp,npwp dan foto *selfie* seperti foto di KTP.

c. Biaya-biaya *BSI Mobile*

Biaya-biaya tarif saat melakukan transaksi di *BSI Mobile* sebagai berikut:

Tabel 2.1 Biaya Tarif Transaksi *BSI Mobile*

NO	TRANSAKSI	BIAYA
1.	Transfer ke sesama BSI	Gratis
2.	Transfer ke Bank Mandiri	Rp 6.500
3.	Transfer ke jaringan Bersama	Rp 6.500
4.	Transfer ke jaringan Prima	Rp 6.500
5.	Pembelian TopUp, Ovo, Gopay dan ShopeePay	Rp 1.500
6.	Pembayaran Listrik	Rp 3.000

*Hasil Wawancara dengan Pihak Bank BSI MT Haryono*⁴⁶

4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi informasi. Teori TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi (Jogiyanto, 2008: 111).

Pada tahun 1985, Teori TAM dikembangkan oleh Davis, TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. *Theory of Reasoned Action (TRA)* merupakan sebuah well- researched intention sebagai pemodelan khusus yang telah terbukti berhasil untuk

⁴⁶ Hasil wawancara dengan pihak BSI MT Haryono KC Semarang pada tgl 13 Agustus 2021

melakukan prediksi dan menjelaskan tentang perilaku seseorang dalam memanfaatkan dengan berbagai bidang.⁴⁷

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Teori TAM memiliki sebuah kelebihan karena teori TAM merupakan model parsimoni, yaitu model yang sederhana akan tetapi valid kebenarannya. Model TAM mengkonsepkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. TAM menggunakan pendekatan teori psikologis dalam menjelaskan pengguna melalui kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna. Ciri spesifik dari Model TAM ialah sederhana dan dapat memprediksi penerimaan maupun penggunaan teknologi.⁴⁸

Menurut (Davis *et. al*, 1986) TAM terdiri dari lima konstruk utama sebagai berikut:⁴⁹

1. *Perceived Usefulness*, yaitu konstruk berupa kemanfaatan/kegunaan penggunaan. Penelitian menunjukkan bahwa kegunaan merupakan konstruk yang signifikan dan penting dalam mempengaruhi sikap, intensi dan perilaku (Jogiyanto, 2008). Terdapat enam indikator guna

⁴⁷ Rinda dan Elsy, “*Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking dengan Metode TAM*”, Jurnal Sistem Informasi:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta , hlm. 91-92

⁴⁸ Endang Fatmawati, *Technology Acceptance Model (ATM) untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*, Jurnal Iqra’ Volume 9 Nomor 1, 2015, hlm. 8.

⁴⁹ Sarah Mareta, skripsi: “Analisis Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan E-Learning oleh Guru SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan Pendekatan TAM”, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2016, hlm. 31-34.

mengukur konstruk kegunaan: (a) *work more quickly* (pekerjaan lebih cepat selesai), (b) *job performance* (peningkatan kinerja), (c) *increase productivity* (meningkatkan produktivitas), (d) *effectiveness* (meningkatkan efektivitas kerja), (e) *makes job easier* (memudahkan pekerjaan) dan *useful* (berguna) (Davis, 1989 dalam Jogiyanto, 152).

2. *Perceived Ease of Use*, merupakan konstruk kemudahan penggunaan. Konstruk ini berpengaruh terhadap konstruk kegunaan, sikap, intensi dan penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Terdapat enam indikator untuk mengukur konstruk kemudahan penggunaan: (a) *easy of learn* (kemudahan sistem untuk dipelajari), (b) *controllable* (kemudahan sistem untuk dikontrol), (c) *clear and understandable* (sistem yang jelas dan mudah dimengerti), (d) *flexibility* (fleksibilitas interaksi), (e) *easy to become skillful* (mudah untuk terampil menggunakan sistem), dan (f) *easy to use* (mudah digunakan) (Davis, 1989 dalam Jogiyanto 2008:152).
3. *Attitude Toward Using Technology* atau disebut sikap yaitu “perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan” (Davis, 1989 dalam Jogiyanto 2008:116). Sikap memiliki pengaruh terhadap intensi serta dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kegunaan.
4. *Behavioral Intention to Use* atau Perilaku Keinginan untuk Menggunakan. Indikator untuk mengukur konstruk intensi yaitu *carrying out the task* (penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan) serta *planned utilization in the future* (rencana pemanfaatan di masa depan) (Amoroso dan Gardner, 2004).
5. *Actual Technology Use*, merupakan penggunaan teknologi sesungguhnya atau penggunaan. Konstruk ini dipengaruhi langsung oleh intensi dan kegunaan. Adapun indikator untuk mengukur konstruk ini yaitu penggunaan sesungguhnya, frekuensi sesungguhnya dan kepuasan pengguna (Wibowo, 2006).

Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi. Menurut Wijaya (2006), kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :⁵⁰

1. Faktor pertama berkaitan dengan teknologi itu sendiri, dalam hal ini salah satunya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis dimana pengalaman tersebut akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi.
2. Faktor kedua ialah reputasi teknologi tersebut yang berasal dari pengguna. Reputasi yang baik akan menciptakan keyakinan terhadap pengguna lain atas kemudahan penggunaan teknologi yang ditawarkan.
3. Faktor ketiga bahwa tersedianya mekanisme *support* yang handal akan mempengaruhi persepsi pengguna dalam menggunakan teknologi.

Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan teknologi tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa teknologi bermanfaat dalam tugas-tugasnya, maka individu akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah teknologi itu mudah atau tidak mudah digunakan. Untuk mengungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan teknologi tersebut.⁵¹ Faktor penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh pengguna maupun sistem itu sendiri. Dari pengguna bisa berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu akan dampak teknologi. Di samping itu, berasal dari sistem dapat berupa jaringan komputer dan keadaan komputernya.

⁵⁰ Rizki Pebriansyah, “Analisis Minat Masyarakat Menggunakan OVO dengan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* di Kota Medan”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019, hlm. 15-16.

⁵¹ *Ibd...* hlm. 16.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum BSI MT Haryono KC Semarang

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia MT Haryono Semarang

Salah satu Bank Umum Syariah (BUS) berada di Jl. MT. Haryono No.657, Wonodri, Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah yaitu BRI Syariah MT Haryono KC. Semarang. Pada tanggal 19 Desember 2007 berawal dari PT Bank Rakyat Indonesia terhadap Bank Jasa Arta dan berdasarkan atas izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui suratNo.10/67/KEP.GBI/DpG/2008. Kemudian pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam atau syariah.⁵²

Pada tanggal 19 Desember 2008 posisi Bank BRI Syariah semakin berkembang dan kokoh, kemudian ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia dari BRI (Persero), Tbk. Akta ditandatangani oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Bank BRISyariah. Saham Bank BRI Syariah dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.⁵³

Pada tanggal 1 Januari 2009 melebur kedalam Bank BRI Syariah dan sudah berlaku efektif. Kemudian mencanangkan visi untuk menjadi bank ritel yang modern, Bank BRI Syariah melakukan berbagai strategi dalam mengembangkan produk-produk inovatif sesuai apa yang dibutuhkan nasabah. Tahun 2010 Bank BRI Syariah berhasil menduduki sebagai bank syariah ketiga terbesar dari sisi aset di Indonesia dan mendapatkan

⁵² Annual Report BRISyariah, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/reports/Annua>, hlm 81

⁵³ Ibid., hlm 84

penghargaan Islamic 15 *Finance Award* kepada Bank BRI Syariah sebagai *The 3rd Rank Full Fledged Sharia Banking* Indonesia.

Kemudian masih pada tahun 2011 PT Bank BRI Syariah memperoleh penghargaan sebagai *The 2nd Rank The Most Expansive Islamic Bank*. Pada tahun 2012, Museum Rekor Dunia-Indonesia memberikan 2 penghargaan yaitu sebagai Bank Syariah pertama yang memiliki layanan *Mobile Banking* pada empat toko *online* dan sebagai Philantrophy pertama di Indonesia yang menggunakan ATM dalam Penyaluran kepada binaan. *Inventure Award* tahun 2013 sebagai *The Indonesia Middle Class Brand Champion* untuk kategori tabungan haji. Berbagai penghargaan lain juga diterima PT. Bank BRI Syariah sebagai bukti eksistensi perusahaan yang diperhitungkan dalam pandangan perbankan Nasional Syariah.⁵⁴

Bank BRI Syariah memiliki konsisten dalam mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan sebuah usaha perusahaan salah satunya dalam membangun kerjasama strategis dengan Bank Rakyat Indonesia. Starategi dalam bentuk memanfaatkan jaringan Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Pada tahun 2013, BRI Syariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai izin Bank Indonesia No.15/2272/Dpbs.⁵⁵

Kemudian bank syariah di Indonesia memiliki perkembangan, pada tanggal 1 Februari penggabungan 3 bank syariah yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). penggabungan ini menyatukan kelebihan-kelebihan dari ketiga Bank

⁵⁴ https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, diakses pada tanggal 20 Agustus 2021 pada pukul 09.15 WIB

⁵⁵ Feny Suci Rosyana, Tugas Akhir: “Strategi BRI Syariah Kantor Cabang Semarang Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Modal Kerja Musyarakah”, Semarang :Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016

Syariah sehingga memiliki layanan yang efektif dan terjangkau luas. Penggabungan ini juga didukung oleh pemerintah dan kementerian BUMN dalam bersaing tingkat global.⁵⁶

2. Visi dan Misi

- Visi

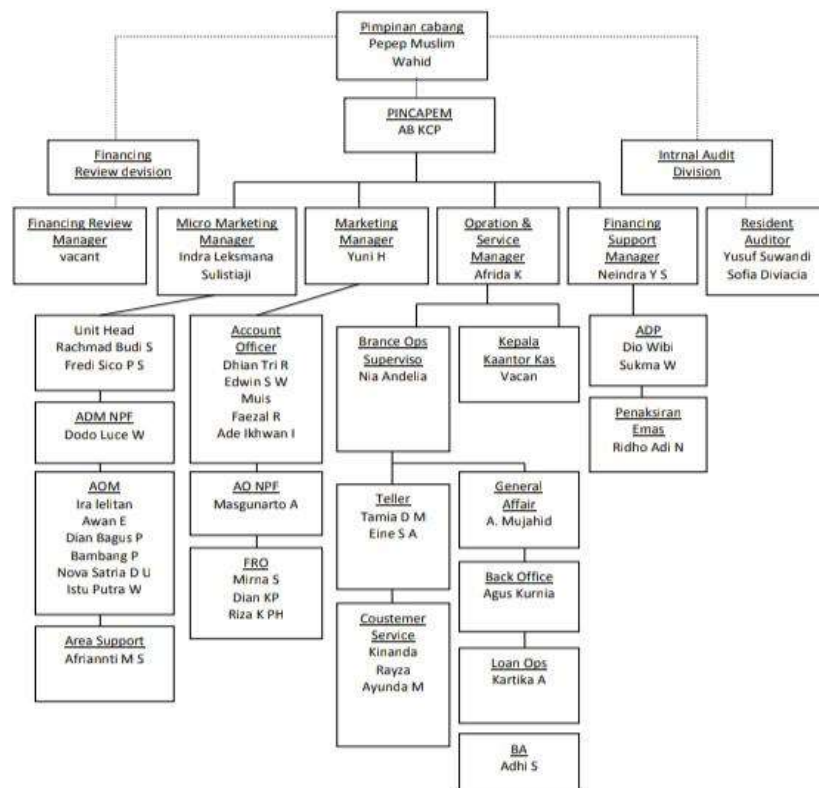
TOP 10 Global Islamic Bank

- Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁵⁷

3. Struktur dan Tugasnya

Struktur Organisasi BSI MT Haryono KC. Semarang



⁵⁶ Ibid..

⁵⁷ <https://www.ir-bankbsi.com/> diakses Selasa tgl 17 Agustus 2021 pukul 17.00

B. Gambaran Umum Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Semarang

Pada tanggal 13 Desember 2013, Bapak Dr. Suryadharma Ali selaku Menteri Agama Republik Indonesia meresmikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.⁵⁸ Beberapa alasan didirikannya Fakultas FEBI Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang adalah sebagai berikut:

- a. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan solusi dalam mengembangkan pendidikan yang aplikatif dan sebuah strategis dalam memenuhi kebutuhan khususnya di bidang ekonomi. Khususnya pada jurusan perbankan syariah dapat menjawab tantangan perkembangan masyarakat yang akan datang.
- b. Terdapat banyaknya bank konvensional yang membuka layanan syariah, tetapi sudah banyak lahir bank syariah baru baik itu BUS, UUS maupun BPRS.
- c. Banyaknya alumni dari MA maupun SMA yang lebih berbondong-bondong ingin masuk ke Universitas umum yang terlihat prospektif dan menjanjikan masa depan. Maka dari itu perlunya sebuah terobosan baru khususnya di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- d. Tenaga kerja lulusan dari ekonomi syariah atau perbankan syariah semakin banyak diperlukan.
- e. Universitas Islam Negeri Walisongo terletak di wilayah yang strategis yaitu pada sentra ekonomi dan kawasan industri. Kemudian banyak dikelilingi berbagai jenis industri, unit usaha serta berbagai lembaga keuangan. Letaknya sangat kondusif bagi kegiatan akademis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Berdirinya

⁵⁸ Profil UIN Walisongo Semarang, <https://febi.walisongo.ac.id/tentang/profil-febi-uin-walisongo/>, diakses pada Kamis tgl 02 September 2021 pukul 16:36

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo untuk menjadi simbiosis mutualisme antara dunia pendidikan dengan dunia usaha.

2. Struktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.⁵⁹

Tabel 3.1 Nama dan Jabatan Dosen FEBI UIN Walisongo Semarang

NO	NAMA	JABATAN
1.	Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2.	Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag	Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
3.	H. Khoirul Anwar, M.Ag	Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan
4.	Drs. H. Saekhu, MH.	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
5.	Drs. H, Abdul, Hakim, M.Ag.	Kepala Bagian Tata Usaha
6.	Nasrudin, S. Ag., M.M	Kasubag Adiministrasi Umum dan Keuangan
7.	Ali Musta'in, S.Ag., M.M	Kasubag Akademik dan Alumni
5.	H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag	Kajur S1 Ekonomi Islam
6.	Nurudin,S.E., M.M.	Sekjur S1 Ekonomi Islam
7.	Dr. A. Turmudi, SH., M.Ag	Kajur D3 Perbankan Syariah
8.	Choirul Huda, M.Ag	Sekjur D3 Perbankan Syariah
9.	Heny Yuningrum, S.E., M.Si.	Kajur S1 Perbankan Syariah

⁵⁹ struktur-organisasi-febi-2019-2023, dikutip pada tanggal 02 September 2021

10.	Muyassarrah, MSI.	Sekjur S1 Perbankan Syariah
11.	Dr. Ratno Agriyanto, M.Si., A.kt	Kajur Akutansi Syari'ah
12.	Warno, S.E., M.Si.	Sekjur Akutansi Syari'ah
13.	Dr. Ali Murtadho, M.Ag.	Kajur S2 Ekonomi Syariah
14.	Dr. Ahmad Furqon, Lc, MA.	Sekjur S2 Ekonomi Syariah
15.	H. Muchamad Fauzi, SE., M.M.	Kajur S1 Manajemen
16.	Fajar Adhitya, S.Pd., M.M.	Sekjur S1 Manajemen

3. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.⁶⁰

- Visi

“ Terdepan dalam pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam berbasis kesatuan ilmu pengetahuan untuk kemanusiaan dan peradaban pada tahun 2038 “

- Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan ilmu ekonomi dan bisnis Islam yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis Islam teoritik dan aplikatif yang mampu menjawab problematika masyarakat.
3. Menyelenggarakan rekayasa sosial dan pengabdian masyarakat bidang ekonomi dan bisnis Islam.
4. Menggali, mengembangkan dan menerapkan nilai-nilai kearifan lokal bidang ekonomi dan bisnis Islam.
5. Menyelenggarakan kerjasama dengan berbagai lembaga dalam skala Regional, Nasional dan Internasional di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan pengembangan sumber daya.
6. Menyelenggarakan tata pengelolaan kelembagaan profesional berstandar Internasional.

⁶⁰ <https://febi.walisongo.ac.id/visi-misi-dan-tujuan-febi-uin-walisongo/>, diakses pada tanggal 02 September 2021 pukul 12:45 WIB

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang memiliki 8 Fakultas salah satunya yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki beberapa jurusan diantaranya yaitu jurusan Ekonomi Islam, jurusan D3 Perbankan Syariah, jurusan S1 Perbankan Syariah, S1 Manajemen, dan S1 Akutansi Syariah. Masing-masing dari jurusan memiliki visi dan misi yang berbeda dalam mewujudkan *goals*-nya.

BAB IV

ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) MT HARYONO KC. SEMARANG DI TENGAH PANDEMI COVID-19

Mobile Banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui pelayanan internet terutama di tengah pandemi Covid-19. Pada tanggal 2 Februari, tiga bank syariah mengalami merger menjadi satu yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan *Mobile Banking* di BRISyariah, Mandiri Syariah, BNISyariah diganti menjadi *BSI Mobile*. Dalam penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* di BSI MT Haryono KC. Semarang pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 45 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memiliki syarat dan ketentuan yaitu *pertama*, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. *Kedua*, angkatan 2018 dan yang terakhir sudah membuka atau memiliki rekening BRIS, BNI Syariah

Dari hasil wawancara peneliti dengan karyawan di Bank Syariah Indonesia MT Haryono KC. Semarang sebanyak 40% nasabah melakukan aktivasi ke *BSI Mobile* di tengah pandemi Covid-19 dan 60% belum melaksanakan aktivasi ke *BSI Mobile*. Dari hasil penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menyebar kuisisioner kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, peneliti ingin melihat bagaimana respon Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap minat layanan *BSI Mobile*.

Hasil jawaban responden terhadap kuisisioner, hampir sebagian besar dari responden telah mengetahui layanan *BSI Mobile* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Namun, masih ada sebagian responden mengalami masalah dalam minat penggunaan *BSI Mobile Banking*. Hasil tanggapan nasabah dalam sistem layanan *BSI Mobile* yang menggunakan indikator Teori TAM dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a) Sudah Aktivasi *BSI Mobile*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), aktivasi merupakan mobilisasi atau bisa diartikan dengan pengerahan.⁶¹ Sedangkan aktivasi *BSI Mobile* merupakan mengaktifkan aplikasi *Mobile Banking* yang dulunya BNISyariah dan BRISyariah menjadi *BSI Mobile*, disebabkan adanya merger terhadap tiga bank syariah tersebut. Aktivasi *BSI Mobile* diambil dari Kontruk Teori TAM yaitu (*Behavioral Intention to Us*) dengan indikator Rencana Pemanfaatan dimasa Depan. Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.1 Aktivasi *BSI Mobile*

No	Aktivasi <i>BSI Mobile</i>	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	14	31,1%
2.	Tidak	31	68,9%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 31 atau (68,9%) responden menjawab “**tidak**” minat melakukan aktivasi ke *BSI Mobile*. 14 atau (31,1%) responden menjawab “**ya**” atau sudah melakukan aktivasi ke *BSI Mobile*. Hal ini terlihat bahwa mahasiswa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menjadi responden dalam penelitian ini masih minim dalam minat untuk melakukan aktivasi ke *BSI Mobile* atau minim dalam minat menggunakan *BSI Mobile*.

Nasabah yang melakukan aktivasi dari BNISyariah dan BRISyariah menjadi *BSI Mobile* merupakan nasabah yang minat dalam penggunaan *BSI Mobile*. Mengaktifkan *BSI Mobile* merupakan suatu minat terhadap nasabah dalam penggunaannya. Karena minatnya seorang nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*, salah satunya bisa dilihat apakah

⁶¹ <https://kbbi.web.id/mobilisasi>, diakses pada 26 Agustus 2021

nasabah tersebut sudah melakukan aktivasi. Aktivasi *BSI Mobile* merupakan langkah awal bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara digital. Maka bisa dikatakan bahwa nasabah yang tidak melakukan aktivasi, tidak minat dalam penggunaan *BSI Mobile* tersebut. Karena jika tidak melakukan aktivasi, maka *Mobile Banking* tidak bisa digunakan dalam bertransaksi.

b) Kemudahan bertransaksi di tengah pandemi Covid-19

Kemudahan diambil dari Kontruk Teori TAM yaitu (*Perceived Ease of Use*) dengan indikator Mudah digunakan/*Easy to us*. Persepsi kemudahan penggunaan atau *Perceived ease of use* didefinsikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu sistem mudah digunakan maka ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2007).⁶² Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.2 kemudahan dalam menggunakan *BSI Mobile*

No	Tingkat Kemudahan	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	27	60%
2.	Tidak	18	40%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 27 atau (60%) responden menjawab “**ya**” bahwa *BSI Mobile* memudahkan para responden dalam melakukan transaksi di tengah pandemi Covid-19 karena tidak perlu keluar rumah cukup memerlukan layanan internet sedangkan 18 atau (40%) responden menjawab “**tidak**” memudahkan karena beberapa faktor antara lain sering *trouble* yang membuat responden khawatir.

⁶² Ni Made Ari Puspita Dewi, I Gde Kt. Warmika “Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Perspsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar”, E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 5, No. 4, 2016

Kemudahan memberikan sebuah indikasi bahwa suatu sistem layanan digital dibuat atau dirancang bukan untuk mempersulit para pengguna atau nasabah, akan tetapi untuk mempermudah nasabah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Faktor kemudahan dapat mendorong nasabah untuk menggunakan jasa layanan *BSI Mobile*. Para nasabah pengguna *BSI Mobile* mengatakan bahwa *BSI Mobile* sangat mempermudah dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan seperti mengecek informasi saldo tabungan, transaksi pembayaran (listrik, air, akademik atau UKT, tiket dan lain-lain), transaksi pembelian (Voucher Hp, PLN Prepaid, Paket Data, TOP UP dan E-Money) dan transaksi transfer uang kepada antar bank maupun sesama bank. Kemudian, *BSI Mobile* mempermudah layanan lainnya hanya dengan sentuhan disatu layar telepon seluler tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke ATM atau kantor-kantor cabang BSI terdekat. Secara operasional *BSI Mobile* juga mempermudah dalam melakukan transaksi keuangan.

c) Membantu kecepatan dalam bertransaksi di tengah pandemi

Kecepatan diambil dari Kontruk Teori TAM yaitu (*Perceived Usefulness*) dengan indikator Pekerjaan Lebih Cepat (*Work more quicky*). Kecepatan adalah waktu yang dibutuhkan oleh tubuh untuk melakukan suatu kerja fisik tertentu. Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.3 kecepatan dalam menggunakan *BSI Mobile*

No	Tingkat Kecepatan	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	25	55,4%
2.	Tidak	20	44,4%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 25 atau (55,4%) responden menjawab “**ya**” dalam kecepatan menggunakan layanan *BSI Mobile*. Kecepatan *BSI Mobile* memiliki manfaat tidak perlu antri

menunggu lama di bank. Sedangkan 20 atau (44,4%) responden menjawab “**tidak**” bahwa *BSI Mobile* memberikan kecepatan dalam berinteraksi di tengah pandemi disebabkan sering terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi. Kecepatan dalam penggunaan *BSI Mobile* dapat diartikan untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna. Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking (Mukherjeedan Nath, 2003). Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking (Mukherjeedan Nath, 2003).⁶³

Persepsi nasabah terhadap kecepatan dalam bertransaksi membuat nasabah merasa yakin dan puas dalam penggunaan *BSI Mobile*. Hal ini disebabkan beberapa faktor yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat, tepat dan kapan saja. Kemudian, nasabah tidak harus menunggu dalam proses bertransaksi. Proses transaksi dengan layanan *BSI Mobile* hanya menghabiskan waktu kurang lebih 1-5 menit. Salah satu aspek yang harus dipenuhi dalam menarik minat nasabah di *BSI Mobile* adalah kecepatan.

Kecepatan dalam koneksi jaringan maupun kecepatan dalam proses transaksi sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan yang lain. Jika kecepatan dalam bertransaksi terpenuhi, maka minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* akan meningkat dikarenakan nasabah bisa dengan cepat melakukan transaksi, dimanapun nasabah berada hanya dengan menggunakan telepon seluler dan tidak menghabiskan waktu.

d) Sebagai Alternatif pembayaran non tunai di tengah pandemi Covid-19

Alternatif pembayaran non tunai Kontruk Teori TAM yaitu (*Behavioral Intention to Us*) dengan indikator (*Attitude Toward Using Technology*)

⁶³ Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani dan Karina Oktaviani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri”, Jurnal Manajemen Vol.13, No.1, November , tahun 2013

Penggunaan. Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.4 *BSI Mobile* Alternatif pembayaran non tunai

No	Alternatif Pembayaran Non Tunai	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	18	40%
2.	Tidak	27	60%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 18 atau (40%) responden menjawab “**ya**” *BSI Mobile* menjadi alternatif pembayaran non tunai di tengah pandemi Covid-19 dan 27 atau (60%) responden menjawab “**tidak**” karena mereka mencegah ketakutan-ketakutan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dengan uang non tunai. Karena masih banyak mahasiswa terutama yang masih takut dalam melakukan transaksi dengan non tunai. Padahal transaksi dengan non tunai dapat mencegah penularan Covid-19 dari uang tunai.

Alternatif bisa dikatakan sebagai alat dalam konteks di atas, alternatif didefinisikan sebagai alat dalam pembayaran pembayaran non tunai. Dalam melakukan transaksi sehari-hari sangat dibutuhkan yang namanya alternatif pembayaran non tunai yaitu dengan menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan sebuah alternatif dalam melakukan pembayaran non tunai di masa sekarang yaitu pandemi Covid-19. Alternatif ini memiliki tujuan untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi secara non fisik, cukup nasabah berdiam diri di rumah dan menggunakan telepon seluler yang tersambung dengan jaringan internet. Adanya alternatif membuat nasabah tidak bingung untuk melakukan transaksi di tengah pandemi Covid-19 tanpa harus pergi ke kantor BSI. Alternatif juga sangat berpengaruh terhadap minat nasabah,

jika nasabah belum sadar bawah *BSI Mobile* adalah sebuah alternatif yang tepat dalam melakukan transaksi di tengah pandemi Covid-19, artinya nasabah belum minat dalam melakukan alternatif tersebut.

e) Kepuasan dalam menggunakan *BSI Mobile*

Kepuasan termasuk Kontruk Teori TAM yaitu (Actual Technology Use) dengan indikator Kepuasan pengguna. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Setelah menggunakan produk, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang produk.⁶⁴ Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.5 kepuasan dalam menggunakan *BSI Mobile*

No	Kepuasan	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	21	46,7%
2.	Tidak	24	53,3%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 responden menjawab “**tidak**” atau (53,3%) memiliki kepuasan dalam menggunakan *BSI Mobile* karena beberapa kendala yang dialami para responden seperti adanya kegagalan dalam pembukaan rekening *online*, gagalnya transaksi karena layanan atau banyaknya yang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan 21 atau (46,7%) responden menjawab “**ya**” memiliki kepuasan karena saat *urgent*, *BSI Mobile* bisa dimanfaatkan.

Kepuasan merupakan pencapaian nasabah dalam bertransaksi. Kepuasan adalah indikator yang sangat penting, jika nasabah merasa puas

⁶⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm 144.

dalam penggunaan *BSI Mobile* maka sistem dari *BSI Mobile* memiliki keberhasilan. Akan tetapi sebaliknya, jika nasabah belum merasa puas menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dalam melakukan transaksi berarti harus ada yang perlu dibenahi atau diperbaiki terhadap sistem *BSI Mobile*. Jika nasabah merasakan puas dalam penggunaan *BSI Mobile* maka nasabah akan selalu melakukan transaksi dengan aplikasi *BSI Mobile*. Semakin banyak nasabah puas dalam penggunaannya maka semakin banyak nasabah yang minat dalam menggunakan *BSI Mobile*. Kepuasan bisa dikatakan menjadi tolak ukur minat nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile*.

- f) *BSI Mobile* hanya fasilitas kampus, bukan untuk bertransaksi
 Fasilitas kampus, bukan untuk bertransaksi diambil dari Kontruk Teori TAM yaitu (*Attitude Toward Using Technology*) dengan indikator *Berguna*.
 Berikut hasil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4.5 *BSI Mobile* fasilitas kampus

No	Fasilitas Kampus	Jumlah Responden	Presentasi
1.	Ya	24	53,3%
2.	Tidak	21	46,7%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data diolah dari hasil kuisioner penelitian tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa sebanyak 24 atau 53,3% responden menjawab “**ya**” *BSI Mobile* hanya sebuah fasilitas dari kampus, setiap mahasiswa difasilitasi mulai dari pembukaan rekening dan lain-lain sedangkan hanya 21 atau 46,7% responden yang menjawab “**tidak**” bahwa *BSI Mobile* bukan hanya sekedar fasilitas melainkan juga untuk bertransaksi di tengah pandemi Covid-19.

Minat Menggunakan *BSI Mobile* berhasil atau tidaknya suatu teknologi yang dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan akan

bergantung dari para penggunanya. Suatu teknologi akan berhasil jika penggunanya (user) semakin banyak jumlahnya serta terus digunakan. Maka oleh karenanya, minat seseorang untuk menggunakan teknologi menjadi faktor penting. Minat perilaku (*Behavioral Intention*) menurut Jogiyanto (2007:29) adalah suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan, akan tetapi minat dapat berubah menurut waktu, semakin lebar interval waktu, semakin dimungkinkan terjadi perubahan-perubahan minat seseorang.

Universitas Islam Negeri Walisongo memfasilitasi Mahasiswa baru dengan pembukaan rekening di *BSI Mobile*. Fasilitas tersebut bertujuan agar mahasiswa bertransaksi di bank syariah dan untuk melakukan transaksi sehari-hari. Tetapi, masih banyak mahasiswa beranggapan bahwa pembukaan rekening hanya sebuah fasilitas saja, padahal dengan adanya pembukaan rekening mahasiswa bisa menggunakan aplikasi *BSI Mobile* yang sudah canggih. Apalagi Mahasiswa sering melakukan TOP UP seperti pembayaran shopeepay, Gopay, Ovo, pembelian paket internet, pulsa dan masih banyak lainnya. Kesadaran mahasiswa yang masih kurang terhadap hal itu, ditambah masih banyak mahasiswa yang belum paham terkait fitur-fitur yang ada di *BSI Mobile*, jadi mahasiswa hanya menganggap sebagai fasilitas saja. Jika mahasiswa beranggapan bahwa pembukaan rekening hanya sebagai fasilitas tanpa dipergunakan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari, maka mahasiswa belum berminat dan tidak ingin tahu terkait aplikasi *BSI Mobile*.

Selain peneliti membagikan kuisioner terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, peneliti juga melakukan wawancara secara langsung terhadap mahasiswa. Beberapa mahasiswa yang diwawancarai oleh peneliti secara langsung yaitu Melda Wati “*Bahwa Layanan BSI Mobile memudahkan bertransaksi akan tetapi saya kurang minat untuk pengaplikasiannya sehari-hari karena BSI Mobile untuk melakukan transfer ke lain bank atau TOP UP ke shoope, gopay dan lain-*

lain dikenakan biaya. Sedangkan Mobile Banking BRISyariah tidak dikenakan biaya dalam melakukan transaksi apapun baik transfer tidak sesama bank, TOP UP dan lain-lain. Seharusnya BSI Mobile, menjadi solusi di tengah pandemi. Tetapi dengan adanya biaya administrasi menurut saya sebagai Mahasiswa layanan tersebut kurang efektif.”⁶⁵

Sedangkan menurut Saudara Muhammad Rizky Fauzi “Pengetahuan fitur-fitur di layanan BSI Mobile sangat berpengaruh terhadap minatnya seseorang dalam penggunaannya. Bagaimana seseorang minat dalam menggunakannya, ketika dia tidak mengetahui penerapannya. Fitur di BSI Mobile lumayan ribet dibandingkan BRISyariah.”

Menurut Saudari Aulia “Aplikasi BSI Mobile sering terjadi trouble. Contohnya ketika membayar UKT melalui BSI Mobile, belum ada notifikasi berhasil akan tetapi saldo berkurang. Notifikasi berhasilnya muncul setelah 2 hari. Hal ini membuat saya takut dalam menggunakan dan kurang berminat dalam menggunakan BSI Mobile. Mulai kejadian itu, saya membayar UKT secara langsung ke bank. Walaupun antri tapi meminimalisir ketakutan tersebut.”⁶⁶

Dari hasil responden dan wawancara terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap minat Mahasiswa dalam penggunaan BSI Mobile, bahwa aplikasi BSI Mobile mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan kebutuhan finansial secara mendadak maupun sehari-hari yang harus berurusan dengan bank. Selain memberikan kemudahan, aplikasi BSI Mobile juga memberikan layanan kecepatan terhadap nasabah dalam layanan transaksi. Aplikasi BSI Mobile dapat menjadikan solusi ketika nasabah mempunyai banyak pekerjaan dan tidak memiliki kesempatan untuk datang ke kantor, nasabah cukup melakukan

⁶⁵ Wawancara dengan Risa Novita Sari sebagai Mahasiswa, pada hari Jum'at, tanggal 24 September 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Novita Sari Sebagai Mahasiswa, pada hari Sabtu, tanggal 25 September 2021

transaksi untuk kebutuhan nasabah dengan menggunakan handphone yang tersambung pada layanan internet.

Aplikasi *BSI Mobile* begitu banyak memberikan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan transaksi sehari-hari. aplikasi *BSI Mobile* juga mempunyai keunggulan yang tidak ada di aplikasi *Mobile Banking* lainnya yaitu adanya fitur berbasis Islam seperti jadwal waktu sholat (azan), asmaul husna, juz amma, layanan zakat, dan infaq sehingga aplikasi ini dapat membantu umat muslim untuk saling mengingatkan terutama dalam soal ibadah. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Quran surat Az-Zariyat ayat 55 :

وَذَكِّرْ فَإِنَّ الذِّكْرَى تَنْفَعُ الْمُؤْمِنِينَ

Artinya: “Dan tetaplah memberi peringatan, karena sesungguhnya peringatan itu bermanfaat bagi orang-orang yang beriman.”

Q.S Az-Zatiyat (27:55)

Aplikasi *BSI Mobile* memberikan banyak manfaat terhadap nasabah, baik dari segi keislaman maupun bertransaksi dengan mudah dan cepat. Tetapi disisi lain, aplikasi *BSI Mobile* memiliki beberapa kendala khususnya bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Salah satu kendala yang membuat mahasiswa tidak minat dalam menggunakan *BSI Mobile* yaitu

1. Dari segi sistem yaitu melakukan Aktivasi. Aktivasi terhadap aplikasi *BSI Mobile* menjadi sebuah kendala pada minat mahasiswa. Karena saat melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile* sering terjadi kegagalan, banyak mahasiswa yang menunggu lama saat melakukan aktivasi tetapi aktivasi tidak berhasil. Apalagi jika terjadi pergantian nomor telepon dengan pembukaan rekening baru yang dulu, Mahasiswa tidak dapat melakukan aktivasi secara *online* melainkan harus dengan proses CS (*Customer Service*). Hal ini yang menjadi kendala bagi mahasiswa dalam melakukan aktivasi. Menurut Mahasiswa proses aktivasi aplikasi *BSI Mobile* lumayan ribet

dibandingkan dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* BRISyariah.

2. Dari segi kepuasan, mahasiswa belum merasa puas terhadap layanan *BSI Mobile*. Dalam layanan *BSI Mobile* masih banyak kendala-kendala mulai dari yang terkecil hingga kendala terbesar. Contohnya, dalam pembayaran UKT pada aplikasi *BSI Mobile* sering terjadi *traubel* pada sistemnya. Padahal salah satu kepentingan *urgent* mahasiswa secara akademik terhadap aplikasi *BSI Mobile* yaitu pembayaran UKT. Karena sering terjadi *traubel* serta ketakuan-ketakutan mahasiswa, maka masih banyak mahasiswa yang belum minat dalam penggunaannya baik secara akademik maupun sehari-hari.
3. Dari Segi fasilitas, ternyata masih banyak mahasiswa yang mengatakan bahwa pembukaan rekening hanya sebuah fasilitas dari kampus. Padahal jika mahasiswa mempergunakan fasilitas tersebut dengan kebutuhan sehari-hari sangat bermanfaat. Apalagi sekaligus dengan pengaplikasian pada *Mobile Banking*. Selama ini, mahasiswa melakukan transfer harus pergi ke bank padahal dengan adanya aplikasi *BSI Mobile* membuat mahasiswa lebih mudah dalam melakukan transaksi yang berkaitan dengan Bank. Dari pandangan mahasiswa bahwa pembukaan rekening serta aplikasi *BSI Mobile* hanya sebuah fasilitas, dapat diartikan masih banyak mahasiswa yang masih kurang minat serta kurang menerapkan dengan baik fasilitas yang sudah diberikan oleh Universitas.

Dari penjabaran di atas, dapat dilihat bahwa aplikasi *BSI Mobile* bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang memiliki manfaat dari segi kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Tetapi, Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Bisnis dan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tidak sedikit yang mempunyai kendala dalam aplikasi aplikasi *BSI Mobile*, dari kendala-kendala tersebut sangat berpengaruh besar terhadap minat mahasiswa dalam bertransaksi dengan menggunakan aplikasi *BSI Mobile* sehari-hari. Apalagi masalah ketika mahasiswa ingin melakukan transaksi *urgent* tetapi sistem aplikasi *BSI Mobile* *troubel*. Kedepannya bisa menjadi bahan evaluasi bagi sistem aplikasi *BSI Mobile* agar nasabah Bank Syariah Indonesia lebih minat dalam mengaplikasikan *BSI Mobile* untuk bertransaksi sehari-hari.

BAB V

FAKTOR MENGHAMBAT MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) MT HARYONO KC. SEMARANG DI TENGAH PANDEMI COVID-19

Penggunaan aplikasi *BSI Mobile* minim diminati oleh nasabah BSI MT Haryono KC. Semarang khususnya pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di tengah pandemi Covid-19 dipengaruhi beberapa faktor yang menghambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Mahasiswa dapat disimpulkan, bahwa ada beberapa faktor menghambat minat mahasiswa antara lain.⁶⁷

1. Aplikasi *BSI Mobile* Sering *Trouble*

Pada saat migrasi sering terjadi *trouble* dalam aktivasi *BSI Mobile*, hal ini disebabkan karena banyaknya nasabah BRISyariah, BNISyariah yang harus aktivasi aplikasi *Mobile Banking*nya dengan *BSI Mobile*. Tetapi, untuk *Mobile Banking* Mandiri Syariah tidak perlu diganti karena sudah otomatis. Banyaknya nasabah BRISyariah, BNISyariah yang harus mengaktivasi *BSI Mobile* menjadi salah satu kendala nasabah dalam penggunaannya. Karena dalam aktivasi aplikasi *BSI Mobile* harus memiliki pengembangan aplikasi dan memiliki tahapan pengembangan terhadap jumlah nasabah yang sangat banyak. Oleh sebab itu, permasalahan *trouble* dalam aktivasi aplikasi *BSI Mobile* sangat berpengaruh. Berdasarkan observasi yang peneliti lihat langsung, pada saat migrasi banyak mahasiswa yang tidak sabar dalam menunggu *trouble* dalam aktivasi *BSI Mobile*.

2. Kurang Literasi Terhadap Fitur-Fitur Pada *BSI Mobile*

Penghambat yang kedua sangat berpengaruh besar dalam minat mahasiswa menggunakan *BSI Mobile*. Bagaimana mahasiswa ingin minat dalam penggunaan *BSI Mobile* sedangkan fitur-fitur pada *BSI Mobile* masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui kegunaannya. Minat seseorang terhadap sesuatu disebabkan karena hal itu bermanfaat bagi dirinya. Fitur-

⁶⁷ Wawancara dengan informan dalam penelitian, pada hari Jum'at, tanggal 01 Oktober 2021

fitur *BSI Mobile* menyediakan layanan untuk aktivitas nasabah dalam bertransaksi sehari-hari, hal ini sangat memudahkan mahasiswa pada khususnya dalam melakukan hal-hal kecil mulai dari beli pulsa dan lain-lain. Akan tetapi, kesadaran mahasiswa ingin mengetahui terhadap fitur-fitur yang ada di aplikasi *BSI Mobile* masih sangat rendah.

3. Sering Terjadi Kegagalan Dalam Transaksi

Kegagalan dalam melakukan transaksi faktor penghambat yang sangat dominan pada Mahasiswa karena sering terjadi dalam melakukan transaksi. Mulai dari transfer antar bank sering terjadi kegagalan tetapi saldo berkurang. Kemudian TOP UP ke *shopee*, gagal dan notifikasi berhasil tetapi saldonya berkurang. Kendala-kendala kegagalan dalam bertransaksi sering ditampung oleh CS di BSI MT Haryono. Kegagalan tersebut diproses, akan tetapi butuh yang lama karena berurusan dengan kantor pusat langsung. Hal ini yang membuat nasabah kurang minat menggunakan aplikasi *BSI Mobile* untuk meminimalisir ketakutan kegagalan dalam bertransaksi tersebut.

Kemudian, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Tamia Dwi Martah salah satu Pegawai BSI MT Haryono KC. Semarang, ada beberapa faktor yang menghambat nasabah secara umum dalam minat penggunaan aplikasi *BSI Mobile* antara lain sebagai berikut:⁶⁸

1. Baru Mengalami Migrasi

Dalam migrasi tiga bank yaitu BRISyariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia perlu pengembangan aplikasi yang sangat bertahap, karena tiga bank disatukan dengan satu aplikasi yaitu *BSI Mobile*. Hal ini butuh proses bagi nasabah dalam penggunaannya, pasti aplikasi *BSI Mobile* banyak mengalami masalah-masalah serta kendala-kendala. Aplikasi pembaharuan, yang tadinya tiga bank tersebut memiliki jaringan *Mobile Banking* masing-masing sekarang tiga bank

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Tamia Dwi Martah, pada hari Kamis, tanggal 29 September 2021

tersebut dengan menggunakan satu aplikasi yaitu aplikasi *BSI Mobile*. Jadi, terdapat beberapa kendala saat melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile* saat migrasi, banyak nasabah yang mengeluh. Karena beberapa nasabah mengatakan bahwa *Mobile Banking* itu sangat perlu dalam kehidupan sehari-hari. Adanya migrasi membuat nasabah secara umum serta mahasiswa kurang minat dalam penggunaan *BSI Mobile*.

2. Memerlukan Data Terbaru Jika Terjadi Perubahan

Ketika migrasi ke Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam aktivasi ke aplikasi *BSI Mobile* dibutuhkan data-data diri pengguna dari *Mobile Banking*. Tetapi, sering terjadi pergantian data. Contohnya pada saat pembukaan rekening BRISyariah nasabah memakai nomor telepon simpati, kemudian nomor simpati tersebut tidak digunakan lagi dan nasabah mengganti dengan nomor XL. Pada saat melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile*, data pergantian nomor telepon dari simpati ke XL perlu diganti. Dalam penggantian data tersebut harus melalui CS (Customer Service) bank syariah tersebut. Karena tidak bisa mengganti secara *online*, oleh sebab itu banyak nasabah yang tidak melakukan perbaharuan data diri ke bank syariah. Ini menjadi faktor penghambat nasabah dalam minat menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

3. Rendahnya Kesadaran Nasabah

Tingkat kesadaran nasabah dalam minat menggunakan aplikasi *BSI Mobile* masih sangat rendah. Disebabkan nasabah terlalu khawatir dengan kendala-kendala atau masalah-masalah yang pernah terjadi, padahal ketika nasabah menggunakan aplikasi *BSI Mobile* akan memudahkan nasabah sendiri dalam melakukan transaksi. Melakukan transaksi hanya dari rumah, dengan waktu cepat tanpa harus ke bank, apalagi di tengah pandemi Covid-19. Tidak bepergian dari rumah hanya untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan teori, penelitian, pengumpulan data dan analisis, maka penelitian Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19 disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penyebaran kuisisioner dengan 45 mahasiswa dan wawancara kepada mahasiswa secara langsung, bahwa aplikasi *BSI Mobile* memiliki manfaat yaitu dalam memudahkan dan kecepatan untuk melakukan transaksi bagi mahasiswa. Tetapi ada beberapa kendala yang ditemui, sehingga mahasiswa kurang minat dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* di tengah pandemi Covid-19. Kendala tersebut yaitu *Pertama*, kepuasan. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*. Kedua, mahasiswa kurang kesadaran bahwa *BSI Mobile* mempermudah mahasiswa dalam bertransaksi di tengah pandemi Covid-19 bukan hanya sekedar fasilitas dari kampus. 21 responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam belum memiliki kesadaran bertransaksi dengan aplikasi *BSI Mobile*. Kemudian 24 responden di tengah pandemi masih menggunakan transaksi dengan uang tunai, untuk mengurangi jumlah penyebaran Covid-19 salah satunya tidak berinteraksi dengan melakukan transaksi uang tunai. Oleh sebab itu, 31 responden dari hasil tidak minat dalam melakukan aktivasi ke aplikasi *BSI Mobile* dari 45 responden. Hal ini sangat terbukti bahwa Mahasiswa belum minat dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*
2. Secara garis besar beberapa faktor yang menghambat mahasiswa dalam menggunakan minat dalam penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di tengah

pandemi Covid-19 yaitu Aplikasi *BSI Mobile* sering *trouble* kurang mengetahui terkait fitur-fitur pada *BSI Mobile* dan sering terjadi kegagalan dalam bertransaksi. Secara umum, bagi nasabah yang menjadi penghambat minat dalam penggunaan *BSI Mobile* yaitu baru mengalami migrasi, butuh data terbaru jika terjadi perubahan, rendahnya kesadaran nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank

Berdasarkan penelitian ini, kurang minatnya nasabah dalam pengguna anaplikasi *BSI Mobile* di Bank Syariah MT Haryono KC. Semarang pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dapat menjadi evaluasi terhadap Bank Syariah MT Haryono KC. Semarang, baik secara pemasarannya atau pelayanan dalam membuka rekening *online* terhadap nasabah.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya, Harapannya dapat meneliti lebih lanjut dalam penelitian ini yaitu memberikan sebuah strategi dan solusi terhadap faktor yang menghambat nasabah secara umum dan khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Walisongo Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achru P, Andi. (2019). "Pengembangan Minat Belajar dalam Pembelajaran ", JURNAL IDAARAH Vol, 3, No. 2 Desember 2019.
- Anshori, Abdul Ghofur. (2018) Buku Perbankan Syariah di Indonesia, Yogyakarta, 2018.
- Astika, Hanif. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol.4.
- Dashraath, Pradip, et al. (2019) *Coronavirus Disease (COVID) Pandemic and Pregnancy*, Amerika: American Journal of Obstertict.
- Dewi, Ni Made Ari Puspita, I Gde Kt. Warmika, (2016) "Peran Persepsi Kemudahan Penggunan, Persepsi Manfaat dan Perspsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar" Bali: E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 5, No. 4, 2016.
- Endang Fatmawati, *Technology Acceptance Model (ATM) untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*, Jurnal Iqra' Volume 9 Nomor 1, 2015.
- Febrianti, Dwita, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, Nadia Fathurrahmi Lawita, *Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan Dalam Penerapan Mobile Banking Pada BSI*, Jurnal Pendidikan Tambusai:Universitas Muhammadiyah Riau
- Ghony, Djunaidy (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Att Ruz Media, 2017.
- Indah, Dwi Yunita Indah. (2020). " Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai di Era Pandemi Covid 19 Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang", Jurnal Ilmiah, Vol, 16, No. 2.
- Irani, Anisah Fitri. (2019). "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", Journal of Islamic Management and Bussines Vol, 2, No.2.

- Ismaulina dan Ali Muhayatsyah, *Keputusan Mahasiswa & Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Memilih Jurusan Baru*.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip.(1999). *Marketing Management : An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999).
- Kotler , Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm 144.
- Kuria,Nia. (2020). *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Mnat Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*, Purwokerto:IAIN Purwokerto, 2020.
- L.J, Moloeng. (2002) *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Karya Persada,2002.
- Maleong, Lexy. J.(2006) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Mareta,Sarah (2016). *Analisis Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan E-Learning oleh Guru SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan Pendekatan TAM*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2016.
- Marimin, Agus, Abdul Haris dan Tiara Nur. (2015) *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 2Juli 2015.
- Muhamad.(2013) *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nisa, Dede Dzurotun, Tyas Silvi Ariyani dan Karina Oktaviani, (2013) “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*”, *Jurnal Manajemen* Vol.13, No.1, November , tahun 2013.
- Nurhatati, Fitri dan Ika Saniyati Rahmaniyah. (2008). *Koperasi Syariah*, Surakarta: PT. Era Intermedia.

- Nurudin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil. (2020)” *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol, 2, No. 1.
- Pebriansyah, Rizki (2019) *Analisis Minat Masyarakat Menggunakan OVO dengan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) di Kota Medan*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.
- Raco, J.R. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Rinda dan Elsy, *Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking dengan Metode TAM*, Jurnal Sistem Informasi:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Romadhon, Bagus dan Sutantri. (2021) *Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah*, Jurnal At-Tamwil Vol. 3 No. 1 Maret.
- Rosyana, Feny Suci. (2016).” *Strategi BRI Syariah Kantor Cabang Semarang Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Modal Kerja Masyarakat*“, Semarang:Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016.
- Sari, Delila. (2020) *Analisis Penggunaan MOBILE BANKING Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan*, Padang Sidempuan: IAIN Padang Sidempuan.
- Sugiyono, (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Syarifuddin,Ahmad Dzul Ilmi. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Mobile Banking di Era Pandemi Covid-19 Pada Bank BNI Cabang Makassar*, Journal of Management,Vol 4, No 1.
- Tanjung, Hendri dan Abrista Devi. (2018) *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing, 2018
- Wulandari,Dwitya Pratiwi (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah*

Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, Medan:Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Zuriah, Nurul. (2006) *Metode penelitian Sosial dan Pendidikan*, Cet-1,(Jakarta:PT bumi Aksara,2006).

<https://kbbi.web.id/mobilisasi>, diakses pada 26 Agustus 2021

https://febi.walisongo.ac.id/tentang_profil-febi-uinwalisongo, diakses pada tanggal 02 September 2021.

<https://febi.walisongo.ac.id/visi-misi-dan-tujuan-febi-uin-walisongo>, diakses pada tanggal 02 September 2021.

https://kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker, diakses pada tanggal 15 Juli 2021

<https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile>, diakses pada tanggal 12 Agustus 2021 pukul 21:11 WIB

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/reports/Annua>, diakses pada tanggal 02 Agustus 2021.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210714140803-4-260823/makin-gawat-hari-ini-covid-19-ri-tembus-rekor-54517-kasus>, diakses pada tanggal 15 Juli 2021.

https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, Pada tanggal 20 Agustus 2021

https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, Pada tanggal 20 Agustus 2021

<https://www.merdeka.com/uang/bsi-migrasi-118-juta-rekening-perluas-layanan-di-regional-semarang>. diakses pada tanggal 03 Agustus 2021.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.> diakses pada tanggal 29 Agustus 2021.

<https://kbbi.web.id/mobilisasi>, diakses pada 26 Agustus 2021

Lampiran 1 :



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185
website : febi. Walisongo.ac.id – Email febi @ walisongo.ac.id

Nomor : 2622/Un.10.5/D1/PG.00.00/08/2021

16 Agustus 2021

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : Pemohonan Ijin Pra Riset / Penelitian

Kedada Yth :
Pimpinan BSIMT HARYONO KC SEMARANG
Di Tempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak / Ibu memberikan izin pra riset kepada :

Nama	: FERINA HOTIFA SARI
Nim	: 1805036019
Semester	: VII
Jurusan / Prodi	: S.1 Perbankan Syariah
Alamat	: Desa Rondaman Siburegar, Kec Halongonan, Kab Padang Lawas Utara, Prov Sumatera Utara
Tujuan Penelitian	: Mencari data untuk penyusunan Skripsi
Judul Skripsi	: ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNA MOBILE BANKING BAGI NASABAH BSI MT HARYONO KC SEMARANG DI TENGAH PANDEMI COVID-19 (Studi pada Mahasiswa UIN Walisongo Semarang)
Waktu Penelitian	: 13 Juli - 13 Agustus 2021
Lokasi Penelitian	: Jl. MT. Haryono No 657, Wonodri Kec. Semarang Selatan

Demikian surat permohonan pra riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
lembagaan,

R FATONI H

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Lampiran 2

Wawancara Tahap 1

Narasumber : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

1. Apakah *Mobile Banking* memudahkan di tengah pandemi Covid-19 dalam bertransaksi?

Jawaban: Iya memudahkan, karena 24 jam bisa melakukan transaksi dari rumah dan dimana saja.

2. Apakah Saudara/ri memiliki minat dalam mengaplikasikannya?

Jawaban: Dari hasil wawancara dapat disimpulkan masih banyak Mahasiswa/wi yang belum minat dalam mengaplikasikan *Mobile Banking* dengan alasan tertentu, salah satu alasannya karena belum paham terhadap fitur-fitur yang ada di *Mobile Banking* dan rasa kekhawatiran mereka terhadap peristiwa-peristiwa pelayanan dalam *Mobile Banking* yaitu dalam melakukan transaksi uangnya tertelan dan lain-lain.

3. Faktor apa yang membuat nasabah minat dalam menggunakan *Mobile Banking*?

Jawaban: Dari hasil wawancara faktor yang mendominasi mahasiswa dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi dan kecepatan dalam mengarti, kemudian tidak memakan waktu banyak dalam melakukan transaksi dengan *Mobile Banking*.

4. Bagaimana manfaat *Mobile Banking* dalam bertransaksi?

Jawaban: *Mobile Banking* bermanfaat dalam bertransaksi, salah satu manfaat *Mobile Banking* di tengah pandemi yaitu bisa melakukan transaksi dari rumah, tidak harus menunggu antrian di bank.

5. Bagaimana pengetahuan Saudara/ri kegunaan fitur-fitur *Mobile Banking*?

Jawaban: Dari hasil wawancara kepada Mahasiswa/wi terhadap fitur-fitur serta kegunaann dari *Mobile Banking*, mahasiwa ternyata masih banyak yang belum tahu secara literasi dan kegunaannya.

Wawancara Tahap 2

Narasumber : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

1. Apakah saudara/ri sudah melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile*?

Jawaban: Dari 6 informan yang diwawancarai hanya dua orang yang melakukan aktivasi atau 34% yang melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile*, 66% tidak melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile*.

2. Faktor yang membuat saudara/ri tidak minat melakukan aktivasi aplikasi *BSI Mobile*?

Jawaban :

- a) Pada saat melakukan aktivasi sering mengalami kendala, seperti pengirimman kode aktivasi yang lama.
 - b) Sering terjadi aktivasi gagal, karena ada perbaharuan data.
 - c) Pelayanan aplikasi *BSI Mobile trouble*
3. Apakah aplikasi *BSI Mobile* menjadi solusi di tengah pandemi Covid-19?

Jawaban : Aplikasi *BSI Mobile* menjadi solusi di tengah pandemi Covid-19, akan tetapi ada beberapa faktor yang membuat mahasiswa kurang minat contohnya aplikasi *BSI Mobile* sering mengalami jaringan down.

Lampiran 3

Wawancara Tahap 3

Narasumber : Ibu Tamia Dwi Martah

Jabatan : Customer Service

1. Berapa persen nasabah BSI MT Haryono minat menggunakan aplikasi *BSI Mobile* di tengah pandemi Covid-19?

Jawaban: Diperkirakan 40% yang sudah melakukan aplikasi *BSI Mobile*.

2. Berapa persen nasabah BSI MT Haryono kurang minat menggunakan aplikasi *BSI Mobile* di tengah pandemi Covid-19?

Jawaban : Diperkirakan 60% yang sudah belum minat melakukan aplikasi *BSI Mobile*.

3. Apa faktor yang menghambat nasabah BSI MT Haryono kurang minat menggunakan *BSI Mobile*?

Jawaban: Sering terjadi pembaharuan data pada saat melakukan aktivasi contohnya nomor telepon nasabah mengalami pembaharuan ketika membuka rekening diawal dan, kurangnya kesadaran dari nasabah pentingnya melakukan aplikasi *BSI Mobile* untuk mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 di tengah pandemi Covid-19.

Lampiran 4

KUISIONER ONLINE PENELITIAN

Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di tengah pandemi Covid-19. Berikut ini adalah kuisisioner yang berkaitan dengan minat nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Oleh karena itu di sela-sela kesibukan Mahasiswa/wi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, saya memohon dengan hormat kesediaannya untuk mengisi kuisisioner *online* berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Jurusan :

DAFTAR KUISIONER

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah saudara sudah melakukan aktivasi aplikasi <i>BSI Mobile</i> ?		
2.	Apakah Aplikasi <i>BSI Mobile</i> memudahkan saudara dalam bertransaksi di tengah pandemi Covid-19?		
3.	Apakah Aplikasi <i>BSI Mobile</i> membantu kecepatan saudara dalam bertransaksi di tengah pandemi covid-19		
4.	Apakah Aplikasi <i>BSI Mobile</i> sebagai alternatif pembayaran non tunai di tengah pandemi Covid-19		
5.	Apakah Aplikasi <i>BSI Mobile</i> hanya sebuah fasilitas dari kampus, tanpa dipergunakan dalam bertransaksi di tengah pandemi Covid-19		
6.	Apakah Aplikasi <i>BSI Mobile</i> memuaskan dalam melakukan transaksi di tengah pandemi Covid-19?		

LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI KEGIATAN WAWANCARA

1. Wawancara dengan Customer Service BSI MT. Haryono KC. Semarang



2. Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2018





DATA RIWAYAT HIDUP

Nama : Ferina Hotifa Sari
Tempat tanggal lahir : Jakarta, 30 November 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Rondaman Siburegar, Kecamatan Halongonan,
Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara
Email : ferinahotifasari@gmail.com
No HP : 085270590169

Riwayat pendidikan :

1. SDN 100850 Rondaman Siburegar
2. Mts.N 1 Padang Bolak
3. MAN 1 Model Padangsidempuan