

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA
Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi
Palopo**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh:

MUNAWARA

18 0402 0029

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA
Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi
Palopo**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh:

MUNAWARA

18 0402 0029

Pembimbing:

Megasari. S.Pd., M.Sc

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Munawara
NIM : 18 0402 0029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah sebuah karya saya sendiri selain kutipan yang disebutkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada pada skripsi ini adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 2 April 2022
Yang membuat pernyataan,

Munawara
NIM 18 0402 0029

IAIN PALOPO

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo) yang ditulis oleh Munawara Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 00029, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 06 Oktober 2022 Miladiyah bertepatan dengan 10 Rabiul Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 20 Desember 2022

TIM PENGUJI

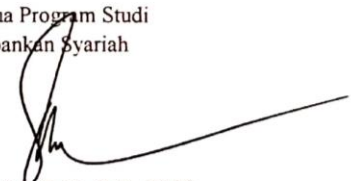
- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Mujahidin, Lc., M.EI | Penguji I | () |
| 4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy | Penguji II | () |
| 5. Megasari, S.Pd., M. Sc | Pembimbing I | () |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Bank Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo)”** “setelah melalui proses yang begitu panjang.

Salawat dan Salam kepada Nabi Muhammad SAW, Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan dan dorongan dari banyak pihak meskipun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang terkasih mama saya Rahma dan bapak saya Jamal yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga sampai saat ini, memberikan berbagai macam pengorbanan yang tiada batas serta senantiasa memberikan dorongan dan doa.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada ;

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Dr. Muammar Arfat, S.H., M.H selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Muhaemin, MA selaku Wkll Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, SH., M.H Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palopo, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAMP., CAPF., CSRA selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ilham, S.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
3. Hendra Safri. S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah dan Nur Ariani Aqudah, S.E., M. Sc selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo, beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Megasari,S.Pd.,M.Sc. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Mujahidin, Lc.,M.EI selaku dosen penguji I yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Hamida, SE.Sy.,M.E.Sy selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Dr. Takdir, SH., M.H selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Madehang, S.Ag.,M.Pd. selaku pimpinan perpustakaan IAIN Palopo beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
10. Kepada pihak BSI KCP Ratulangi Kota Palopoyang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di bank tersebut, serta nasabah BSI KCP Ratulangi Kota Palopo yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian angket penelitian skripsi ini.
11. Terkhusus kepada keluarga yang telah memberikan do'a dan dorongan untuk semangat mengerjakan skripsi.
12. Kepada sahabat-sahabat (Fitri Yulianti, Milda Madani, Asnita, Syamsukma Syam, Annisa Putri, Indah Sari) dan teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2018 (Khususnya Kelas PBS A) yang telah ikut mensupport dan memberikan masukan serta semangat dalam setiap langkah yang penulis tempuh dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar.

Palopo, 15 Maret 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba"	b	Be
ت	Ta"	t	Te
ث	Ša"	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ha"	h	ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	kh	Kadhanha
د	Dal	d	De
ذ	Ž	ž	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra"	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	esdanye
ص	Šad	š	es (dengan titik diatas)
ض	Ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik diatas)
ط	Ṭ	ṭ	te (dengan titik diatas)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ع	„Ain	„	komaterbalik
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	fa
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Min	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha"	h	ha
ء	Hamzah	„	apostof
ي	Ya"	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
اَ	<i>Fathah</i>	a	á
اِ	<i>Kasrah</i>	i	í
اُ	<i>Ḍammah</i>	u	ú

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathahdan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathahdan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

IAIN PALOPO

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ اُ يَ ...	<i>fatḥah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

contoh:

مَاتَ	: <i>māta</i>
رَمَى	: <i>ramā</i>
قِيلَ	: <i>qīla</i>
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al-serta bacaan kedua kata itu terpisah, makatā' *marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>rauḍatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-ḥikmah</i>

IAIN PALOPO

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقَّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ي* ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan hu *ا ل* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnyakataal-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian darisatu rangkaian teks Arab, maka wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarḥ al-Arba ‘īn al- Nawāwī

Risālah fī Ri’āyah al-maṣlahah

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِالله *billāh* دِينُ الله *dinullāh*

Adapun *tā’ marbuṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ الله *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fihi al-Qur’ān

Naṣr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fi al-Tasyrī’ al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)

IAIN PALOPO

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= <i>subhānahūwa ta 'ālā</i>
SAW	= <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QSĀli 'Imrān/3: 4
BSI	= Bank Syariah Indonesia
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
ATM	= <i>Automatic Teller Machine</i>
CS	= <i>Customer Service</i>
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
BSI	= Bank Syariah Indonesia
KCP	= Kantor Cabang Pembantu

IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Instrument Penelitian	33
H. Uji Validitas dan Reabilitas	34

I. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Saran	78

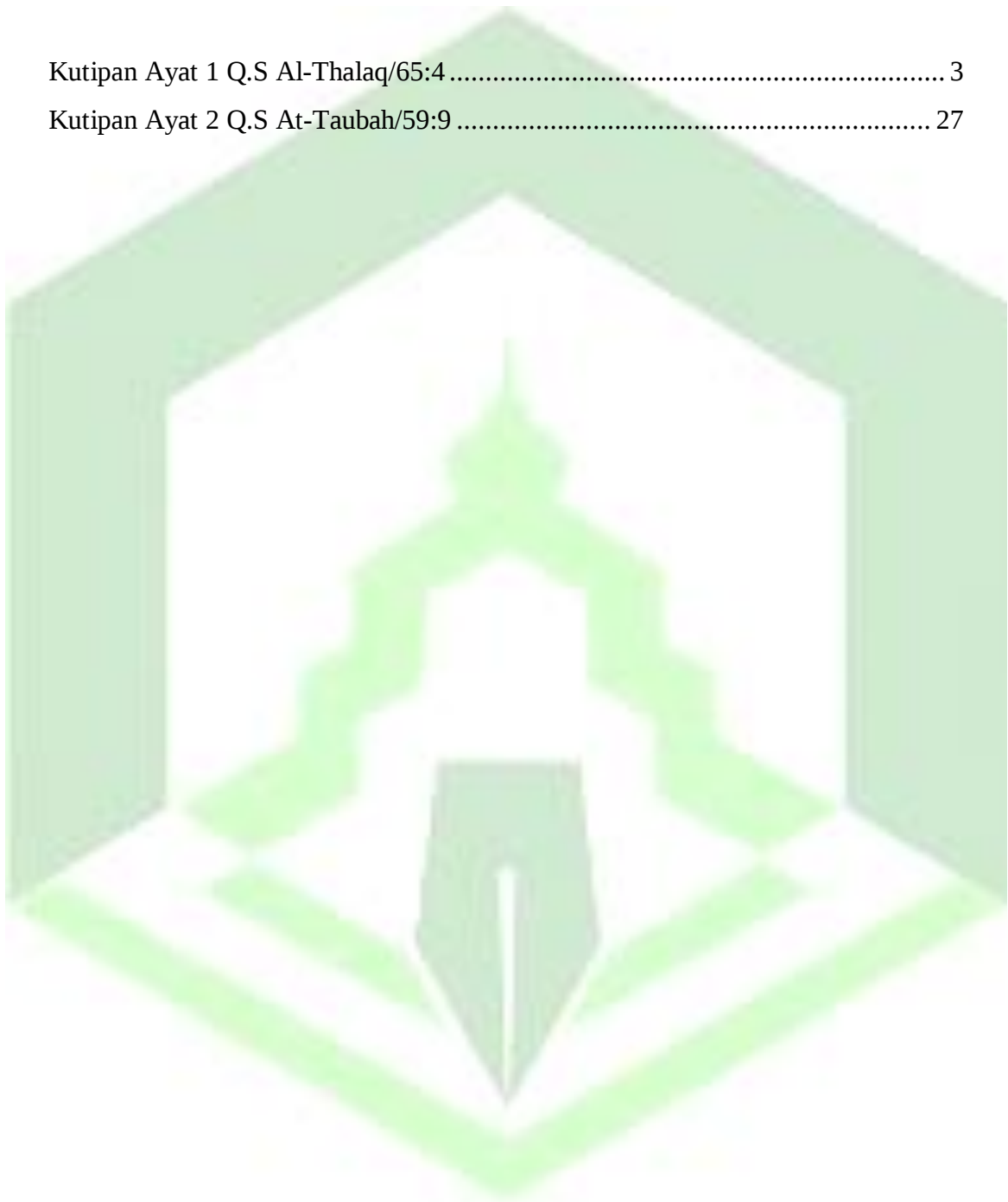
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Thalaq/65:4	3
Kutipan Ayat 2 Q.S At-Taubah/59:9	27



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Skala Penelitian.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	35
Tabel 3.4 Standar Ukuran Efektivitas	38
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/profesi	48
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	49
Tabel 4.6 Jawaban responden mengenai saya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI karena sangat mudah dipelajari cara penggunaannya	51
Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai saya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI karena mudah di gunakan untuk bertransaksi	52
Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai saya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI karena dapat di gunakan di mana saja dan kapan.....	53
Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking</i> BSI sangat mudah di jangkau di mana saja.....	54
Tabel 4.10 Jawaban responden mengenai saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking</i> BSI dapat di akses kapan saja.....	55
Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai tidak sulit untuk mendapatkan jaringan <i>mobile banking</i> BSI.....	56
Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai <i>mobile banking</i> bsi dapat menghemat biaya dalam melakukan transaksi.	57
Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai <i>Mobile Banking</i> BSI Dapat Menghemat Waktu Dalam Melakukan Transaksi Ketimbang Datang Langsung Ke ATM Atau Bank.	58
Tabel 4.14 Saya merasa bahwa aplikasi layanan <i>mobile banking</i> BSI terjamin keamanannya dalam melakukan segala transaksi.	59

Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Saya Merasa <i>Mobile Banking BSI</i> Telah Di Lengkapi Dengan Sistem Keamanan Yang Handal Seperti Kerahasiaan Pada Nomor PIN (Sandi).	60
Tabel 4.16 Jawaban Responden Mengenai <i>Mobile Banking BSI</i> Lebih Aman Dibandingkan Dengan Layanan Bank Lainnya	63
Tabel 4.17 Jawaban Responden Mengenai Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> membuat saya melakukan transaksi lebih cepat	61
Tabel 4.18 Jawaban Responden Mengenai Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi	62
Tabel 4.19 Jawaban Responden Mengenai Menurut saya kualitas layanan yang di berikan <i>mobile banking BSI</i> sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.	63
Tabel 4.20 Jawaban Responden Mengenai Menurut saya kualitas layanan yang diberikan <i>mobile banking BSI</i> sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi	64
Tabel 4.21 Jawaban Responden Mengenai Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan dalam penggunaannya.	65
Tabel 4.22 Jawaban responden mengenai Saya merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena didalamnya terdapat fitur-fitur yang sudah lengkap dan telah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer uang , tarik tunai, pembayaran tagihan, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.	66
Tabel 4.23 Jawaban Responden Mengenai Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah.	67
Tabel 4.24 Jawaban Responden Mengenai Saya meras bahwa layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> memenuhi harapan saya karena dapat memenuhi beberapa kebutuhan nasabah.....	68

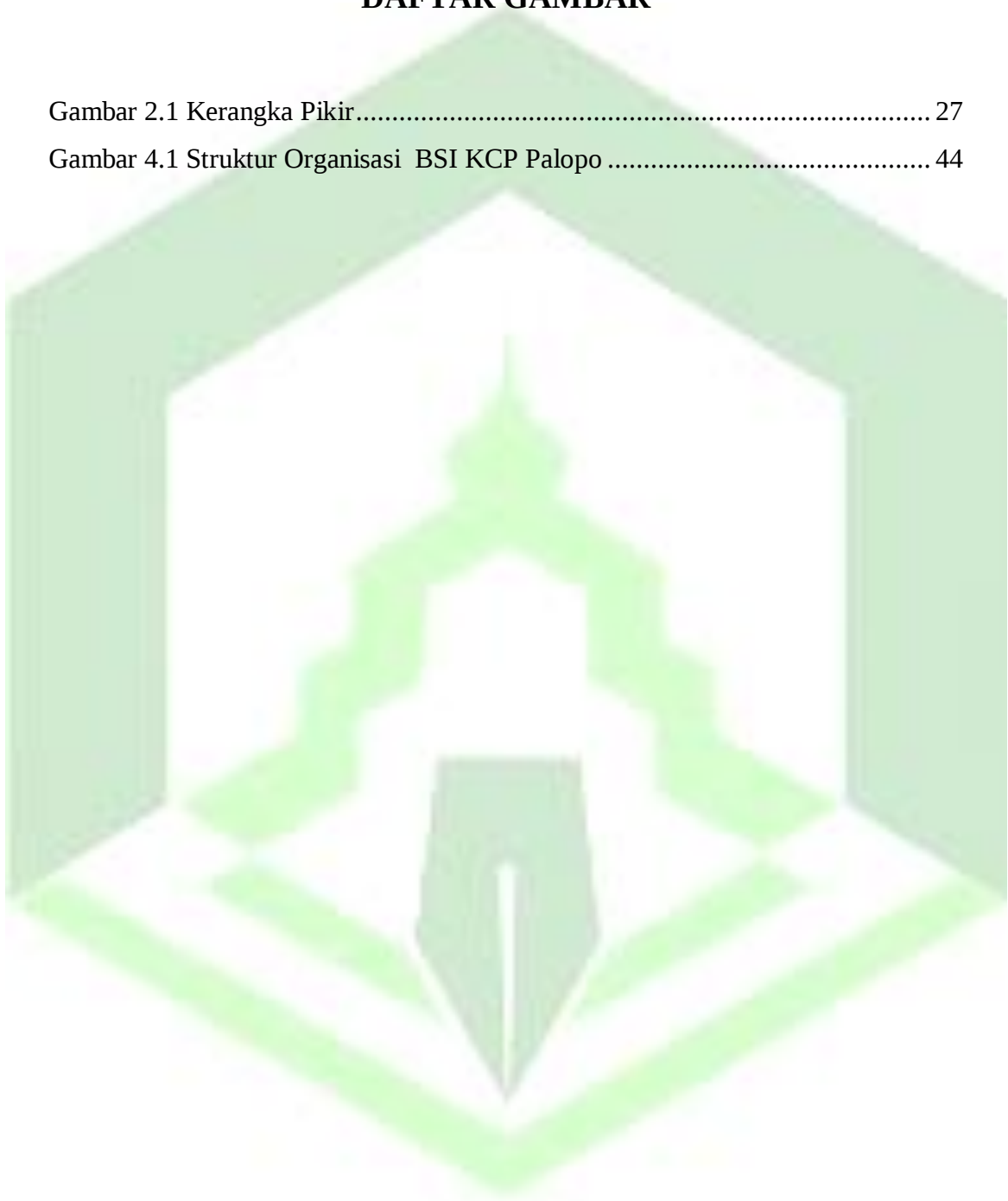
Tabel 4.25 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Efektivita Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KCP Palopo (Ratulangi).....	70
Tabel 4.26 Skor Total Jawaban Responden.....	74



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Palopo	44



IAIN PALOPO

DAFTA LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validasi
- Lampiran 5 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 6 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 7 Tim Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 8 Berita Acara Seminar Hasil
- Lampiran 9 Dokumentasi Selama Penelitian
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

DAFTAR ISTILAH



<i>Efektivitas</i>	: Efektif (Pencapaian)
<i>Qana'ah</i>	: Merasa Puas
<i>Islamic Banking</i>	: Bank Islam
<i>M-Banking</i>	: Mobile Banking
<i>(Sim Card)</i>	: Kartu Sim
<i>Valueadded</i>	: Nilai Tambahan
<i>Ios</i>	: Sistem Operasi Perangkat Lunak
<i>Kredit</i>	: Pinjaman
<i>Coustumer Service</i>	: Layanan Pelanggan
<i>Outcome</i>	: Hasil
<i>Observasi</i>	: Penelitian
<i>Kuesioner</i>	: Angket (Daftar Pertanyaan)
<i>Simple Regression</i>	: Regresi Sederhana
<i>E-Money</i>	: Uang Elektronik

ABSTRAK

Munawara, 2022. “*Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi kasus nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Megasari.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*, layanan *mobile banking* dapat digunakan pada menu yang sudah tersedia pada aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah melalui *smartphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi seluruh nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo menggunakan *mobile banking* BSI setelah merger tahun 2021 yang berjumlah 15.400 nasabah, dengan jumlah sampel yaitu 99 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu observasi, angket (*kuesioner*) dan dokumentasi terhadap nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo yang menggunakan *mobile banking* BSI. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif efektivitas dan diolah dengan menggunakan *Microsoft Office Excel 2010*, dan menggunakan rumus dari Litbang Dapdagri (*Departemen Dalam Negeri*) untuk pengukuran efektivitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif jika dilihat dari tabel standar pengukuran efektivitas menurut Litbang Dapdagri.

Hasil dari penelitian ini mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BSI, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari analisis data persentase setiap indikator adalah 88,09%, berdasarkan standar ukuran efektivitas sesuai dengan standar pengukuran efektivitas menurut Litbang Dapdagri memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif.

Kata Kunci: *Efektivitas dan Mobile Banking*

IAIN PALOPO

ABSTRACT

Munawara, 2022. *"Effectiveness of Mobile Banking Use on BSI Bank Satisfaction (Case Study of Bank BSI KCP Palopo Ratulangi customers)".* Thesis of Islamic Banking Study Program Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute (IAIN) Palopo. Supervised by Megasari.

Mobile banking is a service that allows bank customers to carry out banking transactions via mobile phones or smartphones. Mobile banking services can be used in menus that are already available in applications that can be downloaded and installed by customers via smartphones. This study aims to describe the effectiveness of using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo.

This research uses descriptive quantitative research with a population of all BSI KCP Ratulangi Palopo customers using BSI mobile banking after the 2021 merger, totaling 15,400 customers, with a total sample of 99 respondents calculated using the slovin formula. The research instruments used were observation, questionnaires and documentation of BSI KCP Ratulangi Palopo customers who use BSI mobile banking. The sampling method used is non-probability sampling, the data analysis method used is descriptive analysis of effectiveness and processed using Microsoft Office Excel 2010, and using the formula from Research and Development Dapdagri (Ministry of Home Affairs) to measure effectiveness. The results of this study indicate that the effectiveness of the use of mobile banking on customer satisfaction at BSI KCP Ratulangi Palopo bank obtains a very effective level of achievement when viewed from the standard table for measuring effectiveness according to R&D Dapdagri.

The results of this study regarding the effectiveness of the use of mobile banking on customer satisfaction, based on the calculation results obtained from data analysis, the percentage of each indicator is 88,09%, based on standard measures of effectiveness in accordance with the standards for measuring effectiveness according to Research and Development of Dapdagri obtain a very effective achievement level.

Keywords: *Mobile Banking And Coustomer*

IAIN PALOPO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin meningkat baik di pasar domestik maupun Internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan para pesaingnya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha.¹ Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan.² Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (Bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank tidak melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan

¹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, eds 3 (Yogyakarta: Andi, 2012), 98.

²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, eds 2 (Jakarta: Indeks, 2005), 70.

pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain, dengan itu penggunaan *mobile banking* BSI dikatakan tidak memenuhi standar efektif. Dalam menjalankan usahanya, penyedia jasa (Bank) harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. Saat ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan, dengan dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan yang berbasis teknologi informasi seperti *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi bank sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Keberadaan *mobile banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank.³

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan *mobile banking*, layanan *mobile banking* yang ditawarkan BSI ini mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti

³Adinda Siti syhmir Silawane, "*Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BCA*". Skripsi Universitas Pakuan Bogor, 2021.

cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya, layanan *mobile banking* diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dalam ayat dijelaskan tentang memberikan kemudahan hal ini dijelaskan pada Q.S Al-Thalaq/65:4 :



Terjemahan:

“ Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah SWT, niscaya dia menjadikan kemudahan dalam urusannya”⁴

Berdasarkan ayat yang ada diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dalam memebrikan kemudahan merupakan sikap ketaqwaan kita kepada Allah SWT. Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo memberikan pelayanan dibidang Teknologi sehingga mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun tanpa harus mengantri panjang hanya untuk melakukan transaksi, Dan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking*.⁵ *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi, layanan yang terdapat pada *mobile banking* antara lain pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan

⁴Qur.an dan terjemahan Al-Thalaq/65:4. (Palopo 2022)

⁵Lesti, “*pengaruh kemanfaatan, kemudahan pengguna dan risiko terhadap minat masyarakat menggunakan mobile banking*”.Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2019.

aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah bank tanpa harus datang langsung ke bank.⁶ Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan, melalui *mobile banking* nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa harus nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.⁷ Namun demikian pada kegunaan *mobile banking* bisa di lihat pada kualitas keamanannya tidak seaman yang di bayangkan, sebab penggunaan *mobile banking* juga mempunyai keterbatasan seperti pada saat terjadinya gangguan jaringan, jadi akses lewat *mobile banking* akan terhambat.

Berdasarkan hasil prasurvey diketahui jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo setelah merger pada tahun 2021 sebesar 15.400 (Orang). Berdasarkan pengaduan atau keluhan terkait *mobile banking* ini. Menurut wawancara yang dilakukan peneliti pada beberapa nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo, adapun nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BSI atas nama Riska, ia menyatakan bahwa saat mengakses layanan *mobile banking* harus mempunyai sinyal yang kuat karena jika koneksi internet dan

⁶Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi" *Jurnal perbankan*, Vol 4, No.1 (09 Mei 2017), 24.

⁷Yusman, Muammar Arafat, "Buku Pintar Perbankan, eds 1 (Yogyakarta: Deepublis, 2018), 81.

sinyal kurang baik, maka otomatis layanan *mobile banking* tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat bertransaksi.

Sementara menurut Lhia, menyatakan bahwa layanan *mobile banking* yang disediakan Bank BSI sangatlah mudah digunakan dalam bertransaksi seperti pengecekan saldo, transfer melalui aplikasi *mobile banking*, dan lain sebagainya. Menggunakan aplikasi *mobile banking* juga dapat digunakan untuk membeli voucher listrik, pulsa, dan tagihan lainnya.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, ada beberapa kendala dalam menggunakan layanan *mobile banking*, maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* BSI, karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking*. dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan dan kepuasan bagi nasabah, dan apakah *mobile banking* sudah efektif dalam penggunaannya sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah jika pencapaian yang ditunjukkan kepada nasabah melebihi harapan. Maka dari itu peneliti menuangkannya dalam judul **“Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo).**

IAIN PALOPO

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, penulis mengangkat pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana efektivitas penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Untuk mendeskripsikan efektivitas penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP ratulangi Palopo.

C. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan Dalam persaingan teknologi di dalam perkembangan zaman khususnya *mobile banking* dikorbankan Syariah (BSI).

2. Secara Praktis

Sebagai acuan bank syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan aplikasi *mobile banking*.

IAIN PALOPO

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan adalah merujuk kepada penelitian yang memiliki kesamaan atau kemiripan pada variabel, fokus, subyek dan obyek penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil langkah awal yakni mengkaji penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu yang relevan dijadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan untuk menghindari kesamaan objek penelitian serta menganalisis letak perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

1. Ady Mulyadi "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi). jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, hasil penelitian persentase yakni indikator pemahaman nasabah diperoleh sebesar 84,4%, indikator tepat sasaran diperoleh sebesar 80% indikator tepat waktu diperoleh sebesar 85,44% indikator pencapaian tujuan diperoleh sebesar 84,5%, indikator perubahan nyata diperoleh sebesar 84,26%, dan menunjukkan bahwa tingkat persentase efektivitas sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era pandemic Covid 19 (studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi). Diperoleh sebesar 83,91%, yang diinterpretasinya tergolong

efektif. persamaannya dan Perbedaannya terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang Efektivitas Penggunaan Layanan *Mobile Banking* BSI sedangkan penelitian Ady meneliti tentang kebutuhan nasabah dalam menggunakan sistem layanan *Mobile Banking* ¹

2. Andi Sari Wulan " Efektivitas *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo "penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif. hasil penelitian ini adalah pada hasil uji t yang memperoleh nilai Sig pada variabel model banking sebesar $0,078 > 0,05$ pada data nilai R square sebesar 0,039. hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,039 = 3,9\%$ Dan sisanya 96,1% disebabkan oleh faktor lain dapat disimpulkan bahwa efektivitas *mobile banking* tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat KCP Palopo. Persamaan dan perbedaannya terletak pada jenis penelitian yang sama yaitu jenis penelitian pendekatan kuantitatif yang sama yaitu variabel yang sama yaitu efektivitas penggunaan *mobile banking* sebagai variabel independen (X). Perbedaannya yaitu terletak yaitu penelitian ini membahas tentang tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking*, sedangkan penelitian

¹Ady Muliadi, "Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemic Covid-19 (Studi Kasus Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulani)". Skripsi Universitas Islam Negeri Makassar 2021),13.

Andi Sari Ulan membahas tentang meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.²

3. Andika Febrianta “*Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BCA di kota bandung*”, penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini kualitas layanan *mobile banking* Bank BCA di Kota Bandung pada saat ini sudah dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase sub variabel sehingga memperoleh rata-rata memperoleh persentase sebesar 81,06% yang berada pada kategori baik. Kepuasan nasabah Bank BCA yang menggunakan *mobile banking* di kota Bandung dinilai sangat baik atau sudah sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada hasil deskriptif tentang kepuasan nasabah yang mendapat rata-rata 83,18% dan berada pada kategori sangat baik. Secara simultan kualitas layanan *mobile banking* BCA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung, dengan total kontribusi sebesar 93,1%, sedangkan tiga faktor yang paling dominan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah adalah *easiness to operate*, diikuti *effesiency convienence*, dan terakhir dari *assurance and security* dengan pengaruh yang signifikan pula. Persamaan dan perbedaan penelitian ini yaitu pada jenis penelitian yang sama yaitu penelitian pendekatan kuantitatif, perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* sedangkan penelitian Andika membahas tentang kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. teknik analisis data yang digunakan

²Andi sari ulan, “*Efektivitas M-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*”. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo 2021.

dimana penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana, sedangkan penelitian Andika menggunakan analisis linear berganda.³

4. Melfi Adela "*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*", penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel layanan *mobile banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan keamanan sistem *mobile banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah maka semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Raja Basah. dari peningkatan yang diperoleh oleh kepuasan nasabah dinyatakan bahwa hal ini dinyatakan efektif dalam penggunaan *mobile banking* tersebut. persamaan dan perbedaan pada penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif, penelitian ini membahas tentang tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* sedangkan penelitian Melfi Adela membahas tentang kepuasan nasabah, teknik analisis data yang digunakan Melfi menggunakan analisis regresi berganda sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana.⁴
5. Siti Samira silawane "*Efektivitas penggunaan Mobile Banking BCA (studi kasus pada nasabah bank BCA KCP Cipana)*". Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif metode analisis data yang digunakan

³Andika Febriananta, "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*". Skripsi Universitas Telkom 2020.

⁴Melfi Adela, "*Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Rajabasa*". Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro 2020.

Adalah analisis deskriptif efektivitas dan diolah dengan menggunakan *Microsoft Office Excel 2010* dan *Statistika Product And Service Solutions* (SPSS) versi 22 serta standar pengukuran efektivitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan mengenai efektifitas diketahui bahwa hasil yang diperoleh adalah 88,09%, yang berarti menurut tabel standar pengukuran efektivitas Litbang Dapdagri memperoleh tingkat pencapaian cukup efektif.⁵ Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking*. perbedaannya itu terletak pada datanya, penelitian ini hanya menggunakan *Microsoft Office Excel*, dan standar pengukuran efektivitas sedangkan penelitian Andi Siti olah datanya menggunakan *Microsoft Office Excel 2010 statistik product and service Solution* (SPSS) versi 22 dan standar pengukuran efektivitas.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, skripsi yang membahas tentang tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia masih belum ada, dan peneliti mengambil beberapa penelitian yang hampir sama dengan skripsi penelitian ini.

B. Landasan Teori

1. Teori Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Menurut kamus besar Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini efektifitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan pengguna suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut.

Menurut Moore D. Kenneth dan Moh Syarif , efektivitas suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai,

⁵, Adinda Siti Syahmira Silawane, “Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)”. Skripsi Universitas Pakuan 2021.

atau makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas secara umum menunjukan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan⁶

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, maka hal tersebut dikatakan belum efektif. Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

b. Fungsi dan Tujuan dari Efektivitas

Fungsi efektivitas yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas dan fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik. Tujuan efektivitas yaitu suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.⁷

c. Teori Efektivitas

Menurut Dunca yang dikutip Ricard M.Strees mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

- 1) Pencapaian tujuan, Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan penahapan dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam

⁶More D kenneth, "*Efektivitas Instructional Strategies From Theory to Practice*, eds 1 (London: Sage Publication , Inc, 2005),12.

⁷Muasaroh, "Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-PM", *Jurnal PNPM-PM*, Vol.10, No 2. (2010):13

arti periodisasinya, pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu :
kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongrit.

- 2) Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsesnsus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas.⁸

d. Pengukuran Efektivitas

1) Pemahaman program

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

2) Tepat sasaran

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

3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan apakah dengan adanya layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efesien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif .

4) Pencapaian tujuan

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut hingga diukur

⁸Asfiriqi Machfiroh.”Efektivitas Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkooan (PNPM-MP) Dikota Palu”,*Jurnal katalogis*, Vol, No.2. (2019):181

melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

- e. Indikator Efektivitas
 - 1) Kemudahan Penggunaan
 - 2) Kemudahan dalam mengakses
 - 3) Biaya
 - 4) Keamanan dalam bertransaksi
 - 5) Dapat diandalkan
 - 6) Kepuasan nasabah terhadap layanan
 - 7) Layanan telah memenuhi harapan.⁹

2. Mobile Banking

a. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Riswan, dan Budi Agus menyatakan bahwa *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Adapun menurut Shinan Bank, menyatakan bahwa *mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*, layanan *mobile banking* dapat digunakan pada menu yang sudah tersedia pada aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah melalui *smartphone*.¹⁰ Transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu

⁹ Nely Zahara, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada bank syariah Diyogyakarta”, (Skripsi UIN Yogyakarta 2018),34.

¹⁰ Adinda Siti syhmir Silawane, “Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BCA “. Skripsi Universitas Pakuan Bogor 2021.

mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *smartphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar sesama rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *smartphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM Toolkit*.¹¹

b. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Adapun kekurangan dan kelebihan *mobile banking*

1) Kelebihan *mobile banking* bagi nasabah

- a) Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia dibank kapanpun dan dimanapun.
- b) Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang direkening.

¹¹Mukhtisar,et,al,“Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”, *Jurnal Global Journal of Islamic Banking and Financ*, Vol 3. No1 (2021):18

- c) Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online.
 - d) Layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.
- 2) Kelebihan *mobile banking* bagi bank
- a) Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah
 - b) Menghemat biaya pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan *outlet* ATM
 - c) Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.
 - d) Strategi yang kompetitif untuk memberikan *valueadded* kepada nasabah.
- 3) Kekurangan *mobile banking*
- a) Kecepatan data tergantung pada wilayah
 - b) Jenis OS *hanphone/smartphone*
- c. Faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *mobile banking*. Ada enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking* yaitu¹²
- 1) Keamanan sistem *mobile banking*.
- Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan

¹²Mukhtisar,et,al,“Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan Mobile Banking” (Studi Pada Nasabah Bank Syariah cipanas), *Jurnal Global Journal Of Islamic Banking And Financ*, Vol 3. No1, (2021)

atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

2) Kemudahan suatu website untuk diakses

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.¹³

3) Privasi pengguna.

Dalam sistem layanan perbankan/transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

4) Keandalan layanan (layanan 24 jam).

Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

¹³Mardini Sindra "Prilaku Konsumen Dalam menggunakan E-Banking" *Jurnal Global Journal of Islamic Banking and Financ*, Vol 3. No1 (2021):23

5) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan.

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *mobile banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan mobile banking. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan mobile banking-nya.

6) Kecepatan koneksi jaringan.

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankan melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan signal.

d. Fasilitas Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia

Mobile banking BSI merupakan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. *Mobile banking* BSI memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara *online*. Aplikasi ini dapat diakses kapanpun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun IOS.

e. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Mobile banking* BSI kurang lebih sama dengan penggunaan ATM Bank Syariah Indonesia, antara lain:

- 1) Pengecekan saldo dan mutasi rekening
- 2) Transfer saldo
- 3) Pembayaran kebutuhan sehari-hari Aplikasi mudah di gunakan
- 4) Layanan dapat di jangkau
- 5) Murah
- 6) Aman ¹⁴

3. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.¹⁵ Menurut Irawan, menyatakan bahwa nasabah adalah orang yang telah berhubungan dengan pihak Bank, dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayainya.¹⁶

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (*kredit*) serta jasa-jasa keuangan lainnya, untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Kepercayaan sangat penting dan nilainya sangat tinggi, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat berkembang dengan baik, pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus selalu baik artinya dalam

¹⁴Andi sari ulan, “Efektivitas M-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo“. Skripsi Institut Agama IslamNegeri Palopo 2021,14.

¹⁵M.Nur dan RiantoAl Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, eds 3 (Bandung: Alfabeta, 2010),189.

¹⁶Irawan, “Persepsi nasabah dalam menggunakanbank”, *Jurnal eknomi*,Vol.2, No.3 (Universitas Indonesia2019):13

batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

b. Indikator penggunaan *mobile banking* menurut Davis dalam Tirtana.

- 1) Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau di dapatkan oleh nasabah
- 2) Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
- 3) Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalah-masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan

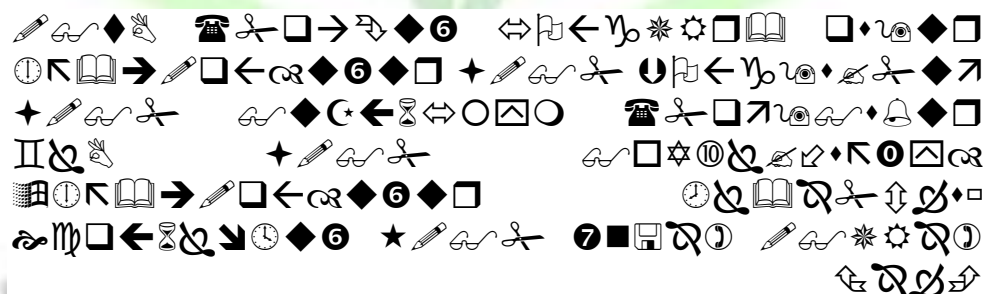
Kepuasan Nasabah Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.¹⁷

Menurut Sumarwan, menyatakan bahwa kepuasan adalah konsep yang erat kaitannya dengan jenis perilaku pada tahap pasca pembelian atau penggunaan suatu konsumsi atau layanan. Puas atau tidak puas terhadap konsumsi atau layanan suatu produk. Dimana kepuasan akan mendorong untuk mengulang perilaku, dan ketidakpuasan akan menimbulkan kekecewaan yang justru menghentikan mengulang pembelian atau penggunaan suatu produk atau layanan.

¹⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, eds 1 (Bandung: Alfabeta, 2010), 192.

Menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan bahagia atau sedih, kecewa yang dapat muncul setelah membandingkan antara pendapatannya atau perasaannya kepada kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁸ Menurut Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih untuk memenuhi dan melebihi harapan sebelum pembelian atau penggunaan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan penggunaan ditentukan pada tingkat kepuasan yang mendapatkan suatu layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan kepuasan nasabah dalam perspektif islam.¹⁹

Menurut Ulama Islam adalah yang mengajarkan umatnya untuk saling tolong-menolong dalam hal kebaikan, terutama dalam hal muamalah. Islam menganjurkan muslim untuk *qana'ah* mengenai hal-hal yang sudah dipelajari dan tidak di perbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'i dengan berbagai alasan. Salah satunya ayat di dalam al-qur'an yang menjelaskan tentang kepuasan nasabah terdapat dalam Q.S (At-Taubah) ayat 59:9



¹⁸Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, eds 4 (New Jersey: Prentice Hall, 2000),36.

¹⁹James F. Engel, et.al, *Perilaku Konsumenahli bahasa FX Budiyanto*, eds 5 (Jakarta:Binarupa Aksara, 1992),11.

Terjemahannya:

“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)”.

Dari ayat di atas, dengan tegas menjelaskan bahwa adab jiwa dan lidah, serta iman, yaitu ridha terhadap pembagian Allah SWT dan Rasul-Nya. Kepuasan nasabah berkaitan dengan ridha kepada Allah karena, yaitu ridha karena menerima dan merasa puas, bukan karena terpaksa. Serta kepuasan nasabah itu timbul karena berharap dengan tulus kepada Allah SWT, dari semua penghasilan materi dan dari semua kerakusan duniawi dengan demikian kesimpulannya ialah islam menganjurkan muslim untuk qana'ah dalam berbagai hal, maksudnya sikap rela menerima dan merasa cukup atas apa yang diberi.

5. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariaz

Ada dua istilah dalam perbankan syariah ialah bank dan syariah. Istilah bank mengacu pada lembaga keuangan yang bertindak selaku penengah keuangan bagi kedua belah aspek. Dalam bank Islam versi Indonesia, kata syariah yakni kontrak tengah bank dengan aspek lain, menyimpan uang atau menjalankan perusahaan keuangan dan melaksanakan kegiatan lain berdasarkan syariat Islam.

Kombinasi kedua kata tersebut adalah “Bank Islam”. Perbankan ialah badan moneter yang berkedudukan bagi pemisah bagi pihak-pihak yang memiliki kelebihan atau tak memiliki uang demi kebutuhan bisnis dan aktivitas searah dengan dasar Islam.²⁰ Kecuali bank syariah yang sering disebut dengan *Islamic banking* atau *interest banking* yakni bank yang menjalankan aktivitas bisnisnya sesuai dengan ajaran syariah Islam. Menolak riba (bunga), larangan gharar (ketidakpastian risiko), dan fokus pada kegiatan hukum (diizinkan oleh Agama).

²⁰Ali dan Zaenuddin, *Hukum Perbankan Syariah*, eds 1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018).2.

Di Indonesia, aturan perbankan syariah diatur pada UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Bank Islam sebagai bank yang mengelolah usaha berdasarkan syariah. Ada tiga jenis bank syariah tergantung jenisnya : Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah serta Bank Perkreditan Rakyat.

- 1) Bank Umum Syariah (BUS) yaitu bank yang melangsungkan aktivitas usaha ketika menyampaikan layanan berupa transaksi pembayaran.
- 2) Unit Usaha Syariah (UUS) ialah unit kantor pusat bank tradisional yang berasal dari kantor pusat cabang ataupun unit yang menjalankan kegiatan aktivitas bisnis sesuai dengan ajaran syariah, serta unit kantor cabang bank yang dilakukan di luar negeri. Sebagai kantor pusat cabang syariah serta unit syariah, kami menggunakan bisnis kami secara tradisioal.
- 3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yakni bank syariah yang pada aktivitasnya tidak mempersiapkan layanan transportasi untuk pelunasan. Bank keuangan islam, yaitu pemberian surat kuasa perusahaan tertentu. Kecuali kemitraan antara penduduk lokal Indonesia dengan perusahaan Indonesia, pemerintah daerah dan warga negara Indonesia serta perusahaan dan pengelolah wilayah Indonesia.²¹

b. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Di Indonesia dikenal sebagai Negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk didalamnya

²¹Soematri, Andri, *Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Islam*, eds 4, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014).82.

adalah bank syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal.

Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah.²²

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya. Sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi pemikiran selanjutnya. Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat di gambarkan kerangka pikir sebagai berikut.



²²M Tasya, "Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia". (Skripsi Universitas Islam Batam, 2021), 31.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Dari kerangka pikir di atas dinyatakan bahwa ada beberapa indikator dari variabel efektivitas penggunaan *mobile banking*. Dari beberapa indikator tersebut akan dianalisis tingkat persentase efektivitas penggunaan *mobile banking* BSI, sehingga dapat mengetahui bahwa efektif atau tidak penggunaan layanan *mobile banking* BSI.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana deskriptif kuantitatif ini menjelaskan fenomena-fenomena yang apa adanya. Penelitian deskriptif kuantitatif ini merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak diseting seperti eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan sebenar-benarnya berdasarkan penelitian yang telah lakukan tanpa menarik kesimpulan berdasarkan kesimpulan.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya secara random kemudian pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan berlandaskan pada filsafat positivisme.¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo, Jl. Rarulangi No. 62A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia, dan difokuskan terhadap nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo. Waktu penelitian yang dilakukan yaitu selama 15 hari, pada tanggal 15 juni sampai 30 juni 2022.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, eds 4, (Bandung: CV Alfabeta, 2013),13.

C. Definisi Operasional

Operasional dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan penelitian.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	Evektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Efektivitas penggunaan <i>mobile banking</i> merupakan tingkat pencapaian yang telah memberikan pengaruh yang baik dalam penggunaan segala transaksi seperti penggunaan <i>mobile banking</i> dimana jika kita sudah merasa bahwa dalam penggunaan <i>mobile banking</i> ini sudah memenuhi harapan atau kebutuhan penggunanya maka dikatakan efektif dalam penggunaannya.	a. Kemudahan pengguna b. Kemudahan dalam mengakses c. Biaya ² d. Keamanan dalam bertransaksi e. Dapat diandalkan f. Kepuasan nasabah terhadap layanan g. Layanan telah memenuhi harapan ³

² Nely Zahara “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta” (Skripsi UIN Yogyakarta 2018), 38.

³ Andi sari ulan , “Efektivitas M-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo“, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021),34.

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono , mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi juga dapat didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti.⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Palopo Ratulangi yang menggunakan *mobile banking* setelah mager tahun 2021 yang berjumlah 15.400 nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI KCP Ratulangi Palopo.

Sementara itu, sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Oleh karena itu sampel dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap suatu populasi dan bukan populasi itu sendiri.⁶ Sampel adalah sebagian dari populasi, yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Sementara itu, teknik penarikan sampel nonprobability yaitu teknik penarikan sampel yang mendasarkan pada setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama.⁷

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, dengan menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin yaitu:

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, eds 2, (Bandung: CV Alfabeta, 2013),13.

⁵Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, eds 4, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006),111.

⁶Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, eds 4,(Surabaya: ZifatamaPublishing, 2016),104.

⁷Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, eds 4, (Surabaya: ZifatamaPublishing, 2016),107.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (ketidaktelitian)

Dalam penelitian ini

N = 15.400 dan

e = 0,1 (10%)

maka:

$$\begin{aligned} n &= \frac{15.400}{1 + 15.400(0,1)^2} \\ &= 15.400 / (1 + (15.400 \times 0,01)) \\ &= 15.400 / 1 + 154 = 155 \\ &= 15.400 / 155 \\ &= 99.354 \text{ atau } 99 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Jadi pada penelitian ini jumlah sampelnya sebanyak 99 Orang /Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo.

IAIN PALOPO

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berasal dari sumber data primer. Sumber data primer yaitu data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama,⁸ dalam hal ini sumber data primer yang didapatkan oleh peneliti yaitu jumlah nasabah dan pernyataan nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah metode yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk dapat mengumpulkan data dan informasi yang nantinya akan berguna sebagai fakta pendukung dalam memaparkan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi, yaitu cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan dan pengawasan secara langsung terhadap objek yang hendak diteliti.
2. Metode Angket/Kuesioner, merupakan metode pengumpulan informasi yang akan digunakan oleh peneliti dengan membagikan angket yang berisi beberapa pernyataan untuk diisi oleh nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo kemudian dikembalikan kepada peneliti setelah mengisi semua pernyataan dalam angket yang sudah diberikan.⁹

⁸Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, eds 6 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006),123.

⁹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet 20, (Bandung:Alfabeta, 2012),199.

F. Instrumen penelitian

Instrument penelitian atau alat pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur variable pada suatu penelitian yaitu angket (kuesioner). Data yang kemudian dikumpul dengan memakai instrument tertentu akan dijelaskan serta dideskripsikan dan dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang akan diajukan pada suatu penelitian. Agar memperoleh informasi yang tepat dan akurat, dalam instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur instrumen penelitian yang disebut dengan *skala likert* yang dilakukan agar dapat menguji seberapa kuat suatu subjek setuju dan tidak setuju pada pernyataan dalam skala menggunakan poin 1-5 dengan pedoman sebagai berikut : ¹⁰

Tabel 3.2 Skala Penelitian

NO	Tingkat Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* eds 2 (Bandung: CV Alfabeta, 2013),13.

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan aplikasi *statistical Package for Social Science* (SPSS) untuk mengukur uji validitas dan uji reabilitas. Analisis ini dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

Uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner atau angket. Suatu kuesioner dikatakan sah apabila pernyataan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan nilai r_{hitung} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan akan dinyatakan valid.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap butir dalam suatu daftar pernyataan dalam menjelaskan suatu variabel.¹¹ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} , dimana $df = n - 2$ dengan sig 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Untuk mengetahui tingkat validitasi tersebut. Maka dilakukan perhitungan statistik terlebih dahulu pada 99 responden hingga r_{tabel} diperoleh dari $N = 99$ dan $df = n - 2$ maka $r_{tabel} = 99 - 2 = 97$ adalah 0,1975.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 121

Tabel. 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tebal}	Keterangan
Kepuasan Nasabah	1	0,619	0,197	Valid
	2	0,603	0,197	Valid
	3	0,537	0,197	Valid
	4	0,399	0,197	Valid
	5	0,352	0,197	Valid
	6	0,410	0,197	Valid
	7	0,453	0,197	Valid
	8	0,428	0,197	Valid
	9	0,387	0,197	Valid
	10	0,331	0,197	Valid
	11	0,386	0,197	Valid
	12	0,447	0,197	Valid
	13	0,463	0,197	Valid
	14	0,457	0,197	Valid
	15	0,534	0,197	Valid
	16	0,439	0,197	Valid
	17	0,512	0,197	Valid
	18	0,395	0,197	Valid

Sumber: Data diolah di SPSS

Tabel diatas menyatakan bahwa seluruh output dari Uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,197$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel pengguna mobile banking dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$.¹² Instrumen yang reliabel adalah instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.¹³

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Mobile Banking (X)	0,749	Reliabel

Sumber : Data diolah di SPSS 20

¹²Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, eds 3 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014),87.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017),121.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Efektivitas

Analisis Deskriptif Efektivitas bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BSI. Rumusan yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

- a. Skor yang diperoleh adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
- b. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tinggi.¹⁴

Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan alat bantuan *Microsoft Office Excel 2010*. Skor yang diperoleh akan dikonversikan melalui standar ukuran efektivitas menurut *Litbang Depdagri* (1991) untuk melihat tingkat pencapaian efektivitas, sebagai berikut :

¹⁴ Adinda Siti Syahmira Silawane” *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BCA (Studi Kasus Nasabah Bank BCA Cipanas*” (Skripsi Universitas Pakuan, 2021),38.

Tabel 3.5 Standar Ukuran Efektivitas¹⁵

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Diatas 79,99 %	Sangat Efektif
60 %- 79,9 %	Cukup Efektif
40 %- 59,9 %	Tidak Efektif
Dibawah 40%	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Litbang Depdagri (1991)

¹⁵ Meci Wati Putri, “Pengukuran Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Open Data System Menggunakan Model Delone and MCLAN” *Jurnal Komputer dan Ekonomi*, vol.09, No.1 (Universitas Tanjung Pura).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Perusahaan

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo diawali dengan krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia tahun 1997-1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah pada Indonesia. Pada saat bank konvensional mengalami krisis ekonomi, disaat itulah lahir pemikiran tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada tahun 1999 pemerintah mengambil inisiatif untuk membentuk Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah pada tahun 2002. Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jadi Bank Devisa.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H sebagai penanda Sejarah berstatusnya BSM, BNIS, dan BRIS menjadi satu kesatuan, yakni BSI. Persatuan ini akan menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut kemudian menciptakan pelayanan yang semakin memuaskan, jangkauannya makin meluas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih bermutu. BSI KCP Ratulangi Palopo adalah lembaga keuangan bank yang bergerak pada bidang layanan syariah dan lokasi perusahaan berada di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo Sulawesi

Selatan. Lokasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Ratulangi sangat strategis dan mudah untuk dijangkau karena lokasinya yang berada di tengah kota palopo.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah yang dianut oleh ajaran Islam. *Margernya* ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diinginkan sebagai kualitas baru bagi pembangunan ekonomi pada tingkat nasional dan bekerja sama pada kesejahteraan masyarakat luas. Dengan adanya bank syariah Indonesia dapat menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang moderen, umum, serta memberi kebaikan (Rahmatan Lil Alamin).

Dalam BSI terdapat salah satu pelayanan yang dikembangkan oleh pihak BSI yakni *mobile banking*. *mobile banking* adalah suatu layanan yang memudahkan para nasabah melakukan kegiatan perbankan seperti mengecek saldo, melakukan transaksi dan lain-lain.

2. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* BSI kurang lebih sama dengan penggunaan ATM Bank Syariah Indonesia, yakni:

- a. Informasi (informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal secara registrasi notifikasi).
- b. Pelayanan transaksi (sesama BSI dan bank lain).

IAIN PALOPO

- c. Pembayaran (PLN post paid, PLN non taglis, telephone/Hp/tekom, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, *e-commerce*, dan berbagai pembayaran lainnya).
- d. Pembelian (voucher Hp, PLN prepaid, *e-money*, paket data, top up, dan lainnya).
- e. Layanan islami (juz amma perayat, asmaul husna, hikmah, kalkulator kurban).
- f. Berbagai Ziswa (zakat, infaq, sedekah, wakaf)
- g. Emas (emas dan gadai emas).
- h. Tarik tunai tanpa kartu (ATM BSI)
- i. Pembukaan rekening (Tabungan haji Indonesia, tabungan *easy mudharabah*, tabungan *easy wadiah*, tabungan *autosave*, *deposito*).
- j. Pilih Top Up (*e-money*, Link Aja, layanan syariah Link Saja, Go-Pay, Paytren, OVO, *Shoppypay* dan DANA).
- k. Pembiayaan (Mitraguna)

Selain fitur-fitur yang tersedia pada layanan aplikasi *mobile banking* BSI, kita harus juga tahu cara kerja sistem tersebut. Menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendaftarkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* BSI yang telah disediakan pada *SIM card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* BSI melalui menu yang tersedia pada *SIM card*, nasabah dapat memilih sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan PIN SMS *banking* saat menjalankan transaksi.

Sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* BSI melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telephone seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukan PIN atau sidik jari saat menjalankan transaksi.

3. Kelebihan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI adalah sebagai berikut:

- a. *Mobile banking* BSI menawarkan berbagai jasa yang cukup menarik.
- b. Layanan *mobile banking* BSI selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.
- c. Nasabah dapat mengakses fasilitas bank kapanpun.

4. Visi dan Misi BSI KCP Ratulangi Palopo

Setiap instansi terkhusus perbankan tentu mempunyai visi dan misi masing-masing dalam menjalankan kegiatan usahanya agar dapat berkembang, bersinergi, dan mampu bersaing dengan instansi lainnya. Oleh karena itu, berikut visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Palopo Ratulangi:

IAIN PALOPO

a. Visi

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Palopo yaitu “Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

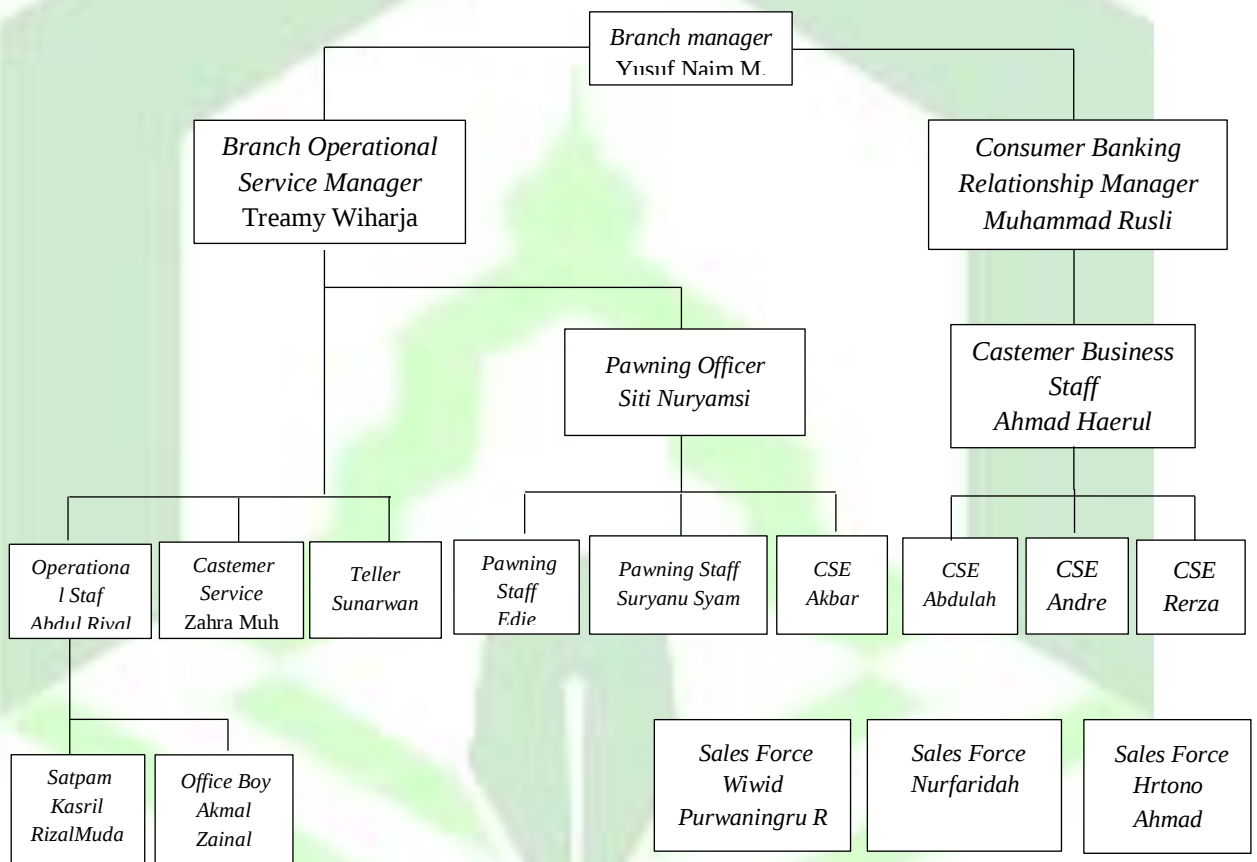
Misi merupakan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan impian atau visi suatu organisasi. Untuk mewujudkan visi tersebut , BSI KCP Ratulangi Palopo menetapkan tiga visi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2005.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

IAIN PALOPO

5. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi Palopo

Hubungan antar aktivitas, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu manajemen perusahaan atau instansi tertentu digambarkan dalam struktur organisasi. Susunan struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Ratulangi, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP
Ratulangi Palopo**

IAIN PALOPO

B. Deskripsi Data Responden

Karakteristik Responden, Responden dalam hal ini yaitu nasabah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Penelitian ini menggunakan 99 sampel yang dimana responden ditemui saat penelitian sedang dilakukan.

1. Responden Menurut Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase %
1	20 tahun	3	03,0%
2	21-30 tahun	60	60,6%
3	31-49 tahun	26	26,3%
4	> 50 tahun	10	10,1%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia :

- 1) 20 tahun sebanyak 3 orang atau 03,0%
- 2) 21-30 tahun sebanyak 60 orang atau 60,6%
- 3) 31-49 tahun sebanyak 26 orang atau 26,3%
- 4) > 50 tahun sebanyak 10 atau 10,1%

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI di BSI KCP Ratulangi Palopo rata-rata yang berusia 21-30 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Adapun karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Yang Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase %
1	Perempuan	54	54,5%
2	Laki-laki	45	45,5%
	Total	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

- 1) laki-laki berjumlah 45 orang atau 45,5%
- 2) perempuan yakni 54 orang atau 54,5%

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo rata-rata perempuan.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase %
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD/MI	3	03,0%
3	SMP/MTS	6	06,1%
4	SMA/MA	63	63,6%
5	Perguruan Tinggi	27	27,3%
	Total	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir :

- 1) Tidak sekolah berjumlah 0 atau 0%
- 2) SD/MI berjumlah 3 orang atau 03,0%
- 3) SMP/MTS berjumlah 6 orang atau 06,1%
- 4) SMA/MA berjumlah 63 orang atau 63,6%
- 5) Perguruan tinggi berjumlah 27 orang atau 27,3%

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo rata-rata pendidikan terakhirnya yaitu SMA/MA.

IAIN PALOPO

d. Pekerjaan/Profesi Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/profesi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi

No.	Pekerjaan/Profesi	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase %
1	Guru	10	10,1%
2	Pegawai Negeri	5	05,1%
3	Pedagang	15	15,2%
4	Pelajar/Mahasiswa	44	44,4%
5	Karyawan Swasta	14	14,1%
6	Wiraswasta	11	11,1%
	Total	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 hasil olah data responden yang berdasarkan pekerjaan/profesi :

- 1) Guru sebanyak 10 orang atau 10,1%
- 2) Pegawai negeri sebanyak 5 orang atau 05,1%
- 3) Pedagang sebanyak 15 orang atau 15,2%
- 4) Pelajar/mahasiswa sebanyak 44 orang atau 44,4%
- 5) Karyawan swasta sebanyak 14 orang atau 14,1%
- 6) Wiraswasta yakni 11 orang atau 11,1%

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo yaitu pelajar/mahasiswa.

IAIN PALOPO

f. Pendapatan Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase %
1	Kurang dari Rp.1.000.000	39	39,4%
2	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	16	16,1%
3	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	39	39,4%
4	> Rp. 5.000.000	5	05,1%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendapatan :

- 1) Kurang dari Rp. 1.000.000 sebanyak 39 orang atau 39,4%
- 2) Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 sebanyak 16 orang atau 16,1%
- 3) Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 sebanyak 39 orang atau 39,4%
- 4) Lebih dari Rp. 5.000.000 sebanyak 5 orang atau 05,1%.

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BSI KCP Ratulangi Palopo rata-rata berpendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000, dan Kurang dari 1.000.000.

B. Pendapat Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI.

Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* BSI KCP Ratulangi Palopo. Pernyataan-pernyataan didalam kuesioner, hasil jawaban Responden Mencakup pilihan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

1. Kemudahan Pengguna Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI.

- a. Saya Menggunakan *Mobile Banking* BSI Karena Sangat Mudah Dipelajari Cara Penggunaannya

Tabel 4.6 Jawaban responden mengenai saya menggunakan *mobile banking* BSI karena sangat mudah dipelajari cara penggunaannya

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	47	235	47,5%
Setuju	4	52	208	52,5%
Kurang setuju	3	-	-	-
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	443	100%
Total tanggapan responden			89,49%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 443.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{443}{5 \times 99} \times 100$$

$$= \frac{443}{495} \times 100$$

$$= 89,49\%$$

- b. Saya Menggunakan *Mobile Banking* BSI Karena Mudah Di Gunakan Untuk Bertransaksi

Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai saya menggunakan *mobile banking* BSI karena mudah di gunakan untuk bertransaksi

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	47	235	47,5%
Setuju	4	51	204	51,5%
Kurang setuju	3	1	3	01,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	442	100%
Total tanggapan responden			89,29%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 442.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{495} \times 100\%$$

$$= 89,29\%$$

- c. Saya Menggunakan *Mobile Banking BSI* Karena Dapat Di Gunakan Di Mana Saja Dan Kapan.

Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai saya menggunakan *mobile banking* BSI karena dapat di gunakan di mana saja dan kapan.

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	47	235	47,5%
Setuju	4	51	204	51,5%
Kurang setuju	3	1	3	01,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	442	100%
Total tanggapan responden			89,29%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 442.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{495} \times 100\%$$

$$= 89,29\%$$

2. Kemudahan Dalam Mengakses

- a. Saya Merasa Bahwa Sistem Aplikasi Layanan *Mobile Banking BSI* Sangat Mudah Di Jangkau Di Mana Saja.

Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan *mobile banking* BSI sangat mudah dijangkau dimana saja.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	47	235	47,5%
Setuju	4	51	204	51,5%
Kurang setuju	3	1	3	01,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	442	100%
Total tanggapan responden			89,29%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 47 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 442.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{495} \times 100\%$$

$$= 89,29\%$$

- b. Saya Merasa Bahwa Sistem Aplikasi Layanan *Mobile Banking BSI* Dapat Di Akses Kapan Saja.

Tabel 4.10 Jawaban responden mengenai saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan *mobile banking* BSI dapat diakses kapan saja

Jawaban Responden	Bobot	Jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	54	270	54,5%
Setuju	4	40	160	40,4%
Kurang setuju	3	5	15	05,1,%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	445	100%
Total tanggapan responden			89,89%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 54 orang, yang menjawab setuju sebanyak 40 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 445.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{445}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{445}{495} \times 100\%$$

$$= 89,89\%$$

c. Tidak Sulit Untuk Mendapatkan Jaringan *Mobile Banking* BSI .

Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai tidak sulit untuk mendapatkan jaringan *mobile banking* BSI.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	55	275	55,5%
Setuju	4	38	152	38,4%
Kurang setuju	3	5	15	05,1%
Tidak setuju	2	1	2	01,0%
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99%	444	100%
Total tanggapan responden			89,69%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 55 orang, yang menjawab setuju sebanyak 38 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 444.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{444}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{444}{495} \times 100\%$$

$$= 89,69\%$$

3. Biaya

- a. Saya Merasa *Mobile Banking* BSI Dapat Menghemat Biaya Dalam Melakukan Transaksi.

Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai *mobile banking* BSI dapat menghemat biaya dalam melakukan transaksi.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	58	290	58,6%
Setuju	4	32	128	32,3%
Kurang setuju	3	8	24	08,1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	1	1	01,0%
Total		99%	443	100%
Total tanggapan responden			89,49%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 58 orang, yang menjawab setuju sebanyak 32 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1, dengan nilai skor total yaitu 443.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{443}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{443}{495} \times 100\%$$

$$= 89,49\%$$

- b. Saya Merasa *Mobile Banking BSI* Dapat Menghemat Waktu Dalam Melakukan Transaksi Ketimbang Datang Langsung Ke ATM Atau Bank

Tabel 4.13 Jawaban responden mengenai *mobile banking* BSI dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi ketimbang datang langsung ke ATM atau Bank.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	58	290	58,6%
Setuju	4	38	125	38,4%
Kurang setuju	3	3	9	03,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	424	100%
Total tanggapan responden			85,65%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 58 orang, yang menjawab setuju sebanyak 38 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 424.

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\% \\
 &= \frac{424}{5 \times 99} \times 100\% \\
 &= \frac{424}{495} \times 100\% \\
 &= 85,65\%
 \end{aligned}$$

4. Keamanan

- a. Saya Merasa Bahwa Aplikasi Layanan *Mobile Banking BSI* Terjamin Keamanannya Dalam Melakukan Segala Transaksi.

Tabel 4.14 Saya merasa bahwa aplikasi layanan *mobile banking BSI* terjamin keamanannya dalam melakukan segala transaksi.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	46	230	46,5%
Setuju	4	46	184	46,5%
Kurang setuju	3	7	21	07,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	435	100%
Total tanggapan responden			87,87%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 46 orang, yang menjawab setuju sebanyak 46 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 435.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{435}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{435}{495} \times 100\%$$

$$= 87,87\%$$

- b. Saya Merasa *Mobile Banking BSI* Telah Di Lengkapi Dengan Sistem Keamanan Yang Handal Seperti Kerahasiaan Pada Nomor PIN (Sandi)

Tabel 4.15 Jawaban responden mengenai saya merasa *mobile banking BSI* telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal seperti kerahasiaan pada nomor PIN (Sandi).

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	39	195	39,4%
Setuju	4	45	180	45,5%
Kurang setuju	3	15	45	15,1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	420	100%
Total tanggapan responden			84,84%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 39 orang, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 15 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 420.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{420}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{420}{495} \times 100\%$$

$$= 84,84\%$$

- c. Saya Merasa Layanan Aplikasi *Mobile Banking BSI* Lebih Aman Dibandingkan Dengan Layanan Bank Lainnya

Tabel 4.16 Jawaban responden mengenai *mobile banking* BSI lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	51	255	51,5%
Setuju	4	46	184	46,4%
Kurang setuju	3	2	6	02,1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	445	100%
Total tanggapan responden			89,89%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 51 orang, yang menjawab setuju sebanyak 46 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 445.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{445}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{445}{495} \times 100\%$$

$$= 89,89\%$$

5. Dapat Diandalkan

- a. Saya Merasa Selama Saya Menggunakan *Mobile Banking BSI* Membuat Saya Melakukan Transaksi Lebih Cepat.

Tabel 4.17 Jawaban responden mengenai saya merasa selama saya menggunakan *mobile banking* BSI membuat saya melakukan transaksi lebih cepat.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	48	240	48,5%
Setuju	4	42	168	42,4%
Kurang setuju	3	7	21	07,1%
Tidak setuju	2	2	4	02,0%
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	433	100%
Total tanggapan responden			87,47%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 48 orang, yang menjawab setuju sebanyak 42 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 433.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{433}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{433}{495} \times 100\%$$

$$= 87,47\%$$

- b. Saya merasa selama saya menggunakan *mobile banking BSI* semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi.

Tabel 4.18 Jawaban responden mengenai saya merasa selama saya menggunakan *mobile banking BSI* semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	48	240	48,5%
Setuju	4	44	176	44,4%
Kurang setuju	3	6	18	06,1%
Tidak setuju	2	1	2	01,0%
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	436	100%
Total tanggapan responden			88,08%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 48 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 436.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{436}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{436}{495} \times 100\%$$

$$= 88,08\%$$

6. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan

- a. Menurut Saya Kualitas Layanan Yang Di Berikan *Mobile Banking BSI* Sangat Baik Dan Dapat Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi

Tabel 4.19 Jawaban responden mengenai menurut saya kualitas layanan yang diberikan *mobile banking* BSI sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	36	180	36,3%
Setuju	4	60	240	60,6%
Kurang setuju	3	3	9	03,1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	429	100%
Total tanggapan responden			86,66%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 36 orang, yang menjawab setuju sebanyak 60 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 429.

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\% \\
 &= \frac{429}{5 \times 99} \times 100\% \\
 &= \frac{429}{495} \times 100\% \\
 &= 86,66\%
 \end{aligned}$$

- b. Menurut Saya Kualitas Layanan Yang Diberikan *Mobile Banking* BSI Sangat Baik Dan Dapat Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi

Tabel 4.20 Jawaban responden mengenai menurut saya kualitas layanan yang diberikan *mobile banking* BSI sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	34	170	34,3%
Setuju	4	53	212	53,5%
Kurang setuju	3	10	30	10,1%
Tidak setuju	2	2	4	02,1%
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	416	100%
Total tanggapan responden			84,04%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 34 orang, yang menjawab setuju sebanyak 53 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 10 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 416.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{416}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{416}{495} \times 100\%$$

$$= 84,04\%$$

- c. Menurut Saya Layanan *Mobile Banking BSI* Telah Memenuhi Harapan Dalam Penggunaannya

Tabel 4.21 Jawaban responden mengenai menurut saya layanan *mobile banking BSI* telah memenuhi harapan dalam penggunaannya.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	40	200	40,4%
Setuju	4	57	228	57,5%
Kurang setuju	3	1	3	01,1%
Tidak setuju	2	1	2	01,0%
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	433	%
Total tanggapan responden			87,47%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 40 orang, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 433.

IAIN PALOPO

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{433}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{433}{495} \times 100\%$$

$$= 87,47\%$$

- d. Saya Merasa Puas Dalam Menggunakan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* BSI Karena Didalamnya Terdapat Fitur-Fitur Yang Sudah Lengkap Dan Telah Memenuhi Kebutuhan Nasabah Seperti Transfer Uang , Tarik Tunai, Pembayaran Tagihan, Dan Masih Banyak Fitur-Fitur Lainnya

Tabel 4.22 Jawaban responden mengenai saya merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* BSI karena didalamnya terdapat fitur-fitur yang sudah lengkap dan telah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer uang , tarik tunai, pembayaran tagihan, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	39	195	39,4%
Setuju	4	57	228	57,5%
Kurang setuju	3	3	9	03,1%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	432	100%
Total tanggapan responden			87,27%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 39 orang, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang

menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 432.

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\% \\
 &= \frac{432}{5 \times 99} \times 100\% \\
 &= \frac{432}{495} \times 100\% \\
 &= 87,27\%
 \end{aligned}$$

7. Layanan Telah Memenuhi Harapan

- a. Menurut Saya Layanan *Mobile Banking BSI* Telah Memenuhi Harapan Saya Sebagai Nasabah.

Tabel 4.23 Jawaban responden mengenai menurut saya layanan *mobile banking* BSI telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	45	225	45,5%
Setuju	4	51	208	51,5%
Kurang setuju	3	3	9	03,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	442	100%
Total tanggapan responden			89,29%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 45 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak

3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 442.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{442}{495} \times 100\%$$

$$= 89,29\%$$

- b. Saya Meras Bahwa Layanan Aplikasi *Mobile Banking BSI* Memenuhi Harapan Saya Karena Dapat Memenuhi Beberapa Kebutuhan Nasabah

Tabel 4.24 Jawaban responden mengenai saya meras bahwa layanan aplikasi *mobile banking BSI* memenuhi harapan saya karena dapat memenuhi beberapa kebutuhan nasabah.

Jawaban Responden	Bobot	jumlah	Skor	Persentase (%)
Sangat setuju	5	45	225	45,5%
Setuju	4	52	208	52,5%
Kurang setuju	3	2	6	02,0%
Tidak setuju	2	-	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total		99	439	100%
Total tanggapan responden			88,68%	

Sumber : data primer, kuesioner diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa dengan jumlah sampel 99 orang, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 45 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, yang menjawab kurang setuju sebanyak

5 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, dengan nilai skor total yaitu 439.

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{439}{5 \times 99} \times 100\%$$

$$= \frac{439}{495} \times 100\%$$

$$= 88,68\%$$

Pembahasan :

Dari perumusan masalah yang terdapat pada Bab 1 hasil dari penelitian menyatakan bahwa :

Efektivita Penggunaan *Mobile Banking* BSI Bank Syariah Indonesia Ratulangi KCP Palopo, berdasarkan hasil penelitian ini hasil rata-rata persentasi yang didapatkan sebesar **88,71%**, yang menurut standar efektivitas memiliki arti sangat efektif penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BSI KCP Ratulangi Palopo Dapat dilihat pada tabel 4.26.

Di bawah ini merupakan hasil rata-rata tanggapan responden mengenai efektivita penggunaan *mobile banking* BSI terhadap Kepuasan Nasabah Bank KCP Palopo (Ratulangi).

IAIN PALOPO

Tabel 4.25 Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Efektivita Penggunaan *Mobile Banking* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank KCP Ratulangi Palopo

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)	Rata-Rata
Kemudahan Pengguna			
1.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> bsi karena sangat mudah dipelajari cara penggunaannya.	89,49%	%89,36
2.	Saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> karena mudah digunakan untuk bertransaksi.	89,29%	
3.	Saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> karena dapat digunakan di mana saja dan kapan.	89,29%	
Kemudahan Dalam Mengakses			
1.	Saya merasa bahwa <i>70system</i> aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> sangat mudah di jangkau di mana saja.	89,29%	89,36%
2.	Saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> dapat diakses kapan saja.	89,89%	
3.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan <i>mobile banking BSI</i> di tempat saya.	89,69%	
Harga			
1.	Saya merasa <i>mobile banking</i> BSI dapat menghemat biaya dalam melakukan transaksi.	89,49%	89,49%

2.	Saya merasa dalam menggunakan <i>mobile banking</i> BSI mempunyai kualitas dan harga yang sangat terjangkau.	95,65%	
Keamanan Dalam Bertransaksi			
1.	Saya merasa bahwa aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> terjamin keamanannya dalam melakukan segala transaksi.	87,87 %	87,53%
2.	Saya merasa <i>mobile banking BSI</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal seperti kerahasiaan pada nomor PIN (Sandi).	84,84%	
3.	Saya merasa layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.	89,89%	
Dapat Diandalkan			
1.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> membuat saya melakukan transaksi lebih cepat	87,47%	89,59%
2.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi.	88,08%	
Kepuasan nasabah terhadap layanan			
1.	Menurut saya kualitas layanan yang diberikan <i>mobile banking BSI</i> sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.	86,66%	86,36%
2.	Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan dalam penggunaannya.	84,04%	

3.	Saya merasa puas menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah di pahami.	87,47%	
4.	Saya merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena didalamnya terdapat fitur-fitur yang sudah lengkap dan telah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer uang , tarik tunai, pembayaran tagihan, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.	87,27%	
Layanan Telah Memenuhi Harapan			
1.	Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah.	89,29%	89,29%
2.	Saya meras bahwa layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> memenuhi harapan saya karena dapat memenuhi beberapa kebutuhan nasabah.	88,68%	
Rata-rata		88,71%	

Sumber : data primer, kuesioner 2022

Berdasarkan tabel 4.25 dari 99 reponden maka hasil rata-rata sebesar 88,71%.

IAIN PALOPO

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BSI KCP Ratulangi Palopo, dapat disimpulkan bahwa dari ketujuh indikator, nilai tertinggi berada pada indikator “Dapat diandalkan” dengan nilai rata-rata perindikator 89,59%. Dengan pernyataan “Saya merasa selama saya menggunakan *mobile banking* BSI semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi” dengan nilai rata-rata peritem sebesar 88,08%. Yang artinya bahwa setiap nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI merasa bahwa layanan *mobile banking* BSI ini dapat diandalkan dalam penggunaannya. Sedangkan skor terendah berada pada indikator “Kepuasan nasabah terhadap layanan” dengan nilai rata-rata perindikator sebesar 86,36%. Dengan pernyataan “Menurut saya layanan *mobile banking* BSI telah memenuhi harapan dalam penggunaannya. “dengan nilai rata-rata peritem sebesar 84,04%. Yang artinya bahwa pernyataan tersebut tidak sesuai dengan realita lapangan, dimana banyaknya nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI ada beberapa nasabah yang kurang puas dalam penggunaannya karena ada beberapa kendala dalam menggunakan layanan tersebut, seperti terkendala pada jaringan. Dimana jika ingin menggunakan layanan tersebut dan sinyal atau jaringan yang tidak memadai maka layanan tersebut tidak dapat digunakan. Maka timbullah rasa kurang puas dan tidak memenuhi harapan beberapa nasabah.

Untuk menganalisis efektivitas penggunaan *mobile banking* dilakukan dengan cara menghitung skor yang diperoleh dibagi dengan skor ideal.

Tabel 4.26. Skor Total Jawaban Responden

No.	Ukuran	Skor	Total
Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo			
Kemudahan Pengguna			
1.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena sangat mudah dipelajari cara penggunaannya.	443	1,327
2.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena mudah digunakan untuk bertransaksi.	442	
3.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena dapat digunakan di mana saja dan kapan.	442	
Kemudahan Dalam Mengakses			
1.	Saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> sangat mudah dijangkau di mana saja.	442	1,331
2.	Saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> dapat diakses kapan saja.	445	
3.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan <i>mobile banking BSI</i> di tempat saya.	444	
Harga			
1.	Saya merasa <i>mobile banking BSI</i> dapat menghemat biaya dalam melakukan transaksi.	443	867

2.	Saya merasa dalam menggunakan <i>mobile banking</i> BSI mempunyai kualitas dan harga yang sangat terjangkau.	424	
Keamanan Dalam Bertransaksi			
1.	Saya merasa bahwa aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> terjamin keamanannya dalam melakukan segala transaksi.	435	1,300
2.	Saya merasa <i>mobile banking BSI</i> telah di lengkapi dengan sistem keamanan yang handal seperti kerahasiaan pada nomor PIN (Sandi).	420	
3.	Saya merasa layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.	445	
Dapat Diandalkan			
1.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> membuat saya melakukan transaksi lebih cepat	433	869
2.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi.	436	
Kepuasan nasabah terhadap layanan			
1.	Menurut saya kualitas layanan yang di berikan <i>mobile banking BSI</i> sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.	429	1.710
2.	Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan dalam penggunaannya.	416	
3.	Saya merasa puas menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah di pahami.	433	

4.	Saya merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> BSI karena didalamnya terdapat fitur-fitur yang sudah lengkap dan telah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer uang , tarik tunai, pembayaran tagihan, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.	432	
Layanan Telah Memenuhi Harapan			
1.	Menurut saya layanan <i>mobile banking</i> BSI telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah.	442	881
2.	Saya merasa bahwa layanan aplikasi <i>mobile banking</i> BSI memenuhi harapan saya karena dapat memenuhi beberapa kebutuhan nasabah.	439	
Total		8,285	

sumber: data primer, kuesioner diolah 2022

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{8,285}{95 \times 99} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{8,285}{9,405} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = 88,09\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.27 maka hasil yang diperoleh adalah 88,09% yang menurut standar ukuran efektivitas Litbang Depdagri hasilnya adalah **sangat efektif**. Dan untuk 95 diatas merupakan skor tertinggi

apabila responden diasumsikan memiliki jawaban sangat setuju dengan skor 5, dan 99 diatas merupakan jumlah responden. Maka 5×19 pernyataan adalah 95.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Penggunaan *mobile banking* Bank BSI melalui kuesioner kepada nasabah dengan membagikan angket kuesioner tersebut kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI. Kemudian diolah menggunakan *Microsoft Excel* 2010, Kemudian duhitung dan diukur menggunakan metode pengukuran Litbang Dapdakri (1991) yaitu :

Hasil analisis mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Palopo menyatakan bahwa rata-rata yang diperoleh dari 7 indikator yang dianalisis adalah sebesar 88,71%. Dan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis deskriptif mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* BSI diketahui bahwa hasil yang diperoleh adalah 88,09% yang berarti menurut tabel standar pengukuran efektivitas Litbang Dapdagri memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif. Dimana jika nasabah merasa puas akan penggunaan *mobile banking* maka tingkat efektivitasnya semakin baik.

Menurut Adinda Siti Syahmira Silawane, menyatakan bahwa efektivitas penggunaan *mobile* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi apa saja dan dimana saja, dalam hal ini nasabah merasa puas dalam pemhhunaan *mobile banking* karena beberapa nasabah menyatakan bahwa beberapa kebutuhan

nasabah dalam sehari-hari dapat terpenuhi selama menggunakan mobile banking. Dima jika nasabah merasa puas dalam penggunaan mobile banking maka dikatakan bahwa penggunaan mobile banking ini efektif dalam penggunaannya.¹



¹ Adinda Siti Syahmira Silawane, *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BCA (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA KCP Cipanas)* SKRIPSI UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR, 2021. Hal.129

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang efektivitas penggunaan *mobile banking* memiliki tingkat sangat efektif terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* BSI. Kondisi ini ditunjang berdasarkan kuesioner (Angket) yang telah diberikan peneliti kepada responden yang mana responden memberikan jawaban setuju atau tidak terhadap beberapa pernyataan. Setelah itu dianalisis dan dihitung berdasarkan rumus Litbang Dapdagri (1991).

B. Saran

1. Terhadap Bank BSI KCP Palopo Ratulang, agar selalu melakukan pengembangan sistem layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah pada masa yang akan datang, sehingga dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa dari perbankan syariah seperti layanan *mobile banking* BSI, serta sebaiknya perusahaan perlu melaksanakan sosialisasi kepada nasabah terkait keamanan aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah merasa puas dengan keamanan dalam melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* BSI.
2. Terhadap nasabah Bank BSI KCP Palopo Ratulangi, khususnya nasabah yang menggunakan *mobile banking* BSI, di harapkan untuk lebih efektif lagi dalam menggunakan sistem layanan *mobile banking* BSI keefektifan

sistem layanan *mobile banking* BSI dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi sesuai dengan kebutuhan para nasabah bank BSI KCP Palopo Ratulangi.

3. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Siti syhmir Silawane, (2021). “ *Efektivitas Penggunaan Monile Banking BCA*”. Skripsi Universitas Pakuan Bogor.
- Ady Muliadi, (2021). ” *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Diera Pandemi Covid-19 Studi Kasus Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi*”. Skripsi Universitas Islam Negeri Makassar.
- Andika Febriananta, (2020). “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung*”. Skripsi Universitas Telkom.
- Asfiriqi Machfiroh, (2019). ”*Efektivitas Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkoaan (PNPM-MP) Dikota Palu*”.Jurnal Katalogis,Vol,No.2.
- Ali, Zaenuddin, eds.1. (2018),*Hukum Perbankan Syariah*". Jakarta: Sinar Grafika.
- Agus Tri Basuki, eds.1. ”*Pengamtar Ekonometrika Di Lengkapi Penggunaan EvIEWS*”. Yogyakarta : Katalog Dalam Terbitan.
- Bill Stinnet., eds.2. ”*Think Like Your Customer*”. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Citra Dian Sari, (2021). “*Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor KAS Yogyakarta Universitas Islam Indonesia*”. Jurnal Laporan Magang, vol.4, No.2. Universitas Indonesia.
- Fandy Tjiptono, eds.3. (2012). *Service ManagementMewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Hoffman & Bateson,ed.4.(2011). “ *Service Marketing, Internasional Edition*”. Colorado State University: Cengage Larnikukung,

Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, (2017). “ *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology* ”



IAIN PALOPO

- Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*". Jurnal Perbankan, vol 4.No.1.
- Irawan, (2019). "Persepsi nasabah dalam menggunakan bank". Jurnal Ekonomi, Vol.2, No.3. Universitas Indonesia.
- James F. Engel, et.al, ed.5. (1992). "Perilaku Konsumen ahli bahasa FX Budiyo". Jakarta: Binarupa Aksara.
- Jonathan Sarwono, ed.6. (2006). "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lesti, (2019). "pengaruh kemanfaatan, kemudahan pengguna dan risiko terhadap minat masyarakat menggunakan mobile banking". Skripsi Institut Agama Islam Negeri PALOPO.
- Melfi Adela, (2021). "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Rajabasa". Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Muasaroh, (2010). "Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-PM". jurnal PNPM-PM, vol.10, No 2. Universitas Brawijaya Malang.
- More D kenneth, ed.1 (2005). "Efektivitas Instructional Strategies From Theory to Practice". London: Sage Publication.
- Mukhtisar, et.al, (2021). " Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)". Jurnal Globa; Journal Of Islamic Banking and Financ, Vol.3. No.1
- M.Nur Rianto Al Arif, ed.3. (2010). "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah". Bandung: Alfabeta.
- M. Nur Rianto Al Arif, ed.1. (2010). "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah". Bandung: Alfabeta.
- Mts.Arief, ed.3. (2007). "Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan". Jakarta: Bayu Media Publishing.
- M Tasya, (2021). "Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia". Universitas Islam Negeri Banten.

Priyono, eds.4.(2016). *“Metode Penelitian Kuantitatif”*. Surabaya: ZifatamaPublishing.

Philip Kotler, ed.2. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Philip Kotler, eds.4. (2000). *“Marketing Manajemen”*. New Jersey: Prentice Hall

Philip Kotler, ed.4. *“Marketing Manajemen”*. New Jersey:Prentice Hall.

Qur'an dan terjemahan Al-Thalaq/65:4.

Qur'an dan terjemahan (At-Taubah) ayat 59 (palopo2022)

Riduan, (2014). *“Dasar-Dasar Statistika”*. Bandung: Alfabeta.

Soematri, Andri, eds.4. (2014). *“Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Sugiyono, eds.4. *“Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)”*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiono, Cet.20. *“metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D”*. Bandung:Alfabeta.

Syofian Siregar, eds.3. *”Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif”*.Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suyono, eds.3. *“Analisis Regresi untuk Penelitian”*. Yogyakarta: Deepublis.

Imamghozali,(2013).*“AplikasiAnalisisMultivariatedenganProgramSPSS”*.

Semarang:BadanpenerbitUniversitas Dipenogoro.

Yusman, Muammar Arafat, eds.1 .(2018) *“Buku Pintar Perbankan*, ed1(Yogyakarta: Deepublis, 2018), h.81.

Zakaria Harapan, (2018). *“Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Banki Syraiah Mandiri Kota Parubumi”*, Journal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah. Vol.6, No.1.

Zulfikar,(2016). *“Pengaruh Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika”*. Yogyakarta: Depublish.

IAIN PALOPO



IAIN PALOPO

Lampiran 1: Alat pengumpulan data

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)

A. Identitas Responden

Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada kotak di bawah sesuai dengan keadaan Bapak/ibu/saudara/i yang sebenarnya.

1. Nama Responden :
2. Pengguna Mobile Banking BSI
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
3. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
4. Umur Bapak/ibu/saudara/i
 - ☐ 20 Tahun
 - ☐ 21 tahun – 30 tahun
 - ☐ 31 tahun – 40 tahun
 - ☐ >50 tahun
5. Pendidikan Terakhir
 - ☐ Tidak Sekolah
 - ☐ SMA
 - ☐ SD/MI
 - ☐ Perguruan Tinggi
 - ☐ SMP/MTS
6. Pekerjaan/Profesi
 - ☐ Guru
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
 - ☐ DLL
 - ☐ Pegawai Negeri
 - ☐ Karyawan Swasta
 - ☐ Pedagang
 - ☐ Wiraswasta

7. Pendapatan

- ☐ Kurang dari Rp. 1.000.000
- ☐ Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
- ☐ Rp. 4.000.000 - Rp. 5.000.000
- ☐ Lebih dari Rp. 5.000.000

B. Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan. Silahkan di baca dan di pahami dengan baik setiap pernyataan tersebut. Anda di minta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan diri anda, dengan cara memberikan centang (✓) pada kotak salah satu pilihan jawaban tersedia, yaitu

TINGKAT PENILAIAN

No	Tingkat Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setju (STS)	1

PERNYATAAN PENELITIAN

Bagaimana pendapat ibu/ibu mengenai pernyataan berikut

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING (X)						
NO	PERNYATAAN	TINGKAT RESPONDEN				
Kemudahan Pengguna		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI Karena Sangat Mudah Dipelajari Cara Penggunaannya.					
2.	Saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> karena mudah di gunakan untuk bertransaksi.					
3.	Saya menggunakan <i>mobile banking BSI</i> karena dapat di gunakan di mana saja dan kapan.					
Kemudahan Dalam Mengakses		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> sangat mudah di jangkau di mana saja.					
2.	Saya merasa bahwa sistem aplikasi layanan <i>mobile banking BSI</i> dapat di akses kapan saja.					
3.	Tidak sulit untuk mendapatkan jaringan <i>mobile banking BSI</i> di tempat saya.					
Biaya		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa <i>mobile banking BSI</i> dapat menghemat biaya dalam melakukan					

	transaksi.					
2.	Saya merasa dalam menggunakan <i>mobile banking</i> BSI mempunyai kualitas dan harga yang sangat terjangkau.					
Keamanan Dalam Bertransaksi		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa aplikasi layanan <i>mobile banking</i> BSI terjamin keamanannya dalam melakukan segala transaksi.					
2.	Saya merasa <i>mobile banking</i> BSI telah di lengkapi dengan sistem keamanan yang handal seperti kerahasiaan pada nomor PIN (Sandi).					
3.	Saya merasa layanan aplikasi <i>mobile banking</i> BSI lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.					
Dapat Diandalkan		SS	S	KS	TS	STS
A.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI membuat saya melakukan transaksi lebih cepat.					
2.	Saya merasa selama saya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI semua kebutuhan transaksi saya terpenuhi.					
Kepuasan nasabah terhadap layanan		SS	S	KS	TS	STS
1.	Menurut saya kualitas layanan yang di berikan <i>mobile banking</i> BSI sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.					

2.	Menurut saya kualitas layanan yang di berikan <i>mobile banking BSI</i> sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi					
3.	Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan dalam penggunaannya.					
4.	Saya merasa puas menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah di pahami.					
5.	Saya merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> karena didalamnya terdapat fitur-fitur yang sudah lengkap dan telah memenuhi kebutuhan nasabah seperti transfer uang , tarik tunai, pembayaran tagihan, dan masih banyak fitur-fitur lainnya.					
Layanan Telah Memenuhi Harapan		SS	S	TS	KS	STS
1.	Menurut saya layanan <i>mobile banking BSI</i> telah memenuhi harapan saya sebagai nasabah.					
2.	Saya meras bahwa layanan aplikasi <i>mobile banking BSI</i> memenuhi harapan saya karena dapat memenuhi beberapa kebutuhan nasabah.					

IAIN PALOPO

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

A. Variabel Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TOTAL
1	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	74
2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	83
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	81
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	78
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	82
6	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	79
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	83
8	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	4	5	4	4	73
9	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	81
10	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	83
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
12	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
13	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	79
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
16	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	84
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88
19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
20	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	4	3	3	3	68
21	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	80
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	81
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	88
24	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	79
25	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	80
26	5	5	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81
27	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	80
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	76
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	85
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	82
31	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	77
32	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	76
33	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	79
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	78

35	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	80
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	84
37	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	78
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	73
39	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	80
40	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	80
43	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	76
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	74
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	84
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	77
48	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	79
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	75
50	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	79
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	87
52	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	76
53	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	84
54	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	78
55	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	75
56	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	73
57	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	81
58	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	82
59	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	84
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	74
61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	84
62	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	78
63	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	83
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	84
65	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	80
66	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	77
67	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	79
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	70
69	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
70	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
72	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
73	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	76
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
75	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	77

76	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	80
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
78	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	80
79	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
80	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	79
83	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	78
84	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	78
85	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	78
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	86
87	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83
88	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	75
89	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	81
90	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	80
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	86
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	88
93	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
94	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	82
95	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	80
96	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	78
97	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	80
98	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	73
99	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	76



IAIN PALOPO

B. Uji Validitas

Correlations

[illegible]

X8	Pearson		,186	,123	,059	,164	,028	,033	,305	1	,083	,295	,196	,157	,092	,168	,071	,116	,221	,094	,428**
	Correlation								**		**							*			
	Sig. (2-tailed)		,066	,227	,560	,105	,784	,743	,002		,413	,003	,052	,120	,363	,097	,486	,254	,028	,356	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson		,331**	,275	-	-	-	-	,122	,083	1	,191	,062	,118	,163	,274	,207		-	,387**	
	Correlation			**	,163	,110	,014	,008							**	*		,141	,153	,066	
X9	Sig. (2-tailed)		,001	,006	,106	,277	,888	,939	,230	,413		,058	,540	,244	,106	,006	,040	,163	,132	,519	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson		,153	,045	,081	-	,095	,019	,195	,295	,191	1	,364	,265	-	-	-		-	-	,331**
X10	Correlation				,023				**			**	**		,082	,078	,010	,145	,027	,010	
	Sig. (2-tailed)		,131	,662	,427	,819	,351	,852	,053	,003	,058		,000	,008	,418	,442	,918	,152	,793	,922	,001
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X11	Pearson		,078	,022	,022	,001	,068	,009	,141	,196	,062	,364	1	,464							,386**
	Correlation										**	**	1	**	,045	,031	,030	,121	,112	,132	
	Sig. (2-tailed)		,445	,826	,826	,989	,501	,933	,165	,052	,540	,000		,000	,659	,758	,769	,235	,271	,192	,000
X12	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson		,042	,132	,072	-	,136	,107	,274	,157	,118	,265	,464	1	,136	,177	,057	,071	,113	,163	,447**
	Correlation				,010			**	**		**	**	**	1	,136	,177	,057	,071	,113	,163	
X13	Sig. (2-tailed)		,677	,192	,477	,921	,180	,293	,006	,120	,244	,008	,000		,178	,080	,577	,488	,264	,106	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson		,208*	,208	,134	,000	,030	,035	,160	,092	,163	-	,045	,136	1	,691	,327		,275	,379	,463**
X14	Correlation			*							,082				**	**		,105	**	**	
	Sig. (2-tailed)		,039	,039	,185	1,000	,771	,733	,114	,363	,106	,418	,659	,178		,000	,001	,299	,006	,000	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X15	Pearson		,160	,216	,104	-	-	,030	,049	,168	,274	-	,031	,177	,691		,479		,224	,280	,457**
	Correlation			*	,088	,016				**	**			**	1	**		,073	*	**	
	Sig. (2-tailed)		,114	,032	,307	,386	,877	,769	,627	,097	,006	,442	,758	,080	,000		,000	,471	,026	,005	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson		,340**	,202	,202	,150	,030	,134	,047	,071	,207	-	,030	,057	,327	,479		,485	,369	,368	,534**
	Correlation			*	*					*	*	,010			**	**	1	**	**	**	
X15	Sig. (2-tailed)		,001	,045	,045	,140	,770	,186	,645	,486	,040	,918	,769	,577	,001	,000		,000	,000	,000	,000
	N		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

X16	Pearson	,298**	,154	,226*	,109	-	,100	,034	,116	,141	,145	,121	,071	,105	,073	,485**	1	,363**	,187	,439**
	Correlation					,013														
	Sig. (2-tailed)	,003	,128	,024	,284	,896	,324	,740	,254	,163	,152	,235	,488	,299	,471	,000		,000	,063	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X17	Pearson	,229*	,193	,193	,169	,075	,002	,055	,221*	,153	-	,112	,113	,275**	,224*	,369**	,363**	1	,642**	,512**
	Correlation								*		,027			**	*	**	**			
	Sig. (2-tailed)	,023	,055	,055	,094	,459	,988	,589	,028	,132	,793	,271	,264	,006	,026	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X18	Pearson	,110	,146	,110	,036	,004	-	-	,094	-	-	,132	,163	,379**	,280**	,368**	,187**	,642**	1	,396**
	Correlation						,114	,030		,066	,010			**	**	**		,187**		
	Sig. (2-tailed)	,279	,148	,279	,726	,965	,260	,766	,356	,519	,922	,192	,106	,000	,005	,000	,063	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TO	Pearson	,619**	,603**	,537**	,399**	,352**	,410**	,453**	,428**	,387**	,331**	,386**	,447**	,463**	,457**	,534**	,439**	,512**	,396**	1
	Correlation		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran4:Tabel distribusir, t dan f

R TABEL

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

T Tabel

df \ Ft	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.30	0.20	0.15	0.090	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98959	2.37327	2.63790	3.19382
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37299	2.63762	3.19352
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98906	2.37272	2.63737	3.19325
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98881	2.37156	2.63683	3.19211
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18899
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63285	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66215	1.98698	2.36896	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17638
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62590	3.17374

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.88	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

IAIN PALOPO

Lampiran 5: Dokumentasi Selama Magang





Pengisian Angket Kuesioner Oleh Nasabah Bank BSI KCP Palopo Ratulangi Yang
Didampingi Oleh Peneliti

RIWAYAT HIDUP



MUNAWARA, lahir di kota palopo pada tanggal 16 September 1999. Penulis merupakan anak pertama dari tuju bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Jamal dan ibu Rahma. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Kab.Luwu Timur, Kec.Towuti, Desa Timampu. Pendidikan Dasar penulis di selesaikan pada tahun 2012 di SDN 265 Timampu. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di MTS.Negeri Towuti hingga tahun 2015. Pada saat menempuh pendidikan SMP/MTS, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi seperti PMR, dan Pramuka. Pada tahun selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 6 Palopo, Pada saat menempuh pendidikan di SMA, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi seperti Paskibra, dan Drum Band. Ditahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: munawara009@iainpalopo.ac.id

IAIN PALOPO