

SKRIPSI

KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI *MOBILE BANKING*

BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE

(ANALISIS EKONOMI ISLAM)



OLEH :

AMALIYAH SUDIRMAN

NIM : 16.2300.154

PAREPARE

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PAREPARE

2021

**KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI *MOBILE BANKING*
BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**



**OLEH
AMALIYAH SUDIRMAN
NIM : 16.2300.154**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Parepare

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

2021

**KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI *MOBILE BANKING*
BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE
(ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Program Studi

Perbankan Syariah

Disusun dan diajukan oleh

Amaliyah Sudirman

NIM 16.2300.154

PAREPARE

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

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi
Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang
Parepare (Analisis Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Amaliyah Sudirman

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.154

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.156/In.39.8/PP.009/1/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Rusnaena, M.Ag.

NIP : 19680205 200312 2 001

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Parepare
(Analisis Ekonomi Islam)

Nama Mahasiswa : Amaliyah Sudirman

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.154

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.156/In.39.8/PP.009/1/2020

Tanggal Kelulusan : 28 Mei 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H. (Ketua)

Rusnaena, M.Ag. (Sekretaris)

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Anggota)

Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah swt. yang telah memberikan nikmat iman, Islam dan ihsan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad saw. Alhamdulillah, dengan rahmat dan ridho Allah swt sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Teristimewa penulis haturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yakni Ayahanda Sudirman, S.St. dan Ibunda Hj.Nilham yang senantiasa selalu mendoakan, kakakku Satriani Sudirman S.Kep., serta keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dan doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini telah menerima banyak bantuan dengan segala daya upaya melalui bimbingan maupun arahan dari hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini maka dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tiada batas kepada Bapak Dr. Zainal Said M.Ag. selaku pembimbing utama, dan Ibu Rusnaena, M.Ag. selaku pembimbing pendamping.

Selanjutnya tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah

bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare dan menyediakan fasilitas yang memadai sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana diharapkan.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta Wakil dekan, dan Staf atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengajaran, mendidik, membimbing serta memberikan pengalaman hidup yang luar biasa untuk penulis.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Kepala Unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh Staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Bapak A. Dhamis M.Hamid selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare dan seluruh pegawai dan staf yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sampai selesai.
7. Sahabat karib Rismayanti, HasmiarHasan, Nursam Suriana dan Desiana yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, serta bantuan lainnya kepada penulis selama ini.
8. Rekan seperjuangan,seluruh angkatan 2016 Perbankan Syariah yang telah menemani penulis untuk berjuang bersama untuk meraih gelar sarjana, Serta

teman PPL dan teman KPM yang ikut mendukung dalam tahap penyelesaian skripsi ini.

Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran, serta bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, Amin.

Parepare, 10 februari 2021
28 Jumadil akhir 1442



Amaliyah Sudirman
NIM : 16.2300.154



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

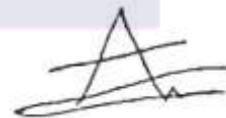
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Amaliyah Sudirman
NIM : 16.2300.154
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 18 juli 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian, atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 februari 2021
28 Jumadil akhir 1442

Penyusun



Amaliyah Sudirman
NIM : 16.2300.154

ABSTRAK

Amaliyah Sudirman. *Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam)* (dibimbing oleh Zainal Said dan Rusnaena).

Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* bank Sulselbar cabang Parepare dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kualitatif yang dihasilkan dari kata-kata, tertulis, lisan orang, perilaku yang dapat diamati. Terpenuhi observasi, wawancara dan dokumentasi yang bertujuan untuk menguraikan permasalahan dan pengumpulan fakta serta menguraikan secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan 1) Mengetahui layanan aplikasi *mobile banking* bank Sulselbar cabang Parepare, 2) Faktor yang mempengaruhi tujuan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *mobile* 3) Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* bank Sulselbar cabang parepare.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Mobile banking di Bank Sulselbar cabang Parepare sudah memberikan layanan yang sudah sangat baik yang nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti *Sulselbar Mobile* dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone. 2) Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank Sulselbar cabang Parepare yang terdiri dari 4 yaitu : kemudahan pengguna, persepsi keamanan, persepsi resiko dan kepatuhan syariah. 3) Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank Sulselbar cabang Parepare dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang.

Kata Kunci : Kepercayaan, Nasabah, Mobile Banking.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGANTAR	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori	10
C. Tinjauan Konseptual	35

D. Kerangka Pikir	37
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan waktu penelitian	38
C. Fokus Penelitian	39
D. Jenis Dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Layanan Aplikasi Mobile Banking	43
Bank Sulselbar Cabang Parepare	
B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah	46
C. Kepercayaan Nasabah terhadap aplikasi	59
mobile banking bank Sulselbar cabang parepare	
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	68
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA I

LAMPIRANIV

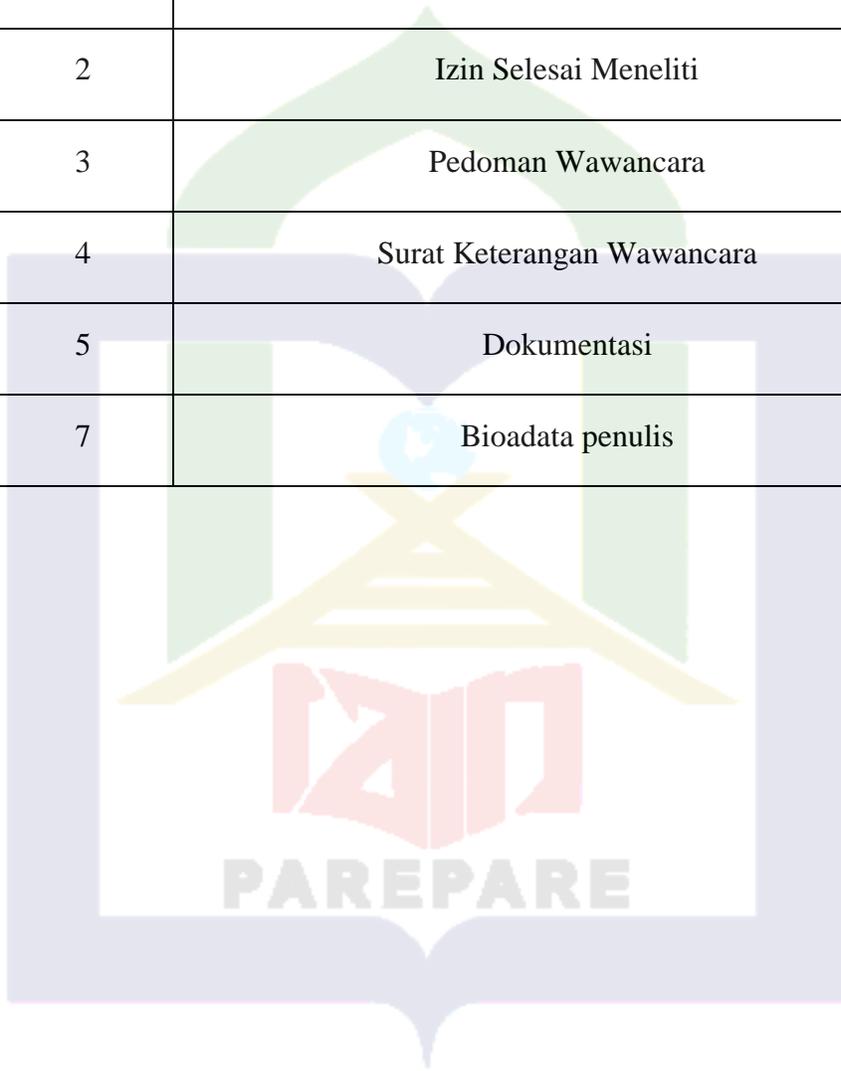


DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	37
4.1	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Orientasi Teknologi)	XXXI
4.2	Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	XXXI
4.3	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (reputasi)	XXXII
4.4	Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	XXXII
4.5	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Perceived risk)	XXXIII

DAFTAR LAMPIRAN

No.Lamp	Judul Lampiran
1	Izin Penelitian
2	Izin Selesai Meneliti
3	Pedoman Wawancara
4	Surat Keterangan Wawancara
5	Dokumentasi
7	Bioadata penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan *financial intermediary* yang mempunyai peranan sangat vital dalam struktur perekonomian di setiap negara. Sedemikian strategisnya peranan bank dalam pembangunan perekonomian negara, sehingga setiap negara berusaha menciptakan suatu sistem perbankan yang sehat, tangguh dan dapat memelihara kepercayaan masyarakat.

Pada tahun 1998, tepatnya pada saat dikeluarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, secara yuridis formal menganut dua sistem dalam sistem perbankan nasional (*dual banking system*). Sistem perbankan yang demikian ini, memberikan kemungkinan kegiatan usaha perbankan dilakukan secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah oleh Bank Umum dan Perkreditan Rakyat. Dalam *dual banking system* ini, Bank Umum yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional secara bersamaan dapat juga melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Sebaliknya Bank Umum berdasarkan prinsip syariah tidak boleh melakukan kegiatan usaha secara konvensional.¹

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang

¹ Rahmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika 2014), h. ix.

dikembangkan oleh bank adalah layanan online banking. Online banking adalah transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telpon rumah. Bentuk layanan perbankan berbasis *online* adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *electronic banking (e-banking)* (Irmadhani dan Nugroho).

Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *SMS banking*. Bank Sulselbar yang meluncurkan aplikasi mobile berbasis android untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan nasabah yang ingin bertransaksi online. Aplikasi yang diberi nama 'Bank Sulselbar Apss' yang bisa diunduh di play store. Bank Sulselbar Cabang parepare menggunakan layanan mobile banking dan SMS banking. Melalui mobile banking mempermudah nasabah untuk dalam layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang/ATM terdekat).

Sedangkan dengan *SMS banking* mempermudah nasabah dalam mendapatkan informasi saldo, informasi transaksi terakhir, informasi berbagai macam tagihan, isi ulang pulsa tanpa harus keluar rumah untuk mendapatkan informasi tersebut. Dan pada layanan transaksi seperti transfer, cek saldo, beli pulsa dan bayar listrik/air. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.

Mobile banking yang merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan mobile banking. Media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon seluler. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Souranta dan Rahmawaty).²

Penggunaan *mobile Banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Hasil kerja yang tersistem dari dua produk tersebut karena adanya kerja keras sebelumnya sehingga menimbulkan pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada nasabah dan penyedia jasa dalam melakukan transaksi.

Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan produk berbasis teknologi untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat Al-Insyirah ayat 5-6 :

يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعْفَانًا { ٥ } الْعُسْرَ مَعَانًا يُسِّرًا { ٦ }

“ karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

²Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking*, 2014, hlm 671.

Secara umum sesungguhnya jika kesulitan itu datang, maka ia disertai dengan kemudahan. Oleh karena itu, kemudahan tersebut berada dalam kesulitan itu. Dua ayat tersebut mengisyaratkan akan misi Nabi Saw, “Betapa besar kesulitan yang Nabi hadapi, sehingga tulang-tulang punggung Nabi berderak. Ketika itu, musuh benar-benar (berusaha) untuk menghapus nama Nabi, akan tetapi yang terjadi adalah sebaliknya, inilah aturan Allah.”³

Penggunaan teknologi informasi dalam praktik perbankan modern menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional perseroan. Selain itu perkembangan teknologi informasi memungkinkan Perseroan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui produk-produk electronic banking. Komitmen Perseroan dalam menciptakan industri perbankan yang kuat dan berdaya saing tinggi wujudkan dengan diterapkannya strategi dan kebijakan pengembangan teknologi informasi yang selaras dengan tujuan bisnis Perseroan.

Hal ini tergambar dengan aplikasinya system informasi teknologi yang dirancang secara *real time on line* untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan. Optimalnya tingkat produktivitas perbankan sangat bergantung pada dukungan dan kemampuan sistem teknologi informasi, yang didukung sistem pelatihan yang baik. Pengembangan sistem teknologi informasi Perseroan untuk masa mendatang akan senantiasa dilakukan untuk mendukung aktivitas bisnis yang

³ Nurul fadhilah, “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai (Analisis Ekonomi Islam)” (Skripsi IAIN Parepare 2019), h. 4-5.

sangat dinamis dan mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan.⁴

Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya maka bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya sehingga nasabah merasa aman dan percaya terhadap bank tersebut karena nasabah dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka inginkan dari bank tersebut. Pada tahap dimana suatu sistem online dapat mempertinggi komunikasinya yang meliputi keterbukaan, kecepatan dalam merespon dan kualitas informasi akan mempengaruhi kemampuan sistem online teknologi GPRS yang dilakukan dari ponsel tersebut untuk memenuhi kebutuhan penggunaan mobile banking.

Pengendalian perilaku oportunitis dapat terjadi dalam transaksi mobile banking dimana ketika pihak bank menghubungkan informasi ke server setelah itu dihubungkan ke nasabah, pihak server bisa dengan mudah memberikan informasi yang tidak lengkap maupun informasi yang tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Konsumen yang tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang kualitas suatu produk, seringkali kehilangan kepercayaan untuk melakukan transaksi online.

Oleh karena itu, harus ada pengendalian perilaku oportunitis. Semakin banyaknya jumlah bank baik konvensional maupun syariah yang menawarkan fasilitas mobile banking menyebabkan terjadinya persaingan yang kompetitif antara

⁴<https://banksulselbar.co.id/page/teknologi-informasi> (diakses pada tanggal 22 februari 2020)

bank. Kondisi ini memicu bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya dan salah satunya yaitu kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking.⁵

Demikian peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking yang akan dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Parepare. harapan penulis pada penelitian ini adalah dengan nasabah tidak ragu ragu lagi dalam menggunakan aplikasi mobile banking dengan mereka percaya sepenuhnya pada mobile banking karena masih ada masyarakat yang kurangnya kepercayaan terhadap aplikasi mobile banking.

B. Rumusan Masalah

Latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah peneltian sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk (model aplikasi) layanan mobile banking bank sulsebar cabang parepare?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank sulsebar cabang parepare?
3. Bagaimana kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank sulsebar cabang parepare?

C. Tujuan Penelitian

Konsekuensi dari permasalahan pokok, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk (model aplikasi) layanan mobile banking bank sulsebar cabang parepare

⁵ Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*, (Vol. 1. No. 1. Juni 2013), h.121.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank sulselbar cabang parepare.
3. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank sulselbar cabang parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

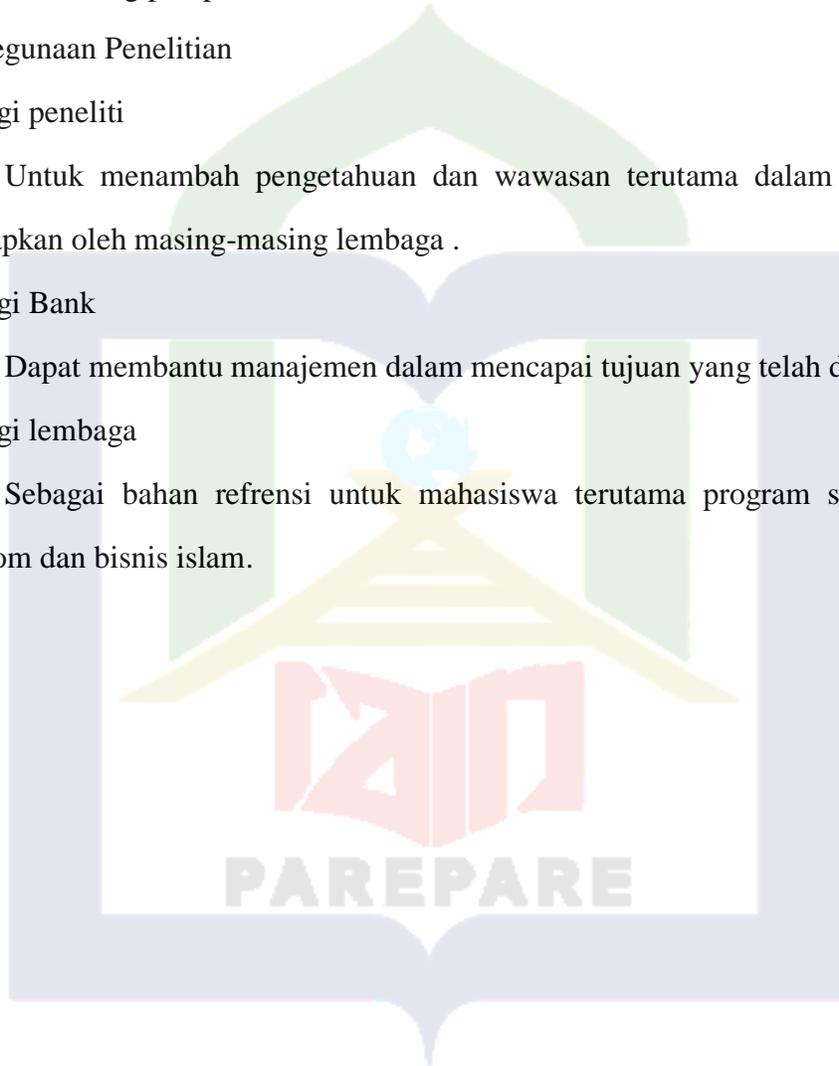
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan terutama dalam sistem yang diterapkan oleh masing-masing lembaga .

2. Bagi Bank

Dapat membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Bagi lembaga

Sebagai bahan refrensi untuk mahasiswa terutama program studi fakultas ekonom dan bisnis islam.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Dara Saputri tahun 2017, pada penelitiannya yang berjudul : “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”.

Bedasarkan hasil penelitian bahwa variabel kemudahan, daya guna, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Variabel kenyamanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di bank Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Terdahulu, bisa dilihat dari judulnya dimana peneliti tersebut meneliti pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap aplikasi *mobile banking* dan jenis metode penelitian tersebut menggunakan jenis metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif . Kemudian tempat penelitian juga berbeda dimana peneliti terdahulu di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sedangkan peneliti di Bank Sulselbar Cabang Parepare.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Aldhisa Amanda Sebayang tahun 2017, pada penelitian yang berjudul : “Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan,

⁶ Dara Saputri, *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang* (Skripsi Universitas Islam Negeri, 2017), h. 11.

Kepercayaan, Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking”

Hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial variabel risiko, kemudahan penggunaan, *electronic word of mouth*, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, bisa dilihat dari judulnya dimana peneliti terdahulu meneliti Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking sedangkan peneliti disini hanya meneliti tentang kepercayaan nasabah , mobile banking dan metode yang digunakan berbeda dan juga tempat peneliti yang berbeda.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish, pada penelitiannya yang berjudul Penelitian : “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial, maupun secara simultan. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis linier berganda.

⁷Aldhisa Amanda Sebayang, *Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking*, (Skripsi Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017), h.15.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar dari pada nilai tabel.

Perbedaan penelitian ini dengan Penelitian Terdahulu, Tempat peneliti berbeda dimana peneliti terdahulu meneliti di Bank Syariah Mandiri Depok sedangkan peneliti di Bank Sulselbar Cabang Parepare. Dan jenis metode penelitian tersebut menggunakan jenis metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif.

Dan bisa dilihat dari judul peneliti terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan peneliti ini hanya meneliti kepercayaan walau sama-sama yang diteliti terhadap aplikasi mobile banking.⁸

B. Tinjauan Teori

1. Konsep Dasar Kepercayaan

a. pengertian kepercayaan

Menurut Lee menjelaskan kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunitis. Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Menurut Achroll menyatakan bahwa dalam dunia bisnis, kepercayaan antara perusahaan membantu dalam menentukan indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja seperti jangkauan pertukaran informasi dan penyelesaian masalah bersama. Adanya

⁸Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta),h.11

kepercayaan akan menciptakan rasa aman dan mengurangi persepsi konsumen akan risiko negatif.⁹

Menurut Mowen dan Minor dan Ellys Cornelia S., et al menyatakan bahwa kepercayaan merupakan semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Swaminathan dan Reddy dalam John Eagen juga menyatakan bahwa kepercayaan juga merupakan *psychological outcome* dari suatu hubungan.

Menurut Kotler Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Menurut McKnight, et al dalam Bachmann & Zaheer, kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Anderson dan Narus dalam Aydin dan Ozer menekankan bahwa *trust* terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok yang lain akan memberikan hasil yang positif baginya.

Perdagangan dan komunikasi di dunia maya sangat mengandalkan aspek kepercayaan. Ketidakpercayaan pada penjual produk di dunia internet, jelas akan berakibat tidak lakunya produk tersebut. Tidak bisa dipungkiri, komunitas dalam dunia maya perlu dibangun atas dasar kepercayaan. Charles Handy dalam Budi Sutedjo Dharma Oetomo menyebutnya dengan istilah *Trust and the virtual organization*, yang dapat dibangun melalui *seven rules of trust*, yaitu:

⁹ Aldhisa Amanda Sebayang, *Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking*, (Skripsi Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017), h.15.

1. *Trust is not blind*

Kepercayaan bukan suatu yang buta. Dalam pengertian ini sebuah loyalitas yang muncul atas dasar kepercayaan selalu membutuhkan proses serta bukti bahwa produk yang dipercayai konsumen kepercayaannya benar-benar berkualitas.

2. *Trust demand learning*

Kepercayaan tanpa batas adalah tidak realistis. Kepercayaan dibangun atas dasar tertentu. Ada unsur komitmen dan nada unsur kompetensi yang dimiliki perusahaan. Secara tidak langsung hal ini mengacu pada produsen agar mendesain produk yang mengarah serta menspesifikasi pada suatu *performance tertent*, sehingga persepsi yang tertanam dibenak konsumen benar mengarah pada pembentukan citra yang tidak jelas batasannya.

3. *Trust demand learning*

Kepercayaan merupakan proses belajar. Untuk menjadi pihak yang dapat dipercaya perlu satu proses pembelajaran. Hal ini berkaitan dengan susahya memenuhi apa yang diinginkan konsumen serta pemenuhan unsur-unsur dari kepercayaan itu sendiri. Dalam aspek ini pembelajaran yang terus menerus akan menciptakan nilai tambah yang berkeselimbangan.

4. *Trust in tought*

Kepercayaan bukan sesuatu yang mudah. Untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan memerlukan satu usaha yang tidak ringan. Dalam hal ini produsen harus berhati-hati dalam membangun desain kepercayaan. Apabila gagal atau tidak memenuhi harapan, konsekuensinya harus keluar dari komunitas.

5. *Trust need bonding*

Kepercayaan membutuhkan satu ikatan. Didalam kepercayaan ada ikatan emosional. Ikatan ini memerlukan perhatian tersendiri. Setiap tujuan pada kelompok kecil haruslah mendukung pada tujuan dalam konteks besar. Dalam hal ini tidak boleh ada pengutaman kelompok kecil melampaui kelompok yang lebih besar.

6. *Trust need touch*

Kepercayaan membutuhkan sentuhan personal. Sentuhan dalam bentuk perhatian atau dalam bentuk jalinan komunikasi yang baik akan menjadi jembatan terjalannya kepercayaan.

7. *Trust requires leaders*

Kepercayaan memerlukan pemimpin. Peran pemimpin untuk menjadikan sesuatu dapat dipercaya adalah cukup dominan. Pemimpin ini berperan dalam mendesain dan mengupayakan tumbuh dan berkembang kepercayaan itu sendiri.

Menurut Bhattacharjee dalam Prasetya, faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain adalah kemampuan, kebajikan (*benevolence*) dan integritas (*integrity*).

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dalam hal ini bagaimana penjual mampu meyakinkan pembeli dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi online. Kemampuan dipengaruhi oleh pengetahuan (*knowldgww*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*). Menurut Bhattacharjee dalam Prasetya, kemampuan juga

dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan pengesahan kelembagaan oleh pihak ke-3.

2. Kebaikan Hati (*benevolence*)

Didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan, yang memiliki tujuan dua motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak dibentuk (Jasfar Farida). Menurut Bhattacharjee dalam Prasetya kebajikan adalah tingkat suatu toko online bertindak atas nama kesejahteraan konsumen. Dalam sistem *e-commerce*, kepercayaan pengguna tentang suatu toko online mungkin ditangkap oleh kepercayaan dan persepsi resiko. Sikap salah satu yang baik atau kurang baik. Sesuatu yang memiliki sikap baik akan membentuk niat bertransaksi secara online, kemudian diikuti oleh niat perilaku nyata dalam melakukan transaksi online.

3. Integritas (*integrity*)

Integritas merujuk kepada kejujuran dan kebenaran. Dimensi ini adalah yang paling penting saat seseorang menilai apakah orang lain bisa dipercaya atau tidak. Integritas merupakan fondasi utama dalam membangun komunikasi yang efektif. Karena tidak ada persahabatan atau teamwork tanpa ada kepercayaan (*trust*) dan tidak akan ada kepercayaan tanpa ada saling menghargai yang merupakan hukum yang pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerja sama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan

efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.¹⁰

Penerimaan teknologi oleh pemakai individual tidak terlepas dari kepercayaan (*trust*) pemakai terhadap teknologinya. Kepercayaan mewakili struktur-struktur kognitif yang dikembangkan oleh individu setelah mengumpulkan, memproses, mensintesis informasi tentang teknologi informasi, dan memasukkan penilaian-penilaian individual dan bermacam-macam hasil(outcomes) yang berkaitan dengan penggunaan teknologinya.

Menurut Jogiyanto, individual membentuk kepercayaan mengenai teknologi informasi seelain dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, dan institusional di mana mereka berinteraksi. Kepercayaan meliputi hubungan yang stabil antara nasabah dengan pihak bank, kemampuan pihak bank untuk meyakinkan nasabah, dan jaminan yang diberikan oleh bank terhadap rasa aman pada simpanan nasabah yang ada di bank.

Kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan apabila akan menggunakan layanan *mobile banking* di mana sistem *mobile banking* mudah digunakan, cepat bertransaksi, dan aman. Kepercayaan merupakan suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan dengan nasabah *mobile banking* yang mempercayai akan keandalan dari layanan bank, menjamin keamanan, dan kerahasiaan akun nasabah.¹¹

¹⁰Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta),h.19-24.

¹¹ Bima Purawadika Arthana, *Pengaruh persepsi kemudahan, Persepsi Kenyamanan dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan mobile banking (Studi pada Nasabah BNI menggunakan BNI mobile banking di kantor Cabang Pembantu (KCP) BNI* (Skripsi Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2019), h.35.

Untuk dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya, pihak bank perlu menganut konsep kepuasan pelanggan. Agar dapat bertahan hidup dalam era *e-banking* pihak bank harus mempunyai pelanggan loyal yang percaya terhadap eksistensi jasa *online*.

Seiringnya maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun, faktor kepercayaan menjadi hal sangat penting dalam penggunaan *mobile banking* dalam transaksi perbankan. Konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak pada pihak ketiga mengetahuinya.

Menurut Kotler Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Pihak nasabah meragukan aspek kepercayaan pada kebijakan keamanan dan kerahasiaan bank. Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan. Kepercayaan juga membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas *social* dalam menghadapi kemungkinan yang tidak diinginkan (*Pranidana*).

Kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.

Dalam hal penggunaan *mobile banking*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *mobile banking*. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan sistem informasi dalam *Mobile Banking*. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan.¹²

Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan (*relationships*). Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Kepercayaan adalah faktor penting dalam membangun komitmen antara perusahaan dan pelanggan. Kepercayaan sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya pada orang lain dengan besaran risiko tertentu (Lau dan lee).

Bank di dalam menghimpun dan mengelola dana masyarakat itu didasarkan atas prinsip kepercayaan. Nasabah memercayakan dananya untuk disimpan di bank dalam suatu portofolio dan dikelola dengan aman dan jujur, yang sewaktu waktu diminta kembali oleh nasabah, dan bank mampu menyediakannya. Sifat hubungan hukum demikian bukan sekedar hubungan debitor dan kreditor semata. Oleh sebab itu, sifat hubungan hukum antara bank dan nasabah lebih tepat jika dikatakan sebagai hubungan kepercayaan (*fiduciary relation*). Prinsip kepercayaan merupakan prinsip yang harus dipegang teguh dalam pengelolaan industri perbankan.

¹²Bastian Amanullah, *Pengaruh persepsi manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif penggunaan layanan Mobile Banking* (Skripsi Universitas Diponegoro 2014), h. 27-28.

Bank terutama bekerja dengan dana masyarakat yang di simpan pada bank atas dasar kepercayaan, oleh karenanya setiap bank perlu menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya. Pada hubungan antara bank dan nasabah simpanan tidak ada jaminan baik jaminan kebendaan ataupun jaminan perorangan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk menjamin pinjaman tersebut, sebagaimana pada umumnya bahwa bank masyarakat adanya jaminan dalam perjanjian kredit antara bank dan nasabah debitor. Nasabah penyimpanan dana berdasarkan kepercayaan menempatkan dananya pada bank untuk dikelola.¹³

Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan hunt) jadi, kepercayaan adalah keyakinan seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Menurut Mukherjee dan Nath kepercayaan dapat diukur melalui orientasi teknologi, reputasi dan *perceived risk*. Sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Orientasi teknologi

Besarnya kepercayaan konsumen terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap online banking. Ketika konsumen memperkirakan faktor kepercayaan, beberapa persoalan muncul dalam pikiran mereka dan salah satu persoalan tersebut adalah kesesuaian kemampuan dari

¹³ Trisadini Usanti dan Shomad, *Hukum Perbankan*(Jakarta: Kencana 2016), h..27.

sisstem elektronik tersebut dengan harapan konsumen (Mukherjee dan Nath). Konsumen menggunakan beberapa ukuran seperti kecepatan akses, apakah jaringannya dapat dipercaya, sistem navigasi untuk mengevaluasi transaksi-transaksi elektronik. Orientasi konsumen terhadap teknologi dari komunikasi elektronik seringkali mewakili kepercayaan mereka dalam mobile banking sehingga orientasi teknnologi merupakan indikator dari kepercayaan.

2. Reputasi

Reputasi atau lebih dikenal dengan *brand reputation* sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama . Ba menyatakan bahwa ketika konsumen memproses informasi dalam online banking, mereka akan mempertimbangkan reputasi bank tersebut. Dimana reputasi adalah faktor yang sangat penting dari kepercayaan. Ba menyatakan bahwa ketika konsumen merasa suatu online bank memiliki reputasi yang jelek, mereka akan malas menggunakan transaksi online pada tersebut. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa reputasi dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.

3. Perceived risk

Besarnya persepsi konsumen mengenai resiko mempengaruhi besarnya kepercayaan mereka terhadap ketika memproses informasi online, konsumen sering menganggap bahwa ada resiko yang tinggi walaupun resiko tersebut sebenarnya rendah. Konsumen online yang lebih berpengalaman mempunyai lebih banyak informasi mengenai online banking sehingga mereka beranggapan risikonya rendah dan karena itu mereka mempunyai kepercayaan yang lebih dalam transaksi

online. Dari penjelasan ini dapat bahwa *perceived risk* dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.¹⁴

2. Konsep Dasar Nasabah

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), yang dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian.”(KBBI,2003)

Nasabah adalah konsumen dari pelayanan jasa perbankan, sehingga perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan.¹⁵

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu dan Zain) nasabah didefinisikan sebagai :

1. Pertalian, perhubungan.
- 2.Orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya di putarkan melalui bank
3. Orang yang menjadi anggota (tanggungan) perusahaan asuransi.

Sedangkan pengertian nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Undang-undang Perbankan) disebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah terbagi atas nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan

¹⁴ Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*,(Vol. 1. No. 1. Juni 2013) , h. 122-124.

¹⁵ Iswi Hariyani , *Restrukturisasi dan Penghimpunan Kredit Macet* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2010), h. 234.

nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁶

Pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap bank telah menciptakan hubungan kepercayaan antara bank dan nasabahnya menjadi penting. Hal ini terjadi karena bank memiliki status yang unik ditengah masyarakat, selain bank sebagai sandaran suatu kepercayaan, juga menempati posisi khusus sebagai tempat yang aman.¹⁷

Sultan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa hubungan yang terbentuk antara bank dan nasabaha penyimpanan dana bukan hanya sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitur dan kreditur yang diliputi oleh asas-asas umum dari hukum perjanjian, tetapi juga hubungan kepercayaan yang diliputi asas kepercayaan. Bank tidak boleh hanya memperhatikan kepentingan bank sendiri melainkan juga kepentingan nasabah penyimpanan dana.¹⁸

Pada dasarnya, usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabah bank. Bank berkerja dengan dana dari masyarkat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara sekaligus memeprtahankan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian atau seluruh uangnya di bank semata-mata dilandasi oleh prinsip kepercayaan bahwa

¹⁶ Soengeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas layanan, Trust, dan Loyalitas*, (Yogyakarta : Deepublish, 2012),h. 23.

¹⁷ Sulistyandri, *Hukum Perbankan: Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Penyimpanan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia*, Laras, (Sidoarjo : Laras, 2012),h..56.

¹⁸ Sultan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dalam Perlindungan Hukum yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, (Jakarta : Institut Bankir Indonesia, 1993) , h.167-168.

uangnya akan aman dan tetap akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan.¹⁹

3. Aplikasi Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Menurut Riswandi mendefinisikan, *Mobile Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah, karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.

Dari beberapa definisi di atas, *Mobile Banking* merupakan teknologi informasi dan salah satu layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah, dikarenakan layanan ini membuat nasabah mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi secara langsung mengenai kegiatan seputar perbankan dengan menggunakan *smartphone* jenis apapun.

Mobile banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama yang dijalankan melalui *smartphone* maupun tablet. Sistem ini tidak memerlukan layar lebar, karena memuat informasi yang lebih terbatas dibanding aplikasi berbasis PC. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (*subscriber identity module*) GSM (*global for mobile communication*) sudah dipasangkan program khusus untuk dapat melakukan transaksi perbankan. Inovasi yang dilakukan oleh perbankan melalui aplikasi *mobile banking*, nasabah

¹⁹ Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, (Yogyakarta: Medpress Digital, 2014), h. 14.

dapat menggungkannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.

Menurut Wulandari,*mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik. Berdasarkan jenisnya jasa biasanya dibagi menjadi dua, yaitu jasa *push based* dan jasa *pull-based* adalah jasa yang ditawarkan oleh pihak bank di mana nasabah secara langsung meminta jasa yang ditawarkan. Contohnya, meliputi transfer dana, pembayaran tagihan (listrik, telepon, air, dan lain-lain), pembelian *voucher*, ataupun perdagangan saham, permintaan akan informasi saldo, dan catatan transaksi. Jasa *push-based* adalah jasa yang ditawarkan berdasarkan persetujuan pihak nasabah dan bank, di mana bank akan mengirimkan informasi-informasi yang dibutuhkan nasabah secara berkala atau berdasarkan aturan tertentu. Contohnya, mencakup permintaan akan informasi saldo, informasi pembayaran tagihan jasa, dan catatan transaksinya lainnya.²⁰

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Jenis transaksi *Mobile banking*, antara lain:

1. Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar.
2. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon. *Handphone*, listrik, asuransi)
3. Pembelian (pulsa isi ulang saham)

²⁰ Bima Purawadika Arthana, *Pengaruh persepsi kemudahan, Persepsi Kenyamanan dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan mobile banking* (Studi pada Nasabah BNI menggunakan BNI mobile banking di kantor Cabang Pembantu (KCP) BNI (Skripsi Universitas Lampung, Bandar Lampung 2019), h.27-29.

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

1. Wajib mengamankan PIN *Mobile banking*.
2. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera lakukan penganti PIN.
3. Bilamana SIM Card GSM Anda hilang/dicuri/dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank Anda terdekat atau segera telepon ke Call Center bank tersebut.²¹

Menurut Turban, *mobile banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan seperti kegiatan yang dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat *mobile*.

Menurut Ronald M Hutabarat mendefinisikan *mobile banking* adalah “sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash”.

Pengertian *m-banking* menurut Riswandi dan Karomilahm-*banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Mobile Banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecek saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang

²¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengenal Operasional Perbankan 1* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.59.

perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dengan sangat mudah.

Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah untuk melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

b. Manfaat Penerapan Mobile Banking (m-banking)

Mobile banking (m-banking) merupakan suatu layanan perbankan berbasis *mobile phone* atau *handphone* (HP). *M-banking* kini telah tersebar keseluruh dunia, termasuk Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *m-banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti *handphone* dan PDA.

Dengan adanya *m-banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *m-banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS banking*. *SMS banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.

Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah:

1. Mudah

Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

2. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

3. Aman

M-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.

4. Penggunaan yang bersahabat

M-banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu telah yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

5. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai.²²

c. Konsep Mobile Banking

Menurut penelitian yang dilakukan Raharjo ada beberapa persyaratan yang harus ada dalam mobile banking :

1. Aplikasi mudah digunakan
2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
3. Murah

²² Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta),h.12-14.

4. Aman
5. Dapat diandalkan (*reliable*)

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. Jasa *mobile banking* memiliki produk seperti *sms banking, mobile banking phone* dan sebagainya.

Adapun Kelebihan mobile banking sebagai berikut:

a. Bagi nasabah

1. *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik.
2. Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.
3. Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.
4. Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.

b. Bagi bank

1. Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *value added* kepada nasabahnya.
2. Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

Adapun Kekurangan mobile banking sebagai berikut :

1. Jenis OS *handphone*.
2. Jenis kartu yang digunakan.
3. Kecepatan data/jaringan wilayah.
4. Limit transaksi dalam sehari.

5. Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer, iklan).

6. Aktifasi setiap bulan.

c. Sikap Pada *Mobile Banking*

Sikap terhadap perilaku merupakan perasaan positif atau negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sikap seseorang juga dapat dilihat dari kepercayaan seseorang untuk mau menggunakan *mobile banking* kepercayaan penggunaan *mobile banking* dapat ditunjukkan melalui persepsi kegunaan maupun persepsi kemudahan penggunaan. Suatu perasaan yang positif akan menunjukkan seberapa besar sebuah teknologi sistem informasi tersebut menguntungkan bagi seseorang.

Apabila sebuah teknologi sistem informasi dirasa menguntungkan bagi Penggunaanya. Perasaan positif yang ditimbulkan juga semakin besar. Menurut Philip Kotler dan Keller sikap yaitu evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai atau tidak disukai seseorang, perasaan emosional, dan kecenderungan tindakan terhadap objek ide. Bahwa sikap pengguna secara keseluruhan dalam menggunakan teknologi dan informasi merupakan faktor utama yang menentukan apakah seseorang menggunakan sistem tersebut.

Sikap merupakan perasaan yang timbul pada seseorang saat melakukan suatu perilaku, bisa berupa perasaan positif maupun negatif, bahwa sikap penggunaan dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari seseorang yang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.

d. Managing Mobile Banking

Setelah nasabah bersedia menggunakan jasa *mobile banking*, tahap selanjutnya adalah nasabah akan *manage* kebutuhan mereka pada jasa *mobile banking* tersebut. Terdapat empat dimensi dalam mengukur *managing mobile banking*:

1. Pengetahuan tentang *mobile banking* . Pilihan konsumen pada suatu perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking* salah satunya ditentukan oleh pengetahuan nasabah pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka konsumen atau nasabah akan mencari informasi dengan lebih banyak mengenai perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*.

2. Pencarian informasi lebih jauh mengenai manfaat *mobile banking*. Pada saat akan mencari lebih banyak mengenal manfaat dan keuntungan yang didapat diperoleh dengan menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

3. Menentukan seberapa sering konsumen menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Manfaat yang dirasakan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam sistem transaksi keuangan nasabah. Hal ini menunjukkan semakin banyak manfaat yang dapat diperoleh nasabah dala menggunakan *mobile banking* akan meningkatkan frekuensi penggunaan jasa layanan *mobile banking*.

4. Kemungkinan merekomendasikan jasa layan *mobile banking* kepada orang lain. Setelah menggunakan jasa layanan *mobile banking*, nasabah akan melakukan evaluasi. Saat nasabah puas dengan penggunaan jasa layanan *mobile banking*, nasabah cenderung akan menggunakannya kembali bahkan bersedia dengan sukarela merekomendasikan jasa layanan *mobile banking* yang digunakan-nya kepada orang lain dari perusahaan penyedia jasa yang sama.

e. Online Banking

Menurut Pikkarainen mendefinisikan *online banking* sebagai sebuah portal internet yang memungkinkan nasabah untuk menggunakan berbagai layanan perbankan dari pembayaran tagihan hingga melakukan investasi. Mengenal *online banking* adalah aktifitas perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah dimana saja, baik dirumah, tempat usaha dan lokasi-lokasi lain yang bukan dilokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, *handphone* dan telepon rumah. Layanan online banking terdiri atas dua tipe layanan:

1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automatic Teller Machine (ATM) adalah saluran e-banking paling populer yang kita kenal. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM juga dapat digunakan untuk berbelanja di pusat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila dulu ATM dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, saat ini telah muncul ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal dengan *cash Deposit Machine*.

2. *Electronik banking (e-banking)*

Layanan e-banking merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking, mobile banking, sms banking dan phone banking*. Layanan *internet banking*. Memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan media jaringan komputer yaitu internet. Bank biasanya menyediakan *website* tertentu yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tidak termasuk dalam kategori *internet banking*.

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah

tersedia di *subscriber identity module card (SIM Card)* atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau *SIM toolkit*.

Short message service banking (SMS banking) memiliki pengertian dan fungsi yang hampir sama dengan *mobile banking*. Hanya saja *mobile banking* diakses dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *SIM card*, sedangkan *SMS banking* menggunakan media *SMS plain (SMS Manual)* untuk mengakses layanan.

Layanan *phone banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi dan pelayanan perbankan *non-cash* melalui telepon. Kebanyakan pelayanan *phone banking* menggunakan mesin penjawab otomatis dengan sistem *keypad response*. Jenis transaksi yang ditawarkan dalam *e-banking* berbeda-beda pada setiap bank, namun secara garis besar transaksi yang biasanya disediakan meliputi transaksi finansial dan nonfinansial, seperti transfer uang, cek saldo, mengakses informasi, melakukan pembayaran, pembelian dan mengakses PIN (*Personal Identifying Number*).²³

4. Ekonomi Islam

Istilah ekonomi islam dalam bahasa arab disebut (*istiqhad*) yang terambil dari kata (*qaf*), (*Shad*), (*dal*) menjadi (*qashada*) yang berarti pergi menuju ke. Dari akar kata ini menjadi (*istiqhad*) yang berarti menghemat.

Ahmad Muflih saefuddin dalam Majalah Panji Masyarakat No.9 :1993: 49 mengemukakan, sistem ekonomi Islam adalah sebuah sistem yang bersifat *purposit* dan tidak netral atau bebas nilai dan bekerja menurut aksioma dasar dan instrumen

²³ Dara Saputri, *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang* (Skripsi Universitas Islam Negeri, 2017), h. 61-64.

berdasarkan al-Qur'an dan hadis, atau dengan kata lain sebuah sistem ekonomi yang bersifat dinamis menurut ruang dan waktu yang mengandung nilai *rahmatat lil'alamin*.

Sistem ekonomi Islam memaknakan bagaimana memproduksi yaitu mengelolah sumber daya alam : bagaimana mendistribusi yaitu, menyalurkan produk-produk hasil alam dan mengelolah sumber daya alam dalam bentuk barang dan jasa dan bagaimana mengkonsumsi, yaitu menggunakan produk-produk barang dan jasa dalam memenuhi kebutuhan diri, keluarga dan sesama manusia dengan mengikuti ketentuan-ketentuan agama islam, baik dalam hubungan antar manusia dengan benda atau barang dan jasa maupun antar manusia dan manusia.

a. Prinsip Ekonomi Islam

Sistem ekonomi Islam berakar dari prinsip-prinsip Qur'ani. Al-Qur'an yang menjadi sumber utama Islam telah menetapkan berbagai aturan sebagai hidayah bagi umat manusia dalam melakukan aktivitas di setiap manusia diciptakan sebagai Khalifah dan Abdullah di muka bumi, yang bertugas untuk mengatur, memelihara dan melestarikan alam semesta serta tunduk dan patut terhadap perintah dan menjauhi segala larangan-Nya/ Dengan demikian, tujuan hidup manusia harus diarahkan untuk mendapatkan ridah Allah (*mardhatillah*) dalam bentuk segala aktifitas yang sesuai dengan tuntunan-Nya.

Menurut Yusuf Qardhawi ilmu ekonomi Islam memiliki tiga prinsip dasar yaitu tauhid, akhlak, dan keseimbangan. Dua prinsip yang pertama kita sama-sama tahu pasti tidak ada dalam landasan dasar ekonomi konvensional. Ekonomi Islam dikatakan memiliki dasar sebagai ekonomi Islam karena sistem ekonomi ini dilaksanakan dan ditunjukkan untuk kemakmuran manusia.

Sedangkan menurut Chapra, disebut sebagai ekonomi Tuhid. Keimanan mempunyai peranan penting dalam ekonomi islam, karena secara langsung akan mempengaruhi cara pandang dalam membentuk kepribadian, perilaku, gaya hidup. Selera, dan preferensi manusia, sikap-sikap terhadap manusia, sumber daya dan lingkungan. Saringam moral bertujuan untuk menjaga kepentingan diri tetap berada dalam batas-batas kepentingan sosial dengan mengubah preferensi individu sesuai dengan prioritas sosial dan menghilangkan atau meminimalisasikan penggunaan sumber daya untuk tujuan yang akan menggagalkan visi sosial tersebut, yang akan meningkatkan keserasian antara kepentingan diri dan kepentingan sosial.

Kesuksesan Muhammad saw. Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya serta pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni. Dua hal pokok itu, amanah menjadikan Nabi Yusuf mampu membangun kesejahteraan masyarakat.²⁴

Dalam membahas perspektif ekonomi Islam, ada satu titik awal yang benar-benar harus kita perhatikan yaitu: “ekonomi islam itu sesungguhnya bermuara kepada *akidah Islam*, yang bersumber dari syariatnya. Sedangkan dari sisi lain ekonomi Islam bermuara pada *Al-qur'an al Karim dan As-Sunnah Nabawiyah* yang berbahasa arab. Munculnya ekonomi syariah merupakan respon dari kemajuan zaman hingga nilai-nilai keislaman mulai luntur khususnya dalam berniaga atau dalam kegiatan perekonomian. Saat ini sedang marak pertumbuhan ekonomi syariah, hampir semua lembaga ekonomi menerapkan sistem syariah dan label syariah didalamnya. Seperti lembaga bank Konvensional yang mulai membuka cabang syariah. Hal ini terjadi akibat ketertarikan para nasabah muslim ke lembaga

²⁴ Rosmini, *Proses Lelang Barang Jaminan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Pinrang (Analisis Ekonomi Islam) (Skripsi IAIN Parepare 2019)*,h.23-25.

yang berlebel syariah, karena mereka mulai ragu dengan system yang diterapkan lembaga konvensional yang memiliki nilai-nilai yang tidak senada dengan ajaran Islam.

Islam sebagai agama Allah yang telah disempurnakan memberi pedoman bagi kehidupan umat manusia baik spritual mekanisme, individual sosial, jasmani rohani, dalam keseimbangan dan perbandingan. Yang pada umumnya dalam bentuk garis besar. Hal itu dimaksudkan untuk member peluang bagi perkembangan kegiatan perekonomian dikemudian hari.

Islam dalam melakukan pengembangan dibidang ekonomi tentunya harus di dukung dengan beberapa nilai-nilai dasar inspirasi untuk menyusun propinsi-propinsi dan teori-teori ekonomi islam yaitu:

1. *Adl* (keadilan)

Islam dalam memberikan definisi adil sebagai tidak mendzalimi dan tidak didzalimi. Implikasi ekonomi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bial hal itu merugikan orang lain atau merusak alam. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Suroso Imam Zadjuli dalam Achmad Ramzi Tadjoeddin bahwa prinsip ekonomi islam adalah penerapan asas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan hidup. Tanpa keadilan, golongan yang satu akan mendzalimi golongan yang lain sehingga terjadi eksploitasi manusia atas manusia dimana masing-masing berusaha mendaptkan hasil yang lebih besar dari pada usaha yang dikeluarkan karena ketamakannya.

2. *Ma'had* (hasil)

Islam mengajarkan bahwa manusia hidup bukan hanya didunia saja, akan tetapi juga dibangkitkan diakhirat. Kehidupan manusia adalah kehidupan sementara dalam rangka mencari bekal dalam kehidupan yang abadi diakhirat. Oleh karena itu setiap perbuatan manusia yang dilakukan didunia akan menguasai hasilnya (dibalas oleh Allah) di akhirat nanti. Impilkasi dari nilai ini adalah konsep *punish* dan *reward* akan memacu manusia untuk selalu berbuat yang terbaik untuk menghindari diri dari perbuatan yang jahat dan buruk.²⁵

C. Tinjauan Konseptual

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pengertian judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Kepercayaan

Menurut Lee menjelaskan kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunitis. Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen.

2. Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), yang dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian.

²⁵ Rezky Wahyuni, *Komparasi Tingkat Penerimaan Nasabah Dalam Layanan Pegadaian Syariah dan Konvensional Di Kabupaten Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)* (Skripsi IAIN Parepare 2019),h. 29-32.

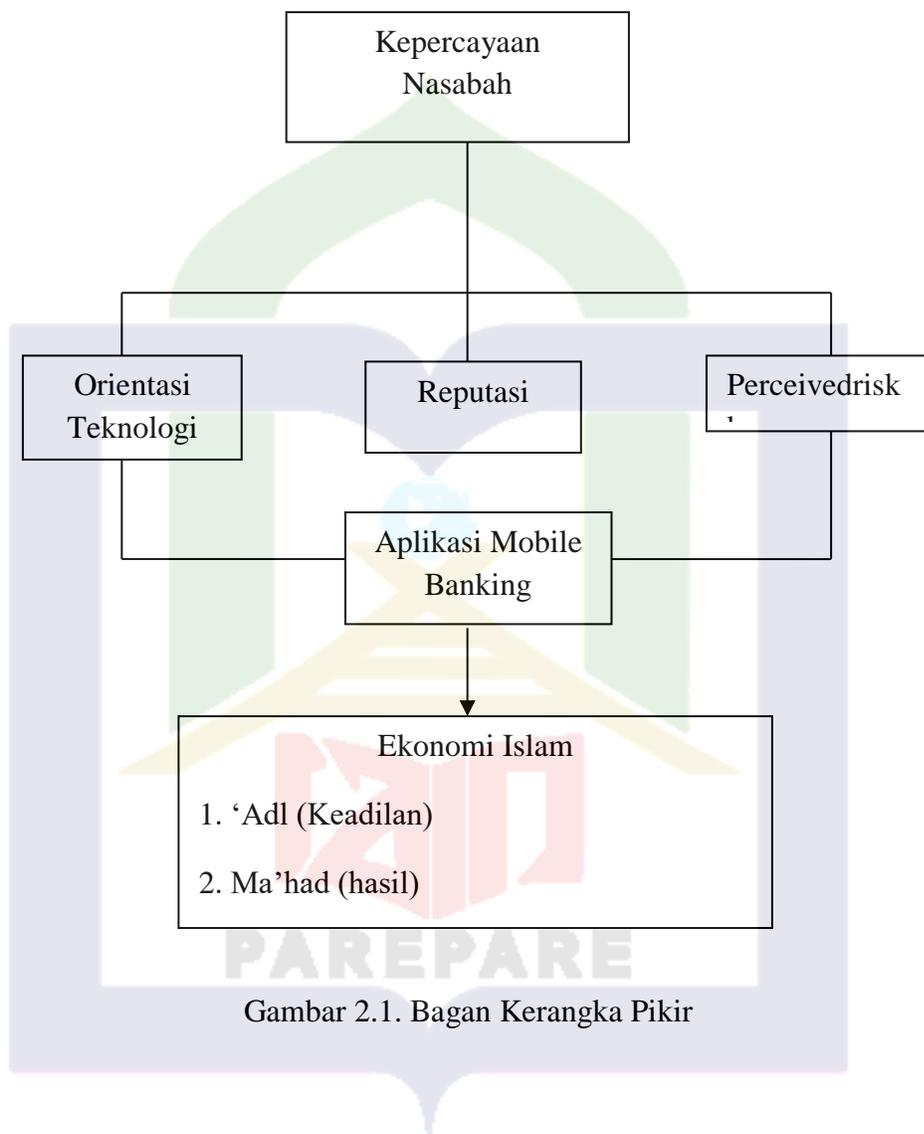
3. Mobile Banking

Menurut Riswandi mendefinisikan, *Mobile Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah, karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.

4. Ekonomi Islam

Ahmad Muflih saefuddin dalam Majalah Panji Masyarakat No.9 :1993: 49 mengemukakan, sistem ekonomi Islam adalah sebuah sistem yang bersifat *purposit* dan tidak netral atau bebas nilai dan bekerja menurut aksioma dasar dan instrumen berdasarkan al-Qur'an dan hadis, atau dengan kata lain sebuah sistem ekonomi yang bersifat dinamis menurut ruang dan waktu yang mengandung nilai *rahmatat lil'alamin*.

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada dilapangan. Sedangkan kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil pencarian fakta dan informasi yang diambil dari informan untuk diwawancarai kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Tujuan dari pendekatan deskriptif kualitatif yaitu untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.²⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Sulselbar Cabang Parepare yang terletak di jalan Bau Masepe No. 468, Ujung Sabang, Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota parepare, Sulawesi Selatan.

²⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif "Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h.68.

2. Waktu Penelitian

Peneliti ini akan dilaksanakan setelah disetujuinya usulan penelitian yang diajukan dengan memperoleh surat pengantar dari lembaga penelitian institut agama Islam Negeri Parepare untuk mendapatkan izin bagi peneliti. Peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu kurang lebih 2 bulan sejak proposal ini diterima yang dimana kegiatannya meliputi: Persiapan (pengajuan proposal penelitian), pelaksanaan (pengumpulan data), pengeloaan data (analisis data) dan penyusunan hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksud untuk memberi batasan hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti, dan juga akan berguna untuk memberikan arahan kepada peneliti untuk memilih data yang sesuai dengan penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam).

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada Nasabah. Tentang Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam).

2. Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi.²⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambar secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dimana dalam observasi menghimpun data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.²⁸

2. Wawancara (interview)

Wawancara (interview) adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden, sehingga akan tercipta proses interaksi antara responden dengan pewawancara. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara terstruktur dan tertulis yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Adapun informan yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah nasabah bank sulsebar cabang parepare. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari

²⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV (Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), h.114.

²⁸Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Cet. 1: Jakarta: Rajawali Perss, 2010), h. 134

pembicaraan yang melebar. Selain itu juga dijadikan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung.²⁹

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengambilan data yang akan diperoleh melalui dokumen-dokumen. Proses dokumentasi akan dilakukan oleh peneliti untuk merekam hasil tanggapan dari responden sebagai bentuk pertanggung jawaban dalam penelitian ini. Baik itu dalam bentuk tulisan, gambar, karya-karya, file data, rekaman suara, maupun rekaman video. Studio dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Cara ini diarahkan untuk mencari data penunjang mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, rekaman, dan dokumen lain yang ada di Bank Sulselbar Cabang Parepare.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami, supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan dari informan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengatogerikan data yang terkumpul baik dari catatan, lapangan, foto, atau dokumen berupa laporan.³⁰ Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan menngeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang

²⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta,2002), h.203.

³⁰Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h.86.

berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Pertama kali yang dilakukan dalam teknik reduksi adalah memilih hal-hal pokok dan penting mengenai permasalahan dalam penelitian.

2. Penyajian Data (*data display*)

Data diarahkan agar terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, uraian naratif, seperti hasil wawancara dan hasil bacaan.³¹ Data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan (data sekunder) maupun dari penelitian lapangan (data primer) akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan memaparkan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking sulselbar cabang parepare (analisis ekonomi islam).

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan maka akan ditarik sebuah kesimpulan yang menggambarkan dari kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking sulselbar cabang parepare (analisis ekonomi islam).

³¹H.B. Sutopo, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), h.40.Press, 2002), h.91.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Layanan Aplikasi Mobile banking Bank Sulselbar

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan mobil banking yang memberikan fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, pembayaran kartu kredit, PLN, telpon, listrik serta pembelian pulsa. Menawarkan begitu banyak pelayanan dan memberikan daya jaungkauan ketika mengaskes mobile banking sesuai dengan tempat dan lokasi.

Mobile banking di Bank Sulselbar cabang parepare adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta trnasaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti Sulselbar Mobile dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat smartphone dengan system operasi berbasis android. Pada sistem elektornik dengan layanan elektronik (*electronic service*) adalah istilah yang sangat generic, biasanya mengacu pada penyediaan layanan melalui intenet, sehingga layanan elektronik biasa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. Penggunaan peralatan elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan memberikan dampak yang sangat luar biasa, Karena dengan bantuan peralatan elektronik, pelayanan dapat dilakukan dengan cara yang jauh lebih cepat, lebih efesien dan lebih akurat. Dengan demikian *customers* akan sangat puas. *Electronic service* ini sudah lama diimplementasikan dalam pelayanan perbankan salah satunya pada mobile banking.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari Nenni Triana selaku nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* di bank Sulselbar Cabang Parepare mengenai pendapatnya dalam menggunakan *mobile banking* :

“ Yang kita liat sendiri pada masa perkembangan teknologi yang sudah semakin canggih bank Sulselbar menggunakan system elektronik yang sangat tepat yang memunculkan aplikasi *mobile banking* sehingga saya dengan mudah melakukan berbagai transaksi pada layanan yang tersedia *mobile banking* dan mendapatkan informasi pada aplikasi tersebut”.³²

Mobile banking salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile Banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Muhammad Nashir As'ad selaku nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* di bank Sulselbar Cabang Parepare juga berpendapat dalam menggunakan *mobile banking* :

“kebetulan saya menggunakan wifi dirumah jadi mengakses aplikasi *mobile banking* sangat lancar dan mudah untuk melakukan transaksi pada layanan *mobile banking* itu”.³³

Kemampuan akses juga menjadi sebuah keunggulan jika memanfaatkan kecanggihan teknologi dan jaringan, tentu jika akses jaringan yang diberikan cepat maka transaksi juga akan cepat terlaksana. Jika suatu informasi sistem mudah diakses, maka sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut.

³²Wawancara dengan Nenni Triana , *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 17 desember 2020

³³ Wawancara dengan Muhammad Nashir As'ad, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 17 desember 2020

Dalam konteks *mobile banking*, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan ponsel secara fisik.

Mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan beberapa jaringan provider seperti, indosat, telkomsel, Three, dan jaringan provider lain kecuali smartfren dan axis. Jaringan provider yang kurang baik akan menimbulkan masalah bagi pengguna mobile banking seperti, pada saat akan melakukan transaksi terjadi kesalahan system, atau suatu saat akan mentransfer tetapi tidak terkirim dan saldo sudah terdebit. Hal tersebut membuat nasabah tidak lagi menggunakan mobile banking, ini juga berdampak pada nasabah yang baru menggunakan mobile banking, nasabah melihat pengalaman dari nasabah lain yang menggunakan mobile banking. Namun hal tersebut juga tidak membuat nasabah lain yang membutuhkan mobile banking tidak menggunakan aplikasi yang sudah disediakan bank. Mereka dapat menggunakan mobile banking karena transaksi yang dilakukan membutuhkan waktu cepat untuk keperluan bisnis dan lain sebagainya.

Adapun pendapat lain dari hasil wawancara mengenai aplikasi mobile banking dari nasabah bank sulsebar cabang parepare, saudari Nurhijrah mengatakan:

“layanan mobile banking bank suselbar sudah memberikan yang baik dan memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi, namun kadang saya terganggu pada jaringan jika melakukan transaksi mobile banking kalau jaringannya kurang bagus, tergantung pada jaringan kalau jaringan bagus ya aksesnya juga lancar”.³⁴

³⁴ Wawancara dengan Nurhijrah, *Nasabah Sulsebar Cabang Parepare*, pada tanggal 18 desember 2020.

Tentu saja setiap kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan ada juga kelemahan yang menghambat kinerja dari mobile banking seperti jaringan, Misalnya ketika menggunakan aplikasi mobile banking nasabah harus berada pada wilayah yang terdapat akses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wifi, dengan demikian ketergantungan terhadap jaringan internet pada jaringan operator yang bersangkutan.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.

Daya guna atau kebermanfaatan yaitu tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu system akan meningkatkan kinerjanya, Daya guna adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi informasi.

Kenyamanan mobile banking merupakan tingkat dimana nasabah diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking

Kepercayaan nasabah suatu faktor terpenting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi pada mobile banking bank sulsebar cabang parepare yang terdiri beberapa yaitu:

1. Kemudahan penggunaan

Bank sulselbar cabang parepare mengeluarkan aplikasi mobile banking untuk mempermudah nasabah dalam melakukan akses transaksi tanpa harus kebank lagi atau ATM seperti menstransfer uang, cek saldo, ataupun pembayaran tagihan-tagihan kecuali pada penarikan tunai. Disinilah pentingnya nasabah untuk mendownload aplikasi mobile banking di playstore atau apss masing masing di handphone dan tidak membuang banyak waktu jika ingin melakukan transaksi cukup dirumah tanpa harus kebank atau ATM.

Dalam menggunakan mobile banking yang benar sudah merasakan kemudahannya pada salah satu nasabah yang dilakukan wawancara kepada Apriani Usman yang mengatakan bahwa :

“Aplikasi Mobile Banking benar benar memberikan saya kemudahan dan cepat dalam melakukan transaksi tanpa harus kebank lagi cukup dirumah saja Cuma membuka aplikasi mobile banking di hp dan melakukan transaksi yang diinginkan. Apalagi jika saya mau mengecek saldo tinggal membuka aplikasi mobile banking tersebut dan sudah dapat melihat saldo saya.”³⁵

Aplikasi mobile banking yang terbukti memberikan kemudahan nasabahnya, pemafaatan handphone yang sudah semakin canggih dan berkembang yang ternyata memberikan sangat kemudahan bagi nasabah bank sulselbar cabang parepare, nasabah yang tidak perlu lagi mengantri dibank untuk membayar tagihan ataupun transfer cukup dengan menggunakan aplikasi mobile banking tersebut.

Mobile banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan mobile banking adalah menghemat biaya pencetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk bertransaksi,

³⁵Wawancara dengan Apriani Usman, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 22 desember 2020.

brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Mobile banking yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahisaan data data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.

Cara kerja mobile banking nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank pada tepatnya di bagian cs atau costume service , costumer service atau cs yang akan mendaftarkan terlebih dahulu nasabah yang ingin menggunakan mobile banking dengan itu nasabah dapat memanfaatkan aplikasi mobile banking dengan cara mengakses menu yang tersedia pada masing masing handphone pada aplikasi yang disediakan.

Apabila nasabah sudah memiliki aplikasi mobile banking di ponsel nasabah tinggal membuka aplikasi mobile banking dan cukup dengan memasukan *user -id dan password* masing masing untuk log in dan nasabah dapat memilih menu yang diinginkan untuk bertransaksi dengan ini sangat memberikan kemudahan bagi nasabah bank suslselbar cabang parepare untuk melakukan transaksi dalam penggunaan aplikasi mobile banking.

Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan produk berbasis teknologi untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat Al-Insyirah ayat 5-6 :

يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعْفَانً { ٥ } الْعُسْرَ مَعَانٍ يُسِّرًا { ٦ }

Terjemahannya :

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.

Secara umum sesungguhnya jika kesulitan itu datang, maka ia disertai dengan kemudahan. Oleh karena itu, kemudahan tersebut berada dalam kesulitan itu. Dua ayat tersebut mengisyaratkan akan misi Nabi Saw, “Betapa besar kesulitan yang Nabi hadapi, sehingga tulang-tulang punggung Nabi berderak.

2. Persepsi Keamanan

Mengenai kepercayaan nasabah dalam bertransaksi secara online yaitu menggunakan mobile banking Bank Sulselbar terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi nasabah bahwa menggunakan mobile banking percaya akan hal tersebut, karna dari hasil penelitian saya beberapa nasabah yang berhubungan dengan keamanan mobile banking tidak ada yang mengeluh tentang keamanan data pribadi nasabah

Dalam wawancara yang di lakukan kepada Ibu Hasminah mengatakan bahwa : “Saya percaya aplikasi mobile banking Bank Sulselbar menjaga kerahasiaan informasi atau keamanan nasabah karna hanya kita sendiri yang mengetahui pin atau password dalam mobile banking dimana tidak ada pihak lain mengetahui selain kita”.³⁶

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui online yaitu mobile banking yang merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan yang terdapat pada aplikasi mobile banking tersebut.

Nasabah Bank Sulselbar cabang Parepare percaya jika segala transaksi melalui internet atau mobile banking yang di lakukan sendiri aman. Mobile banking ini harus mempertahankan keamanannya agar nasabah yang sudah sangat mengandalkan aplikasi mobile banking tersebut tetap percaya kepada bank atas transaksi.

³⁶Wawancara dengan Hasminah, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 22 desember 2020

Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data dan nasabah dari tindakan kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

3. Persepsi Resiko

Persepsi resiko secara umum yang di terima oleh seseorang ketika menggunakan suatu sistem. Persepsi resiko juga dapat dikatakan sebagai pemikiran seseorang serta konsekuensi yang diterima atas layanan pada sistem yang digunakan. Sebelum menggunakan layanan mobile banking nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai resiko yang sering terjadi seperti ketidoredaran sendiri bahkan nasabah yang melakukan salah pengetikan dan lupa passwordnya.

Dalam wawancara yang di lakukan kepada Ibu Megawati mengatakan bahwa : “Selama saya menggunakan aplikasi mobile banking kendala yang saya dapatkan ketika saya melupakan password dan kalau bukan password saya lupa biasa juga saya salah pengetikan, mungkin sudah faktor umur”.³⁷

Hal tersebut jika nasabah yang melupakan password yang tidak dapat mengakses transaksi mobile banking dapat langsung melaporkan ke pihak Bank Sulselbar untuk mengatasi hal yang terjadi.

4. Kepatuhan Syariah

Dalam islam hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif. Setiap bisnis yang didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan pihak lain. Kepercayaan ini akan menambah nilai transaksi kegiatan perusahaan dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan, untuk memberikan peluang bagi perkembangan kegiatan perekonomian di kemudian hari.

³⁷Wawancara dengan Megawati, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 22 desember 2020

Islam dalam melakukan pengembangan di bidang ekonomi tentunya harus di dukung dengan beberapa prinsip-prinsip ekonomi Islam beberapa diantaranya yaitu:

a. ' Adl (Keadilan)

Islam dalam memberikan definisi adil sebagai tiak mendzalimi dan tidak didzalimi. Al'adl artinya tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, tidak sewenang-wenang, seimbang, sepatutnya dan manusia masing-masing berusaha mendapatkan hasil yang lebih besar atau manfaat yang di dapatkan.

Keadilan sangat ditekankan dan telah menjadi kewajiban di setiap aktivitasnya. Keadilan disini diartikan sebagai perilaku dimana menempatkan sesuatu sesuai dengan tempatnya. Dimana prinsip ekonomi islam harus menerapkan dan melayani semua masyarakat tanpa memandang status social. Keadialan dalam ekonomi syariah bertujuan agar semua masyarakat dari semua golongan merasakan kenyamanan dan kesamaan.

Salah satu wawancara yang di lakukan oleh Ibu Reskiani mengatakan bahwa:

“Aplikasi mobile banking yang saya gunakan sangat bermanfaat dan sangat memudahkan melakukan transaksi secara online”.³⁸

Berbuat adil yaitu dengan cara tidak melampaui batas atau tidak mengambil keuntungan yang tidak pantas dari kemalangan orang. Allah swt berfirman

³⁸Wawancara dengan Reskiani , *Nasabah Sulsebar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

QS An Nisa : 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahannya :

Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia, hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar, maha melihat.

Islam memiliki konsep keadilan ekonomi yang tegas dan jelas. Prinsip dan tujuan penerapannya sangat mudah difahami. Konsep keadilan sosial dalam ekonomi Islam, sebagaimana didjelaskan di atas, menetapkan prinsip prinsip moral untuk ditumbuhkan dan diinternalisasikan dalam institusi-isntitusi ekonomi. Melalui prinsip prinsip ini pula keadilan ekonomi membebaskan setiap orang untuk terlibat secara kreatif dalam bekerja berorientasi ekonomi dan lebih dari itu menjawab jiwa dan spirit mereka.

b. Ma'had (Hasil)

Islam mengajarkan bahwa manusia hidup bukan hanya di dunia saja, akan tetapi juga di bangkitkan di akhirat. Kehidupan manusia adalah kehidupan sementara dalam rangka mencari bekal dalam kehidupan yang abadi di akhirat. Oleh karena itu, setiap perbuatan manusia yang dilakukan di dunia akan menguasai hasilnya (di balas oleh Allah) di akhirat nanti.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan utama konsep ekonomi Islam adalah mensejahterahkan umat dan mendapat hasil seperti keuntungan yang didapatkan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking.

Pengertian – pengertian yang terkandung dalam konsep keadilan ini sudah barang tentu mempunyai implikasi terhadap aktivitas dan perilaku manusia. Implikasi itu terlihat pada keadilan hukum dalam makna bahwa al-Qur'an memerintahkan agar manusia memperlakukan semua orang sama dihadapan hukum dan tidak boleh membedakannya berdasarkan aksiden-aksiden (hal-hal yang melekat secara lahiriyah) yang dimilikinya.

peneliti melakukan wawancara kepada nasabah Bank Sulselbar cabang Parepare kepada ibu Andi Hamsiar yang mengatakan bahwa :

“ Saya sangat puas dengan hasil kinerja Bank Sulselbar cabang Parepare yang sudah memunculkan aplikasi mobile banking yang sangat memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tidak perlu keluar rumah lagi, aman dari kejahatan orang lain yang sangat privasi dan mempercepat proses transaksi kapan dan di mana saja”.

Jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja atau jasa tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Namun, kepuasan pelanggan dalam konsep pemasaran Islami tidak

akan muncul jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan secara material, tapi juga jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan secara spiritual. Artinya, produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan secara spiritual. Artinya, produk atau jasa yang memperhatikan ketentuan ketentuan syariat islam akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan, khususnya yang beragama islam.

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Artinya, kepuasan atau senangnya pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan menciptakan suatu ikatan emosional yang kuat diantaranya.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah yaitu :

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. (repeated order).
- 2) Tipe nasabah defectors, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak adasesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.

- 3) Tipe nasabah terrorist, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain.
- 4) Tipe nasabah hotsager, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puasa dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggunakannya.
- 5) Tipe nasabah mercenaries, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.
Makin besar jurang antara apa yang diharpkan denganj kinerja, semakin besar ketidak puasan nasabah/konsumen. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya :
 - 1) Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah terhadap perusahaan.
 - 2) Terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
 - 3) Terjadinya suatu bentuk isu public yang positif.
 - 4) Terjadinya pembelian ulang.

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1) Material meliputi: | (1) Gedung yang megah. |
| | (2) Lay out ruangan yang tertata rapi |
| | (3) Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman. |

- (4) Ruang toilet yang bersih.
- (5) Ruang mushola yang bersih dan nyaman.
- (6) Penampilan pegawai yang baik.
- (7) Mesin ATM yang selalu online dan rapi
- (8) Sarana dan prasarana yang lengkap.

- 2) Immaterial yang meliputi: (1) Ramah, sopan, tanggap dan akrab.
- (2) Pelayanan yang hangat.
 - (3) Merasa dihormati dan dihargai.
 - (4) Merasa senang dan puas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan konsumen atau nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk atau melakukan transaksi tersebut.

Tujuan ekonomi Islam adalah sebagaimana difirmankan oleh Allah swt Q.S Al-Qashas/28:77

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَنَّاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Terjemahannya:

Dan carilah pada apa yang telah di anugrahkan Allah swt kepadamu (Kebahagiaan) dunia akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagian dari (Kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (Kepada orang lain) sebagaimana Allah swt telah berbuat baik, kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (Muka) bumi. Sesungguhnya Allah swt tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan .

Dalam ayat ini Allah swt memperingatkan kepada manusia bahwa kehidupan di dunia ini hanya sementara dan akan kehidupan lagi sesudah kehidupan di dunia ini. Disana manusia akan mendapatkan kebahagiaan, kesenangan dan kesempurnaan hidup apabila ia berbuat kebaikan dengan cara saling tolong menolong terhadap sesamanya ketika ia hidup di dunia baik dalam hal materi maupun tenaga.

Secara umum prinsip ekonomi Islam terbagi menjadi tiga bagian. Prinsip-prinsip ekonomi islam didasarkan atas lima nilai universal yang meliputi tauhid, (keimanan), ‘adl (keadilan), nubuwah (kenabian), khilafah (pemerintah) dan ma’ad (hasil). Dari lima nilai universal tersebut, dibangunlah tiga prinsip derivatif yaitu kemepilikan multijenis (multiple ownership), kebebasan bertindak dan berusaha (freedom to act) serta keadilan social (social justice).

Lima nilai universal memiliki fungsi seperti pondasi, yaitu menentukan kuat tidaknya suatu bangunan. Tauhid (keesaan Allah), memiliki arti bahwa semua yang kita lakukan di dunia akan dipertanggung jawabkan kepada Allah di akhirat kelak.

‘Adl (keadilan), memiliki arti bahwa Allah telah memerintahkan manusia untuk berbuat adil dan tidak mendzalimi pihak lain demi memperoleh keuntungan pribadi.

Nubuwwah (kenabian), menjadikan sifat dan sikap nabi sebagai teladan dalam melakukan segala aktivitas di dunia.

Khilafah (pemerintahan), peran pemerintah adalah memastikan tidak ada distorsi sehingga perekonomian dapat belajar dengan baik. Ma'ad (hasil), dalam Islam hasil (laba) yang diperoleh di dunia juga menjadi laba di akhirat.

Bagian kedua memiliki fungsi sebagai tiang yang merupakan turunan dari nilai-nilai universal. Multitype Ownership (kepemilikan multijenis) merupakan turunan dari nilai tauhid dan 'adl. Islam mengakui kepemilikan pribadi, Negara maupun kepemilikan campuran, namun pemilik primer tetap Allah SWT. Freedom to act (kebebasan bertindak atau berusaha) merupakan turunan dari nilai nubuwwah, 'adl dan khilafah. Nilai ini memiliki arti bahwa setiap manusia memiliki kebebasan untuk bermuamalah. Dalam bermuamalah, manusia diwajibkan untuk meneladani sifat rasul harus menjunjung tinggi nilai keadilan dan taat terhadap aturan yang berlaku dalam pemerintahan agar tidak terjadi distorsi dalam perekonomian. Sosial justice (keadilan sosial) merupakan turunan dari nilai khilafah dan ma'ad. Nilai ini memiliki arti bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan pokok dan terciptanya keseimbangan sosial sehingga tidak terjadi ketimpangan antara kaya dan miskin.

Seperti fungsi atap dalam sebuah bangunan, nilai yang berfungsi untuk melindungi bangunan dari ancaman dari luar adalah akhlak. Akhlak merupakan sikap manusia dalam bertingkah laku yang diharapkan sesuai dengan teori dan system ekonomi Islam.

C. Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking

Kepercayaan dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang. Untuk menimbulkan rasa kepercayaan terhadap pihak bank sulselbar cabang parepare, kepercayaan di bangun dari awal dan membutuhkan proses untuk menimbulkan rasa percaya.

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan, walaupun menjadi pihak yang terpercaya perbankan tidak mudah untuk meraihnya dan memerlukan usaha bersama, keyakinan satu pihak (konsumen) pada keamanan data pribadi, adanya ruang privasi dan unsur etika pada pihak bank akan memberikan nilai lebih. Nilai lebih merupakan suatu tahap dimana mitra bisnis memiliki keyakinan mengenai tingkah laku. Nilai-nilai yang terkandung dalam suatu produk merupakan hal mendasar untuk mengembangkan kepercayaan. Pihak pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten. Maka dari itu untuk menumbuhkan kepercayaan maka mutlak dibutuhkan nilai lebih.

Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya maka bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya sehingga nasabah merasa aman dan percaya terhadap bank tersebut karena nasabah dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka inginkan dari bank tersebut. Pada tahap dimana suatu system online dapat mepertinggi komunikasinya yang meliputi keterbukaan,

kecepatan dalam merespon dan kualitas informasi akan mempengaruhi kemampuan system online teknologi GPRS yang dilakukan dari ponsel tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna mobile banking.

Pengendalian perilaku oportunitis dapat terjadi dalam transaksi mobile banking dimana ketika pihak bank menghubungkan informasi ke server setelah itu dihubungkan ke nasabah, pihak server bisa dengan mudah memberikan informasi yang tidak lengkap maupun informasi yang tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Konsumen yang tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang kualitas suatu produk, seringkali kehilangan kepercayaan untuk melakukan transaksi online. Oleh karena itu, harus ada pengendalian perilaku oportunitis. Semakin banyaknya jumlah bank baik konvensional maupun syariah yang menawarkan fasilitas mobile banking menyebabkan terjadinya persaingan yang kompetitif antara bank. Kondisi ini memicu bank terlewat bank syariah

Sebelum menggunakan layanan mobile banking nasabah pasti mempertimbangkan kemungkinan berbagai resiko. Disinilah muncul adanya kepercayaan nasabah dalam menggunakan mobile banking :

1. Orientasi teknologi

Diketahui mobile banking salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Dimana mobile banking suatu layanan yang diberikan dari pihak bank sulselbar cabang parepare untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan nasabah dalam bertransaksi online.

Dan adapun wawancara dari Ibu Apriani mengatakan bahwa:

“Dari tampilan aplikasi mobile banking sangat membantu dan mudah di mengerti apalagi yang baru memulai menggunakan aplikasi mobile banking”,³⁹

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan, nasabah menginginkan kenyamanan ketika mereka bertransaksi secara online. Selain itu, kepercayaan sangat berperan penting dalam orientasi teknologi di mana kepercayaan nasabah terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap online banking. Biasanya persoalan muncul dalam pikiran mereka adalah kesesuaian kemampuan dari sistem elektronik tersebut dengan harapan nasabah misalnya kecepatan akses.

Kemampuan akses juga menjadi sebuah keunggulan jika memanfaatkan kecanggihan teknologi dan jaringan, tentu jika akses jaringan yang diberikan cepat maka transaksi juga akan cepat terlaksana. Jika suatu informasi sistem mudah diakses, maka sedikit usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks *mobile banking*, kemampuan akses tidak hanya kemampuan nasabah dalam menggunakan sistem, tetapi juga kemampuan akses internet dan ponsel secara fisik.

Wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada ibu Satriani mengatakan bahwa:

“saya percaya menggunakan aplikasi mobile banking karena saya percaya dari pihak bank Sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabahnya dan kebetulan saya menggunakan wifi di rumah jadi mengakses aplikasi mobile banking lancar akan tetapi ketika saya berada di luar biasanya jaringan data seluler saya lambat loading apa mungkin tempat lokasi saya jaringannya kurang bagus”.⁴⁰

³⁹ Wawancara dengan Apriani, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

⁴⁰ Wawancara dengan Satriani, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

Dalam hal tersebut, memang biasanya yang menghambat kinerja dari mobile banking yaitu jaringan, maka peran teknologi informasi menjadi aspek sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat seluler sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga di dukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang di ikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet.

Adapun wawancara yang dilakukan kepada karyawan bank sulselbar cabang parepare, ibu ratna yang mengatakan bahwa:

“Nasabah yang biasanya mendapat kendala seperti kegagalan mengakses aplikasi mobile banking karena jaringan, jika mengakses mobile banking usahakan berada di wilayah jaringan yang terjangkau.”⁴¹

Penggunaan teknologi informasi tersebut dapat di lakukan oleh bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank. Hal tersebut membantu bank agar dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan, tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah.

5. Reputasi

Kepercayaan nasabah terhadap bank yang merupakan faktor fundamental yang menentukan kesinambungan bisnis bank. Kepercayaan nasabah terhadap bank sulselbar cabang parepare sangat tergantung pada persepsi nasabah terhadap citra dan reputasi bank. Reputasi di mana secara keseluruhan yang di lihat dari

⁴¹ Wawancara dengan Ratnai, *Karyawan Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 13 september 2021

kualitas atau kerakter yang dapat di lihat atau di nilai secara umum oleh masyarakat atau nasabah.

Ketika nasabah memproses suatu informasi dalam online banking mereka akan mempertimbangkan reputasi bank tersebut. Jika suatu bank memiliki reputasi yang baik maka nasabah akan menunjukkan sikap menyukai bank tersebut serta kooperatif terhadap bank yang bersangkutan.

Wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada saudari Nurjannah Ismail mengatakan bahwa :

”Saya melihat kualitas pada aplikasi mobile banking ini sangat bagus dan menarik dan saya merasa puas menggunakan layanan aplikasi mobile banking karna mudah di akses dalam bertransaksi online, maka dari itu selama saya menggunakan aplikasi mobile banking ini saya percaya dengan privasi dan keamanan sangat rahasia.⁴²

Dalam hal tersebut mobile banking memiliki kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah, maka dari itu bank sulsebar mempertahankan reputasi dan kuliatasnya.

6. Perceived risk

Bank sulsebar cabang parepare memunculkan aplikasi mobile banking yang memberikan kemudahan layaknya kita memiliki mesin ATM sendiri di rumah. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan mobile banking sudah menjadi gaya hidup modern yang mengiringi aktivitas harian kita sehari-hari. Dibalik segala kemudahan yang diberikan, sebenarnya ada risiko yang kadang sering di lupakan atau kita kurang peduli atas ancaman tersebut.

Tentu akan menjadi sebuah hal yang patut kita cermati, terutama jika kita memang benar-benar telah terbiasa menggunakan berbagai macam aplikasi perbank seperti

⁴²Wawancara dengan Nurjannah Ismail , *Nasabah Sulsebar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

mobile banking. Besarnya persepsi nasabah yang mengenai risiko mempengaruhi besarnya kepercayaan mereka terhadap ketika nasabah memproses informasi secara online, nasabah sering menganggap bahwa ada risiko yang tinggi walaupun risiko tersebut sebenarnya rendah.

Hal kecil risiko yang sering terjadi pada nasabah yaitu keteledoran sendiri dimana nasabah tersebut melupakan email password yang tidak bisa login karna kesalahan user id.

Wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan ibu Rinita mengatakan bahwa :
 ”Yang sering terjadi ketika saya mengakses mobile banking saya sering lupa password saya sehingga saya tidak dapat login lagi di aplikasi mobile banking sulselbar.”⁴³

Adapun tanggapan lain dari wawancara kepada ibu Hasminah mengatakan bahwa :

“Saya mengalami gagal login pada mobile banking saya yang tidak sama sekali mengakses aplikasi mobile banking apa mungkin karna sudah melewati batas waktu pembaruan”⁴⁴

Jika mengalami kendala seperti di atas yang tidak bisa login karna kesalahan User id ,password atau gagal login sebaiknya segera datang ke bank sulselbar cabang parepare untuk melapor kendala tersebut. Salah satu tolak ukur keberhasilan suatu bank dalam membangun persepsi nasabah bergantung pada kepercayaan nasabah terhadap layanan bank sulselbar.

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

⁴³Wawancara dengan Rinita, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

⁴⁴Wawancara dengan Hasminah, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 23 desember 2020

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

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

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

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

3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua

tipe sebelumnya. Pada system di tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena system ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki system ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, sangat ketat diperlukan di dalam system ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi kases langsung ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa dan lain-lain.

Para penyedia layanan dalam hal ini bank harus membangun kepercayaan nasabahnya agar senantiasa menggunakan jasa atau produk yang telah disediakan. Layanan mobile banking semestinya di buat sebaik dan seaman mungkin sehingga meminimalkan persepsi risiko dan meningkatkan penerimaan teknologi. Hubungan antara persepsi risiko dan kepercayaan dapat dijelaskan bahwa risiko yang merupakan konsekuensi yang tidak di harapkan dan yang ingin dihindari nasabah ketika bertransaksi online pada mobile banking tersebut.

Kepercayaan ini yang berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaann akun nasabah.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Musriana selaku nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* di bank Sulselbar Cabang Parepare mengenai pendapatnya dalam menggunakan *mobile banking* :

“Dalam mnggunakan aplikasi mobile banking bank sulselbar saya percaya bahwa bank sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan sudah pasti

aman , karena pin dan password sangat rahasia hanya kita yang mengetahuinya.”⁴⁵

Resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian rendah.Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaanya.Tidak ada pihak ketiga mengetahuinya.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah saudari Rahmiani juga berpendapat mengenai aplikasi mobile banking mengatakan bahwa:

“ saya percaya menggunakan aplikasi mobile banking di Bank Sulselbar Cabang Parepare karena aplikasinya yang terhubung dengan email, disitu ada notifikasi muncul jika transaksi tidak diketahui nasabah . dan tentunya aman bagi kita yang menggunakan mobile banking tersebut”.⁴⁶

Bank Sulselbar Cabang parepare memberikan keamanan dan privasi terhadap nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.Kepercayaan yang juga suatu keyakinan dari pihak tertentu pada pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan.

⁴⁵Wawancara dengan Musriana, *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 17 desember 2020

⁴⁶Wawancara dengan Rahmiani , *Nasabah Sulselbar Cabang Parepare*, pada tanggal 21desember 2020.

BAB V

PENUTUP

A Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mobile banking di Bank Sulselbar cabang parepare sudah memberikan layanan yang sudah sangat baik yang nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti *Sulselbar Mobile* dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone.
2. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank Sulselbar cabang parepare yang terdiri dari 4 yaitu: Kemudahan penggunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Resiko dan Kepatuhan Syariah
3. Kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking bank Sulselbar cabang parepare dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang. Sebelum menggunakan layanan mobile banking nasabah pasti mempertimbangkan kemungkinan berbagai resiko. Disinilah muncul adanya kepercayaan nasabah dalam menggunakan mobile banking ada 3 yaitu : orientasi teknologi, reputasi dan perceived risk.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobil banking bank Sulselbar cabang Parepare (analisis ekonomi Islam), maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi bank :Nasabah Bank Sulselbar cabang Parepare percaya jika segala transaksi melalui internet atau mobile banking yang di lakukan sendiri aman. Sehingga diharapkan Mobile banking ini harus mempertahankan keamanannya agar nasabah yang sudah sangat mengandalkan aplikasi mobile banking tersebut tetap percaya kepada bank atas transaksi.
2. Bagi nasabah : Nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* harus tetap berhati-hati ketika melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an *Karim*.

Amanda Sebayang, Aldhisa. *Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Peenggunaan Layanan Mobile Banking*. Skripsi Universitas Lampung Bandar Lampung, 2017.

Amanullah, Bastian. *Pengaruh persepsi manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif penggunaan layanan Mobile Banking*. Skripsi Universitas Diponegoro, 2014.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.

Arthana Purawadik, Bima. *Pengaruh persepsi kemudahan, Persepsi Kenyamanan dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan mobile banking (Studi pada Nasabah BNI menggunakan BNI mobile banking di kantor Cabang Pembantu (KCP) BNI*. Skripsi Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2019.

Bungin , Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2008.

Fadhilah, Nurul. *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai (Analisis Ekonomi Islam)*. Skripsi IAIN Parepare, 2019.

Harish Nurahmadi, Irfan. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

Hariyani, Iswi. *Restrukturisasi dan Penghimpunan Kredit Macet*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2017.

<https://banksulselbar.co.id/page/teknologi-informasi> (diakses pada tanggal 22 februari 2020)

NurRahmawanti, Intan. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Medpress Digital, 2014.

- Rosmini. *Proses Lelang Barang Jaminan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)*. Skripsi IAIN Parepare, 2019.
- Sa'diyah, Mahmudatus dan Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*, Vol. 1. No. 1, 2013.
- Saputri, Dara. *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang* . Skripsi Universitas Islam Negeri, 2017.
- Shofiana, Nur. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)*. Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2011.
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* Cet. 1: Jakarta: Rajawali Perss, 2010.
- Sjahdeni Remy, Sultan. *Kebebasan Berkontrak dalam Perlindungan Hukum yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*., Jakarta : Institut Bankir Indonesia, 1993.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2012 .
- Sulistyandri. *Hukum Perbankan: Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Penyimpanan Melalui Pengawasan Perbankan di Indonesia* . Sidoarjo : Laras, 2012.
- Sutopo, HB. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar., 2002
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Makalah dan Skripsi Parepare STAIN, 2013.
- Tirtana, Irwan dan Shinta Permata Sari. *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking*, 2014.
- Usanti, Trisadini dan Shomad. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Kencana, 2016.

Usman, Hasain dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Usman, Rahmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Wahyoedi , Soengeng dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta : Deepublish, 2012.

Wahyuni, Rezky. *Komparasi Tingkat Penerimaan Nasabah Dalam Layanan Pegadaian Syariah dan Konvensional Di Kabupaten Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)*. Skripsi IAIN Parepare, 2019.



LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24484
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2629/n.39.8/PP.00.9/11/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum W r. W b.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AMALIYAH SUDIRMAN
Tempat/ Tgl. Lahir : PAREPARE, 18 JULI 1998
NIM : 16.2300.154
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : JL. PERMANDIAN LUMPUE NO.17 A, KELURAHAN LUMPUE, KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan November sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum W r. W b.

24 November 2020



Muhammad Kamal Zubair



SRN IP000601

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 606/IP/DPM-PTSP/12/2020

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
 NAMA : **AMALIYAH SUDIRMAN**
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
 Jurusan : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / PERBANKAN SYARIAH**
 ALAMAT : **JL. PERMANDIAN LUMPUE NO. 17 A, PAREPARE**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

LOKASI PENELITIAN : **BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **03 Desember 2020 s.d 11 Januari 2021**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **10 Desember 2020**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE


HJ. ANDI RUSIA, SH.MH
 Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**
 NIP : **19620915 198101 2 001**

Biaya : Rp. 0.00

• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

• Informal Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
 • Dokumen ini telah dibundling secara elektronik, menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSE
 • Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPPTSP Kota Parepare (scan QRCode)





Nomor : SR/13 /B/PR/XII/2019
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Parepare, 14 Februari 2020

Kepada Yth.
Dekan IAIN Parepare
Di -

Tempat

Menunjuk Surat dari Institut Agama Islam Negeri Parepare Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor : B.383/In.39.8/PP.00.9/02/2020 Tanggal 12 Februari 2020 Perihal : Penelitian Awal (Observasi), dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya berkenan menerima saudara Amaliyah Sudirman untuk melaksanakan penelitian pada Kantor PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare terhitung Bulan Februari 2020 sampai dengan selesai dengan ketentuan sebagai berikut :

- Sebelum melaksanakan Penelitian terlebih dahulu melapor kepada Pemimpin Cabang.
- Harus mentaati peraturan Bank yang berlaku.
- Tidak di perkenankan mengambil data yang bersifat rahasia.
- Setelah melaksanakan penelitian, wajib menyerahkan laporan Penelitian kepada Pemimpin Cabang.
- Jika ketentuan diatas tidak dapat dipenuhi, Bank tidak akan memberikan surat keterangan atau semacamnya.

Adapun pembimbing sebagai *contact person* adalah Pemimpin unit kerja dimana mahasiswa ditempatkan dan akan disampaikan pada saat pelaksanaan Penelitian.

Demikin disampaikan, untuk diketahui.

*la dawa
17/2/20*

PT. BANK SULSELBAR
CABANG. PAREPARE

Bank Sulselbar
Cabang Parepare

Reny A. Badawing
PemSie. Operasional

Tembusan :

- ❖ Grup SDM PT. Bank Sulselbar
- ❖ GAI PT. Bank Sulselbar
- ❖ Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125
Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax +62-411 859 178
Web Site : www.bank Sulselbar.co.id


Bank Sulselbar
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : SR/001/PR/IV/2021

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tirta Indrawan S
Jabatan : PemSie. Operasional PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare
Alamat : Jl. Bau Massepe No. 468 Kota Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa :
Nama : Amallyah Sudirman
NIM : 16.2300.154

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian di PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Penelitian tersebut telah dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, yaitu sejak Bulan Desember 2020 s/d Januari 2021 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul **"Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare"**.

Demikian surat keterangan ini kami buat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 April 2021
PT. Bank Sulselbar
Cabang Parepare


Tirta Indrawan S
PemSie. Operasional

Tembusan :
1. Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : Jl. DR. Rajulangi No. 16 - Makassar 90125
Tel. +62-411 859171 (Hutang) Fax +62-411 859 178
Web Site : www.bank Sulselbar.co.id

PEDOMAN WAWANCARA NASABAH

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pekerjaan :

Pertanyaan :

I. KEPERCAYAAN NASABAH

1. Orientasi teknologi :

- a. Apakah mobile banking sulselbar menggunakan sistem elektronik yang tepat?
- b. Apa alasan anda memilih aplikasi mobile banking dalam menggunakan sistem elektronik tersebut?
- c. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan kecepatan akses yang tinggi pada sistem elektronik anda?

d. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan anda kemudahan dalam

mengakses menggunakan handphone?

e. Apakah ada kendala ketika anda mengakses mobile banking dalam menggunakan

sistem elektronik tersebut?

f. Apa saja kendala tersebut yang anda rasakan selama mengakses pada aplikasi mobile

banking?

2. Reputasi:

a. Apakah bank sulselbar memberikan pelayanan transaksi online yang baik terhadap

na sabah?

b. Apakah ada kendala pelayanan transaksi online bank sulselbar terhadap aplikasi mobile

banking?

c. Apa saja kendala yang biasa anda rasakan ketika melakukan transaksi online banking?

3. Perceived Risk :

- a. Menurut anda, apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabah?
- b. Bagaimana anda bisa percaya bahwa aplikasi mobile banking bank sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabah?
- c. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan informasi yang lengkap terhadap penggunaannya?
- d. Seberapa besar anda percaya terhadap aplikasi mobile banking bank sulselbar dalam memberikan informasi yang lengkap terhadap penggunaannya?
- e. Bagaimana respon anda ketika aplikasi mobile banking sulselbar terjadi kesalahan dalam memberikan informasi tersebut?

II. PRINSIP EKONOMI ISLAM

1. 'Adl (Keadilan) :

a. Menurut Anda porsi dari aplikasi mobile banking sudah menguntungkan untuk dua

belah pihak?

b. Apakah aplikasi mobile banking memberikan anda manfaat?

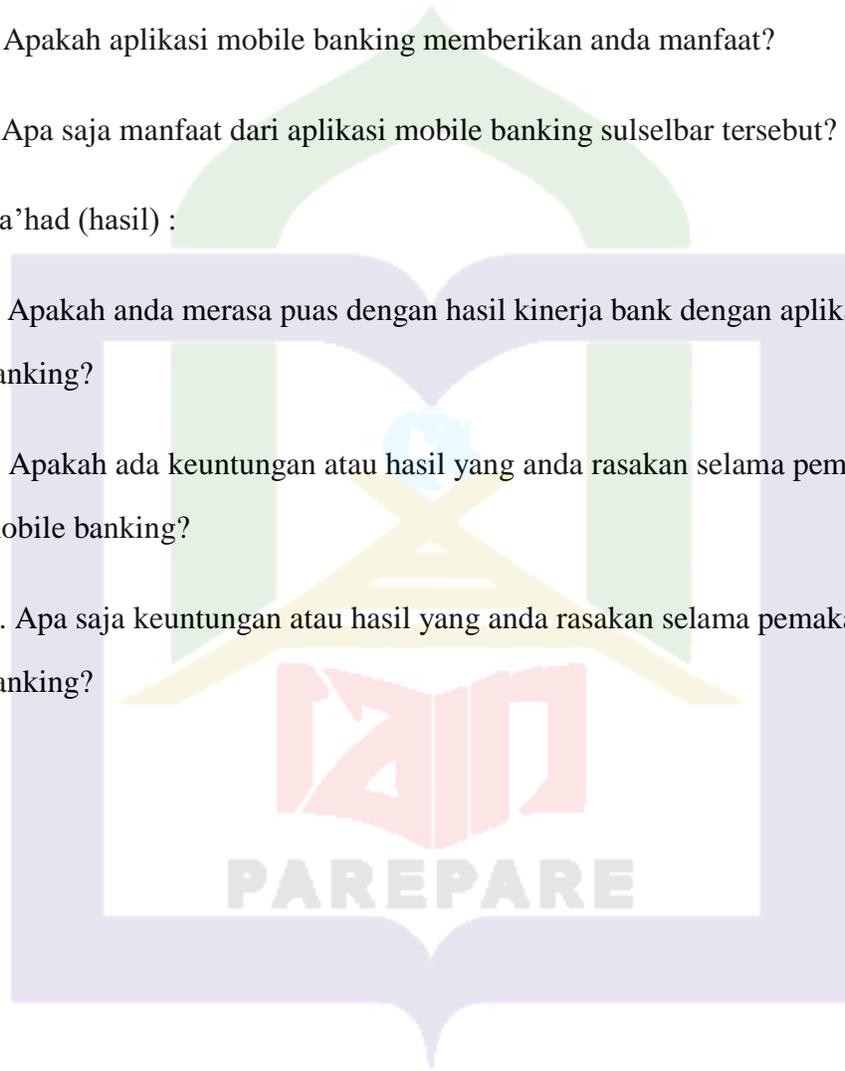
c. Apa saja manfaat dari aplikasi mobile banking sulselbar tersebut?

2. Ma'had (hasil) :

a. Apakah anda merasa puas dengan hasil kinerja bank dengan aplikasi mobile banking?

b. Apakah ada keuntungan atau hasil yang anda rasakan selama pemakaian mobile banking?

c. Apa saja keuntungan atau hasil yang anda rasakan selama pemakaian mobile banking?



PEDOMAN WAWANCARA NASABAH

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Hj. Megawati S.kep

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Abdul Jalil Lumpue

Pekerjaan : PNS

Pertanyaan :

I. KEPERCAYAAN NASABAH

1. Orientasi teknologi :

a. Apakah mobile banking sulselbar menggunakan sistem elektronik yang tepat?

Jawab : Iya

b. Apa alasan anda memilih aplikasi mobile banking dalam menggunakan sistem elektronik tersebut?

Jawab: Untuk meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi

c. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan kecepatan akses yang tinggi pada sistem elektronik anda?

Jawab: iya

d. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan anda kemudahan dalam mengakses menggunakan handphone?

Jawab: iya, sangat memberikan saya kemudahan.

e. Apakah ada kendala ketika anda mengakses mobile banking dalam menggunakan sistem elektronik tersebut?

Jawab: iya ada

f. Apa saja kendala tersebut yang anda rasakan selama mengakses pada aplikasi mobile banking?

Jawab: Ada, Selama saya menggunakan aplikasi mobile banking kendala yang saya dapatkan ketika saya melupakan password dan kalau bukan password saya lupa biasa juga saya salah pengetikan, mungkin sudah faktor umur.

2. Reputasi:

a. Apakah bank sulselbar memberikan pelayanan transaksi online yang baik terhadap nasabah?

Jawab: Iya

b. Apakah ada kendala pelayanan transaksi online bank sulselbar terhadap aplikasi mobile banking?

Jawab: Ada jika jaringannya kurang bagus

c. Apa saja kendala yang biasa anda rasakan ketika melakukan transaksi online banking?

Jawab: Lupa nomor password

3. Perceived Risk :

a. Menurut anda, apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabah?

Jawab: iya

b. Bagaimana anda bisa percaya bahwa aplikasi mobile banking bank sulselbar menjaga kerahasiaan informasi nasabah?

Jawab: Karena hanya kita sendiri yang mengetahui password nya dalam mobile banking dimana tidak ada pihak yang lain mengetahui selain kita.

c. Apakah aplikasi mobile banking bank sulselbar memberikan informasi yang lengkap terhadap penggunaannya?

Jawab: iya

d. Seberapa besar anda percaya terhadap aplikasi mobile banking bank sulselbar dalam memberikan informasi yang lengkap terhadap penggunaannya?

Jawab: 100% saya percaya karena, semua aplikasinya cepat dan akurat dan informasinya jelas.

e. Bagaimana respon anda ketika aplikasi mobile banking sulselbar terjadi kesalahan dalam memberikan informasi tersebut?

Jawab : langsung menghubungi call center bank sulselbar atau ketempat nya langsung.

II. PRINSIP EKONOMI ISLAM

1. 'Adl (Keadilan) :

a. Menurut Anda porsi dari aplikasi mobile banking sudah menguntungkan untuk dua belah pihak?

Jawab: iya

b. Apakah aplikasi mobile banking memberikan anda manfaat?

Jawab: iya sangat manfaat dan sangat memuaskan bertransaksi

c. Apa saja manfaat dari aplikasi mobile banking sulselbar tersebut?

Jawab: memberikan kemudahan dan bertransaksi online

2. Ma'had (hasil) :

a. Apakah anda merasa puas dengan hasil kinerja bank dengan aplikasi mobile banking?

Jawab: Sangat puas

b. Apakah ada keuntungan atau hasil yang anda rasakan selama pemakaian mobile banking?

Jawab: Ada, yang jelas sangat memberikan saya kemudahan dalam bertransaksi, tidak perlu keluar rumah lagi dan aman dari kejahatan orang lain.

c. Apa saja keuntungan atau hasil yang anda rasakan selama pemakaian mobile banking?

Jawab: Memprcepat proses transaksi kapan dimana saja.

PEDOMAN WAWANCARA KARYAWAN

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Ratna

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jalan Bau Msasepe

Pekerjaan : Karyawan bank sulselbar cabang parepare

Pertanyaan :

1. Apakah nasabah banyak yang mempunyai aplikasi mobile banking?
Jawab : iya banyak rata-rata nasabah menggunakan mobile banking.
2. Apakah nasabah percaya terhadap aplikasi mobile banking?
Jawab : iya tapi tidak semuanya karena masih ada juga yang ragu-ragu dalam menggunakan mobile banking.
3. Bagaimana mereka bisa percaya terhadap aplikasi mobile banking?
Jawab : karena kami meyakinkan nasabah bahwa data terjaga sangat ketat dan privasi.
4. Apakah anda pernah mendapatkan nasabah yang mengeluh terhadap aplikasi mobile banking?
Jawab: iya ada dan rata-rata kendala tersebut seperti melupakan password dan jaringan kurang bagus.

5. Bagaimana cara mengatasinya jika nasabah tersebut terdapat kendala terhadap aplikasi mobile banking?

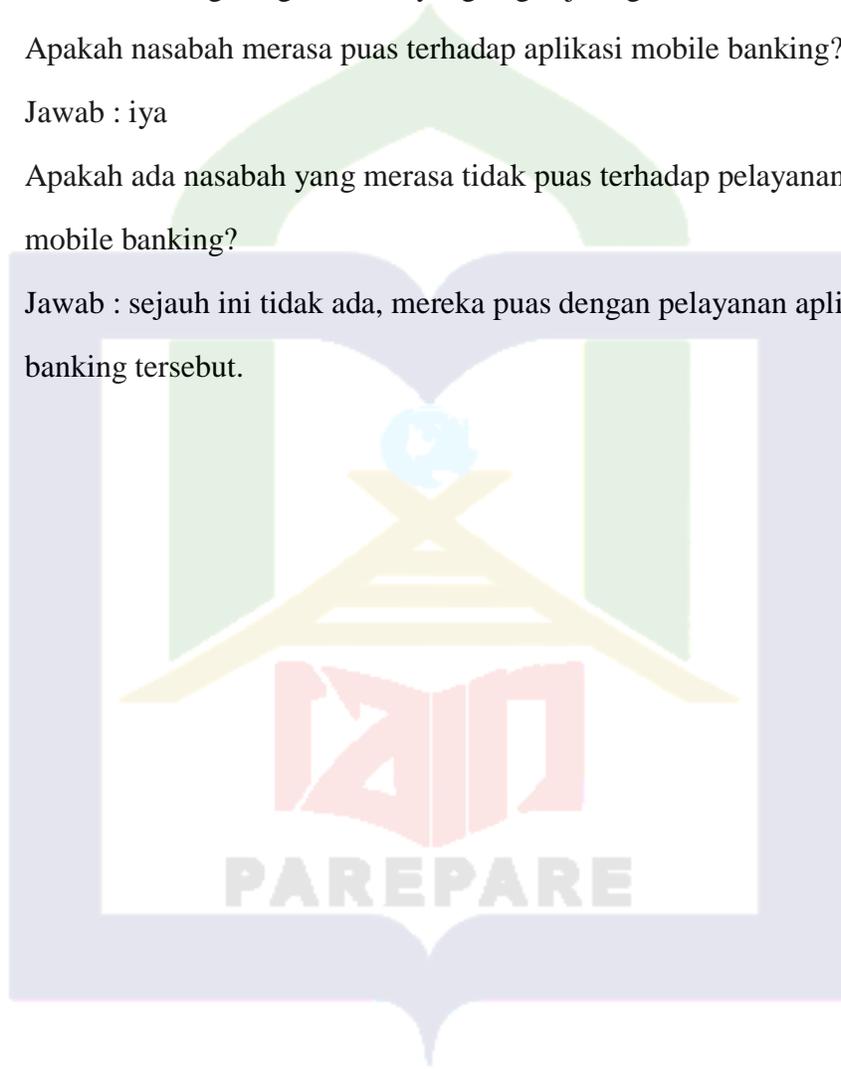
Jawab: dengan memberitahukan nasabah agar tetap mengakses aplikasi mobile banking dengan lokasi yang bagus jaringan tersebut.

6. Apakah nasabah merasa puas terhadap aplikasi mobile banking?

Jawab : iya

7. Apakah ada nasabah yang merasa tidak puas terhadap pelayanan aplikasi mobile banking?

Jawab : sejauh ini tidak ada, mereka puas dengan pelayanan aplikasi mobile banking tersebut.



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HJ MEGAWATI .S.Kep.
Tempat tanggal lahir : ULUALE, 15 APRIL 1969.
Alamat : JL. ABDUL JALIL LUMPUE
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM.
Pekerjaan/Jabatan : PERAWAT Madya / PNS .

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan


(.....Hj. Megawati .S.Kep.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sakriani, S

Tempat tanggal lahir : Parepare, 19 Juli 1999

Alamat : Permandian Lumpue

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : Perawat

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masriana
Tempat tanggal lahir : Pare-pare 09/05/1992
Alamat : Jl. Senda. Mura Yuesue
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan :

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, 12 Desember 2020

Yang bersangkutan

()

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINITA
Tempat tanggal lahir : BARRU, 31 MARET 1994
Alamat : BOGO TI
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM
Pekerjaan/Jabatan : -

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, 17 Desember 2020

Yang bersangkutan



(.....RINITA.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

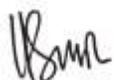
Nama : Rahmi ani
Tempat tanggal lahir : Parepare, 8 Februari 1989
Alamat : BTN. GRAND SULAWESI Blok HG2
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : Perawat

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, 21 Desember 2020

Yang bersangkutan


(Rahmi ani)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURHIJRAH

Tempat tanggal lahir : Barru, 3 April 1995

Alamat : Perum Berva Indah Blok A14 No.17

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : Apoteker

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

PAREPARE

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan

(...NURHIYAH)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

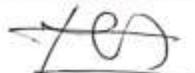
Nama : HJ. HASMINAH, S.Pd
Tempat tanggal lahir : PAREPARE, 31 DESEMBER 1967
Alamat : JL. PERMANDIAN NO 9. B
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Agama : ISLAM
Pekerjaan/Jabatan : PEG DIANSIS DANUKAR PAREPARE

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan


(HJ. HASMINAH, S.Pd)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

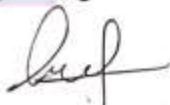
Nama : MUH. NASHIR AS'AD
Tempat tanggal lahir : PAREPARE , 03 MARET 2003
Alamat : JL. PERMANDIAN.
Jenis Kelamin : PRIA.
Agama : ISLAM
Pekerjaan/Jabatan : PELAJAR.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Hamsiar

Tempat tanggal lahir : Kiru - Kiru 1 Januari

Alamat : Jln. Pettana Gjeny - Vjung baru kec. Saemng

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan/Jabatan : Perawat

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

PAREPARE

Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan

()

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *MURJANNAH*

Tempat tanggal lahir : *PALEPARE 27 MEI 1993*

Alamat : *LUTAPUE*

Jenis Kelamin : *PEREMPUAN*

Agama : *ISLAMI*

Pekerjaan/Jabatan :

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

Parepare, *19* Desember 2020

Yang bersangkutan



(*MURJANNAH*)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resti Anis And Rahim, SE

Tempat tanggal lahir : Ujung Pandang, 13 September 1990

Alamat : Jln. Baw. Masseppe, Lumpuc

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

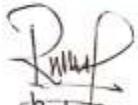
Pekerjaan/Jabatan : Staf keuangan dinas pengendalian penduduk dan keluarga
berencana kota Parepare.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari AMALIYAH SUDIRMAN yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP APLIKASI MOBILE BANKING BANK SULSELBAR CABANG PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya

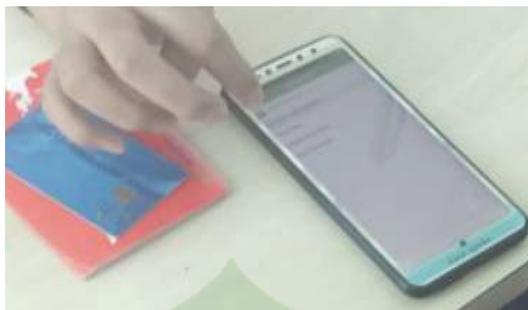
Parepare, Desember 2020

Yang bersangkutan


(.....Resti Anis And Rahim.....)



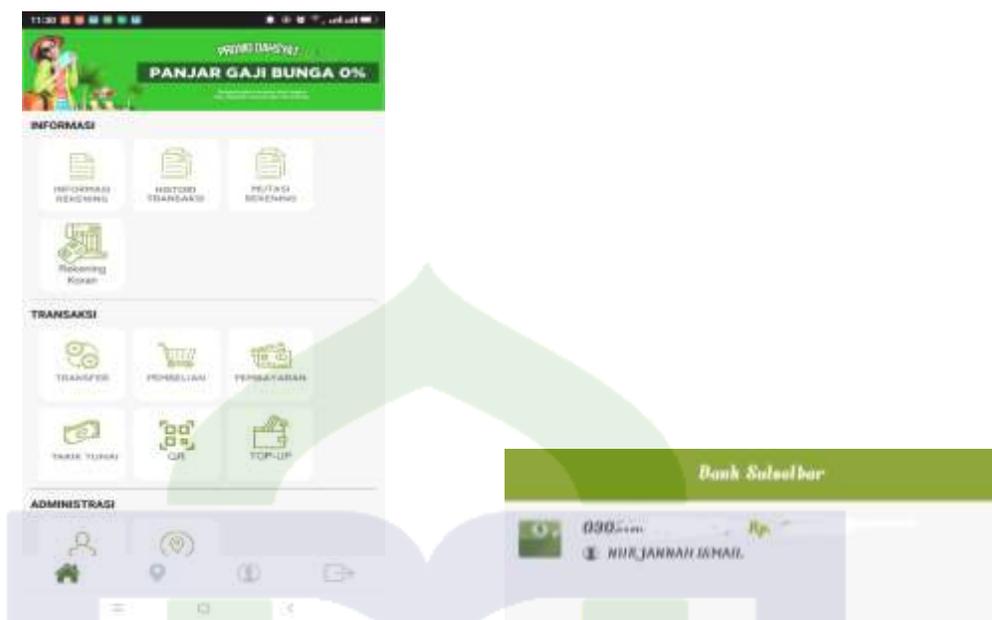
DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 4.1 Aplikasi *Mobile Banking* (Orientasi Teknologi)



Gambar 4.2 Aplikasi *Mobile Banking*



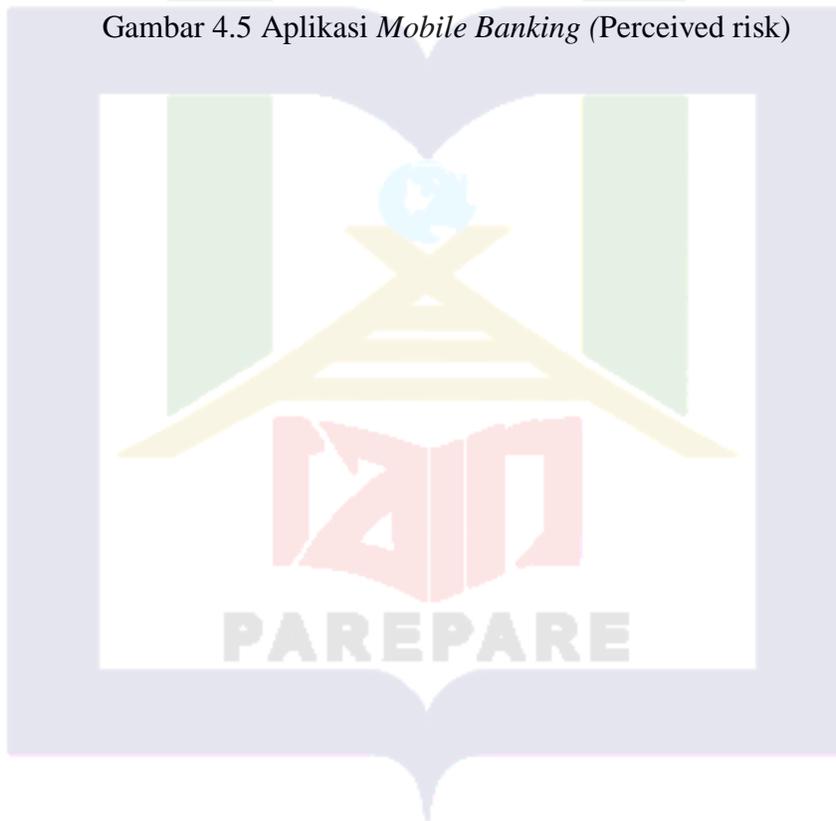
Gambar 4.3 Aplikasi *Mobile Banking* (reputasi)



Gambar 4.4 Aplikasi *Mobile Banking*



Gambar 4.5 Aplikasi *Mobile Banking* (Perceived risk)











PA
PAREPARE

BIODATA PENULIS



AMALIYAH SUDIRMAN, lahir di Parepare pada tanggal 18 Juli 1998, Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Sudirman, S.St. dan Ibu Hj. Nilham. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Riwayat pendidikan penulis mulai pendidikan di SDN 28 Unggulan Parepare pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Parepare pada tahun 2010 sampai 2013, selanjutnya di tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Parepare pada tahun 2013 sampai 2016. Penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke Institut Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2016 sampai dengan penulisan skripsi ini, dan lulus program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Program Studi Perbankan Syariah pada tahun 2021.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Mannagae Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, dan melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank BRI Unit Sendana Majene. Penulis memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Parepare (Analisis Ekonomi Islam)” Tahun 2021.