

SKRIPSI
ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING BANK SYARIAH
TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI
PAREPARE



OLEH

NUR SAFITRI
NIM: 17.2300.021

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

2022

**ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING BANK SYARIAH
TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI
PAREPARE**



OLEH

**NUR SAFITRI
NIM: 17.2300.021**

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

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

2022

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Safitri

NIM : 17.2300.021

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1330/In.39.8/PP.00.9/8/2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : An Ras Try Astuti, M.E

NIP : 19901223 201503 2 004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7
1730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Safitri

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2300.021

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1330/In.39.8/PP.00.9/8/2020

Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H	(Ketua)	(.....)
An Ras Try Astuti, M.E	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum.	(Anggota)	(.....)
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Amil
Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7
1730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Parepare” 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 Parepare. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad saw. Rasul pilihan yang membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Serta iringan doa untuk keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang selalu setia sampai akhir zaman.

Teristimewa penulis hanturkan sebagai tanda terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua, ayahanda Mursalim dan ibunda Fatmawati serta ibunda Suriani, yang telah mendidik, yang selalu mendoakan setiap hari, tiada henti-hentinya memberikan curahan kasih sayang sepanjang waktu, pengorbanan yang tiada terhitung dan sumber motivasi terbesar. Penulis persembahkan sepenuh hati tugas akhir ini untuk kalian, sebagai tanda ucapan syukur telah membesarkan dan merawat penulis dengan baik.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Zainal Said, M.H selaku pembimbing utama dan Ibu An Ras Try Astuti, M.E selaku pembimbing pendamping, yang senantiasa bersedia memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, ucapkan terima kasih yang tulus untuk keduanya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan, menyampaikan ucapan 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 sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sebagaimana diharapkan.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta sekretaris, Ketua Prodi dan Staff atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Bahtiar, S.Ag, M.A. selaku Ketua Program Studi Pebankan Syariah yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada kami sebagai mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah.
4. Dr. Arqam, M.Pd., selaku dosen penasehat akademik yang selama ini telah memberikan berbagai nasehat, motivasi, dukungan dan bantuan dalam menjalani aktivitas akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengabdian terbaik dalam mendidik penulis selama proses pendidikan.
6. Seluruh Kepala Unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh Staff yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Seluruh Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang telah memberikan waktunya untuk membantu peneliti dalam kelangsungan penelitian.
8. Hamzah beserta istri yang selama ini setia dari awal hingga akhir memberikan dorongan semangat kepada penulis baik dalam bentuk moril ataupun materil yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
9. Saudara tercinta Nur Man, Nurazizah, Muh. Nurdin, Dede Irma, Nur Mardawiah, Nur Fjriani, dan Nur Hidayah, yang selama ini setia dari awal hingga akhir

memberikan dorongan semangat kepada penulis baik dalam bentuk moril ataupun materil yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.

10. Sahabat rasa saudara yaitu Febby, Irna, Mawar, Ader, Waty, Nengsi, Daya, Fika, LP/11/11/17, yang telah setia dari awal hingga akhir membantu dan berjuang bersama-sama dalam studi di IAIN Parepare dan memberikan motivasi, bantuan dan bimbingan serta memberikan dorongan semangat kepada penulis.
11. Semua teman KPM-DR, Semua teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, mohon maaf peneliti tidak bisa menyebutkan satu persatu.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada mereka.

Terakhir, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruksi dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 28 Januari 2022 M
26 Jumadil Akhir 1443 H

Penulis,



NUR SAFITRI
NIM. 17.2300.021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : NUR SAFITRI

Nomor Induk Mahasiswa : 17.2300.021

Tempat/Tanggal Lahir : Bila, 14 Juni 1999

Program studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi dengan judul Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Parepare. benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat ataupun hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 28 Januari 2022 M

26 Jumadil Akhir 1443 H

Penyusun,



NUR SAFITRI

NIM. 17.2300.021

ABSTRAK

Nur Safitri, *Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Kota Parepare*. (dibimbing oleh Zainal Said dan An Ras Try Astuti)

Era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, *mobile banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya agar dapat melakukan transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan yang mendorong nasabah berperilaku konsumtif dalam bertransaksi online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*, dan Perilaku konsumtif dalam transaksi *mobile banking* nasabah BSI ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan *fenomenologis*. Untuk mengumpulkan data maka peneliti terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan sumber data primer dengan menggunakan metode observasi dan wawancara kepada narasumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Bentuk transaksi *mobile banking* nasabah BSI Parepare hampir sama dengan *mobile banking* pada umumnya yang membedakan yaitu terdapat layanan islami pada BSI *mobile*. 2) Keunggulan serta kemudahan yang ada seperti tersedianya layanan 24 jam serta keamanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*, adapun faktor lainnya yaitu perubahan pendapatan. 3) Sebagian besar nasabah BSI Parepare berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking* dimana hal ini tidak sesuai dengan prinsip ekonomi dalam Islam.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, Perilaku Konsumtif, Nasabah, Bank Syariah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori	12
C. Kerangka Konseptual.....	37
D. Kerangka Pikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
C. Fokus Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Uji Keabsahan Data	48
G. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Transaksi <i>Mobile Banking</i> Nasabah BSI Parepare	52
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Berperilaku Konsumtif Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	72
C. Perilaku Konsumtif Dalam Transaksi <i>Mobile Banking</i> Nasabah BSI Parepare Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam	81

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	88
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	I
----------------------	---

LAMPIRAN-LAMPIRAN	IV
-------------------------	----

BIODATA PENULIS	XXIII
-----------------------	-------

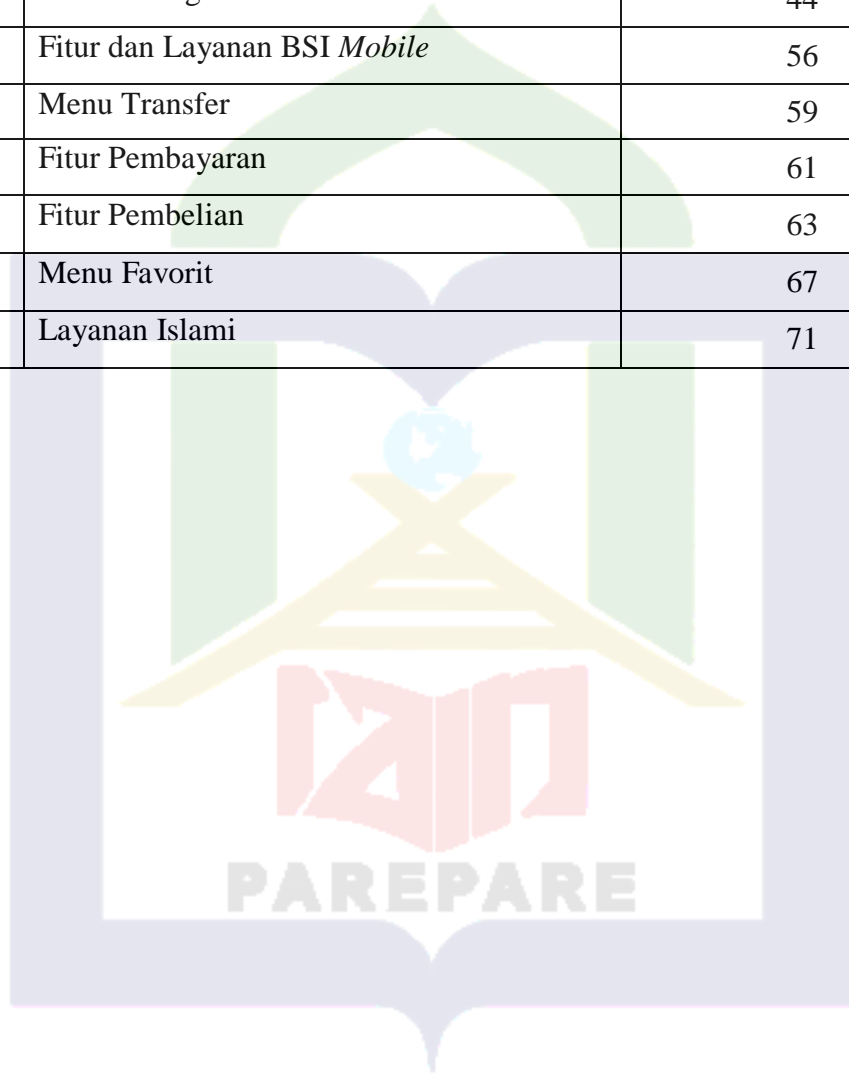
DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Nasabah Pengguna BSI <i>Mobile</i>	52
2	Biaya Transaksi	59
3.	Fitur Favorite BSI <i>Mobile</i>	69
4.	Jenis transaksi nasabah BSI	78
5.	Peningkatan Pengeluaran Nasabah Selama 3 Bulan	85



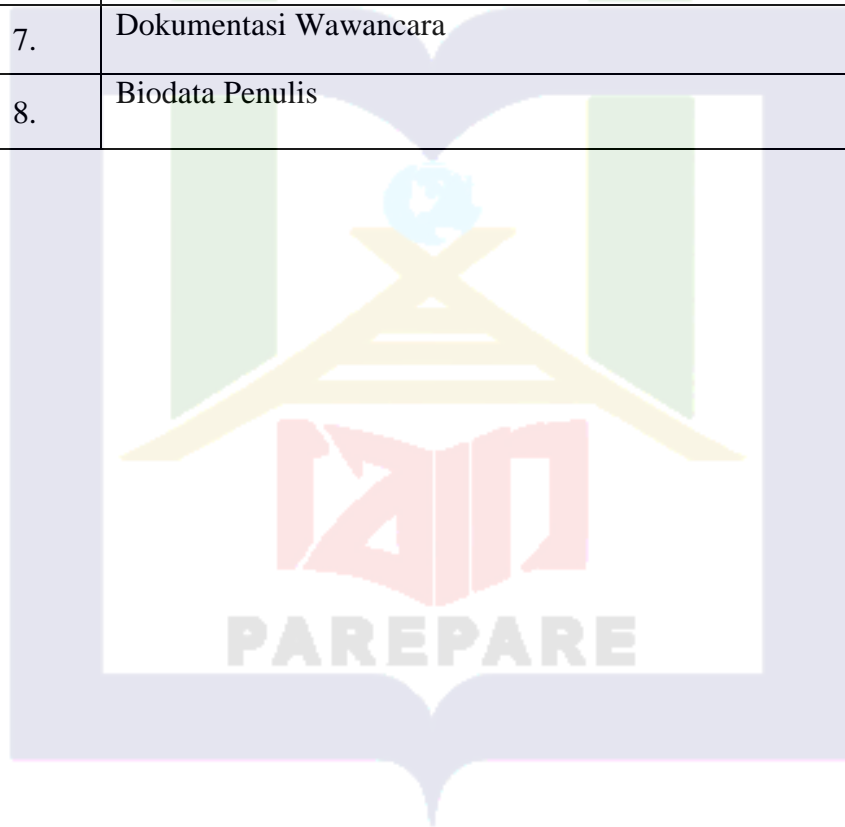
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Bagan Kerangka Pikir	39
2.	Struktur Organisasi	44
3.	Fitur dan Layanan BSI <i>Mobile</i>	56
4.	Menu Transfer	59
5.	Fitur Pembayaran	61
6.	Fitur Pembelian	63
7.	Menu Favorit	67
8.	Layanan Islami	71



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Izin meneliti dari IAIN Parepare
3.	Surat Izin Meneliti dari DPM-PTSP Parepare
5.	Surat Keterangan Wawancara dengan kKaryawan dan Nasabah BSI KC Parepare
6.	Surat Keterangan Telah Meneliti dari BSI KC Parepare
7.	Dokumentasi Wawancara
8.	Biodata Penulis



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es

سین	syin	Sy	es dan ya
ص	shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya	Y	Ya

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

1. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

2. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan	Nama

		Tanda	
نا / نِي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مات : māta
رمى : ramā
قيل : qīla
يموت : yamūtu

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

4. Syaddah (Tasydid)

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

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu‘ima*

عُدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy- syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

6. Hamzah

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

تَأْمُرُونَ	: <i>ta’murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau’</i>
شَيْءٌ	: <i>syai’un</i>
أَمْرٌ	: <i>Umirtu</i>

7. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

8. Lafz al-Jalalah (الله)

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

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِللّٰه *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *Hum fī rahmatillāh*

9. Huruf Kapital

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

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

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

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin pesat mendorong banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan mulai dari perubahan pola pikir, tingkah laku, maupun tindakan. Dan di zaman sekarang mengharuskan seorang maupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa tetap eksis di era globalisasi ini.

Revolusi industri 4.0 mengakibatkan berubahnya cara berpikir sebagian orang, hidup, dan berhubungan satu dengan yang lain. Era ini akan memudahkan berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya teknologi saja, namun juga bidang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik. Pada saat ini teknologi yang paling populer adalah teknologi internet. Fenomena sekarang membuktikan bahwa semua elemen menjadikan internet untuk mempermudah sebuah pekerjaan, karena internet merupakan alat yang menjadikan seseorang mendapatkan sebuah informasi dengan cepat.

Kemudahan yang diberikan internet kini menjadi pilihan yang efisien bagi orang-orang untuk mencari informasi dan juga untuk berkomunikasi, bahkan transaksi keuangan bisa dilakukan melalui internet yang biasa disebut dengan teknologi keuangan atau *Financial Technology* (Fintech). Gaya hidup masyarakat saat ini didominasi oleh teknologi informasi dan tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan Fintech, permasalahan transaksi jual-beli dan pembayaran tidak perlu dilakukan dengan tatap muka dan membawa uang *cash*, namun kini dapat dilakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang cepat pula.

Teknologi informasi yang mudah ini kini telah dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia, salah satunya adalah informasi pada urusan perbelanjaan atau pemenuhan kebutuhan melalui internet. Orang-orang dalam memenuhi kebutuhannya, sekarang bisa didapatkan melalui belanja *online*. Konsumen bisa dengan mudah mencari dan memilih barang yang dibutuhkan melalui aplikasi belanja *online* dan tidak perlu mengunjungi sebuah toko atau pusat perbelanjaan sehingga dapat menghemat waktu dan energi. Namun dalam belanja *online* terdapat beberapa resiko yang harus diperhatikan, seperti resiko barang yang dipajang di toko *online* bisa saja spesifikasinya berbeda dengan barang yang dikirimkan, kemudian resiko mengalami penipuan dalam berbelanja jika kurang teliti dalam memilih toko yang memiliki ulasan/reputasi yang kurang baik. Maka dari itu, sebagai konsumen harus pintar dalam memilih toko *online* yang memang sudah memiliki reputasi yang baik agar terhindar dari penipuan.

Internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, melalui sambungan telepon umum maupun pribadi. Sebelum adanya internet, pelaku kegiatan ekonomi melakukan kegiatannya dengan cara tradisional. Mulai dari berdagang, belanja dan sebagainya. Namun dengan adanya internet terciptalah teknologi perdagangan secara online yang terintegrasi dengan sistem yang biasa disebut belanja online. Belanja online adalah kegiatan membeli barang melalui media internet dengan menggunakan web browser ataupun aplikasi yang dimana setiap orang dapat melihat barang-barang di toko online tersebut baik berupa foto maupun video.¹

¹ Ade Minanda, "Perilaku Konsumtif Belanja Online pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Kendari" dalam *Neo Societal*, Vol. 3, No. 2 2018. h. 432.

Bertransaksi secara online dapat memberi beragam kemudahan bagi konsumen diantaranya adalah penghematan biaya, barang bisa langsung diantar ke rumah, pembayaran dilakukan secara transfer, dan harga yang cukup terjangkau membuat masyarakat merasa termanjakan.

Pergeseran makna dalam pengkonsumsian suatu barang bukan lagi sebagai pemenuhan kebutuhan dasar manusia, namun sebagai alat pemuas keinginan yang didalamnya terdapat berbagai simbol mengenai peningkatan status, *prestise*, kelas, gaya, dan citra-citra yang ingin ditampilkan melalui pengkonsumsian suatu barang merupakan adanya indikasi perilaku konsumtif. Perilaku ini dilakukan hanya untuk memuaskan keinginan yaitu meningkatkan kualitas gaya hidup. Melihat fenomena sekitar, orang kebanyakan tidak hanya membeli barang yang diinginkan karena terpengaruh oleh lingkungan sekitar, misalkan dalam berpenampilan. Seseorang yang memiliki gengsi yang tinggi biasanya akan mengutamakan penampilannya dengan menggunakan barang atau aksesoris yang mahal dan bermerek yang sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan. Menurut Prehati, *konsumtivisme* adalah berkonsumsi dengan tidak lagi atas pilihan rasional berdasarkan kebutuhan, tetapi lebih memperturutkan keinginannya. Jika dalam bidang psikologis perilaku ini disebut dengan *compulsive buying disorder* (CBD) atau sama dengan kecanduan belanja. Seseorang yang memiliki sifat CBD ini akan melakukan belanja terus-menerus yang akhirnya mengacu pada kerugian dirinya sendiri seperti uang yang akan cepat habis, kemudian sulit membedakan mana yang benar-benar menjadi kebutuhan dan mana yang bukan kebutuhan.

Umumnya masyarakat melakukan belanja online bukan didasarkan pada kebutuhan semata, melainkan demi kesenangan dan gaya hidup sehingga

menyebabkan seseorang menjadi boros atau lebih dikenal dengan istilah perilaku konsumtif.²

Seiring kemajuan ekonomi yang pesat ditambah masuknya globalisasi industri barang-barang mewah dan bermerek seperti perabot, pakaian, sepatu, tas, kerajinan, dan sebagainya, memberikan dampak terhadap pola kehidupan di masyarakat. Hal tersebut diiringi dengan tingkat keinginan masyarakat yang lebih tinggi, salah satunya adalah menyebabkan daya beli serta perilaku konsumtif masyarakat bertambah. Perilaku konsumtif ini akan terus ada dan mengakar dalam gaya hidup, sedangkan gaya hidup sendiri harus ditunjang oleh finansial yang memadai.³

Perilaku konsumtif tidak hanya berdampak pada ekonomi namun juga pada kehidupan sosial. Perilaku konsumtif ini hampir terjadi pada semua lapisan masyarakat. Tidak hanya kalangan orang-orang tinggi seperti pejabat, pengusaha, dan PNS, tetapi pada kalangan ibu rumah tangga pun ada yang berperilaku konsumtif.

Kemudahan dalam belanja *online* didukung dengan pembayaran yang mudah pula yaitu menggunakan metode transfer bank, salah satunya adalah transfer melalui *mobile banking*. Biasanya orang melakukan transfer harus datang ke bank atau melalui ATM (*Automatic Teller Mecine*). Namun seiring kebutuhan mobilitas yang tinggi, kini masyarakat membutuhkan layanan yang lebih praktis ketimbang harus pergi ke bank atau ATM, karena akan memerlukan waktu lebih lama jika harus mendatangi bank atau mesin ATM dulu ketika akan melakukan transfer. Solusi lebih mudahnya adalah menggunakan fitur *mobile banking* yang telah disediakan oleh bank.

² Ade Minanda, "Perilaku Konsumtif Belanja Online pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Kendari" dalam *Neo Societal*, Vol. 3, No. 2 2018. h. 434.

³ Rani Oktavia, "Perilaku Konsumtif Ditinjau Dari Prinsip Konsumsi Islam", (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro: Lampung, 2018), h.1.

Mobile Banking atau biasa disebut dengan *m-banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Layanan *mobile banking* kini menjadi trend yang sangat terkenal karena memberikan kemudahan bagi para nasabah bank. Banyak masyarakat Indonesia yang sudah menggunakan *mobile banking* sebagai penunjang kemudahan bertransaksi tak terkecuali nasabah pada bank syariah di BSI Parepare, dari kemudahan itu yang mendorong masyarakat berperilaku konsumtif yang cenderung kepada sifat boros yang di mana perilaku boros sangat dilarang dalam Islam.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada nasabah bank syariah. Salah satunya yaitu saudari Musdalipa, mengatakan bahwa beliau sering bertransaksi secara online, ia mengatakan bahwa membeli barang-barang seperti perabot rumah tangga, pakaian dan sebagainya yang ia lihat di media sosial adalah kepuasan tersendiri baginya. Ia merasa senang setiap kali ada barang baru yang mendorongnya untuk selalu ingin membeli kegiatannya juga didukung oleh metode pembayaran yang tersedia karena apabila ia ingin berbelanja secara online ia sudah tidak dipusingkan lagi terkait cara pembayarannya, ia mengatakan lebih mudah karena ia bisa langsung mentransfer uang pembayarannya melalui handphone tanpa harus pergi ke bank atau ATM dikarenakan Bank Syariah telah menyediakan fitur *mobile banking* yang dikenal sebagai *BSI Mobile*.⁴

Narasumber lain yaitu saudari Nengsi mengatakan bahwa selama adanya aplikasi belanja online ia semakin sering memesan secara online, ia mengatakan bahwa terkadang keinginannya membeli barang karena terpengaruh oleh teman,

⁴ Musdalipah, Nasabah BSI Kota Parepare, Pada November 2021.

walaupun ia sudah memiliki barang tersebut tapi menurutnya barangnya itu sudah tidak trend lagi maka ia akan membeli barang yang lebih baru walaupun barang yang ada sebelumnya masih layak pakai. Selain itu iya juga merasa dimudahkan dengan adanya metode pembayaran transfer antar bank, selama ia menggunakan *mobile banking* ia merasa termanjakan karena transaksi yang awalnya hanya bisa dilakukan melalui mesin ATM sekarang ia sudah bisa mengaksesnya melalui handphone, selain kemudahan yang yang tersedia ia juga mengatakan lebih boros dengan tersedianya transaksi melalui handphone tersebut karena tersedianya fitur yang memungkinkan ia mentransfer uang secara cepat.⁵

Beberapa narasumber menjelaskan bahwa terdapat perubahan pengeluaran sebelum dan setelah mengenal transaksi secara online. Perubahan tersebut dapat dilihat dari kebiasaan narasumber yang lebih sering melakukan pemesanan secara *online*. Narasumber juga mengatakan bahwa terdapat kendala ketika menggunakan *m-banking* salah satunya yaitu kendala jaringan internet.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*?
3. Bagaimana perilaku konsumtif dalam transaksi *mobile banking* nasabah BSI ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam?

⁵ Nengsi, Nasabah BSI Kota Parepare Pada November 2021.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui Perilaku konsumtif dalam transaksi *mobile banking* nasabah BSI ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah manfaat yang diperoleh dari analisis data yang dikumpulkan berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai Perilaku Konsumtif melalui transaksi online khususnya dalam menggunakan aplikasi *m-banking*. Serta diharapkan mampu menjadi sumber referensi teoritis untuk penelitian sejenis dimasa mendatang sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih konkrit dan mendalam dengan teori yang terdapat didalam penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan akademik bagi kajian ekonomi syariah dan masukan serta evaluasi bagi seluruh elemen yang terlibat dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Tinjauan hasil penelitian ini merupakan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka penyusun mencantumkan penelitian terdahulu, yaitu:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Eka Sulfiana dalam skripsinya yang berjudul “*Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Nasabah Bank Sulsebar Cabang Barru.*” Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem *Mobile Banking* di bank sulselbar cabang Barru dimata nasabah sudah sangat baik atau memuaskan karena pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sulselbar cabang Barru sudah berkualitas dan sudah mencapai pada tingkat harapan nasabah.⁶

Penelitian yang dilakukan Eka Sulfiana, memiliki persamaan dengan penelitian yang sekarang yakni keduanya sama-sama membahas terkait transaksi menggunakan *mobile banking*. Namun terdapat perbedaan yaitu terdapat pada hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, di mana peneliti terdahulu lebih menekankan pada peningkatan penggunaan sistem mobile banking bank Sulselbar cabang Barru di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peningkatan

⁶ Eka Sulfiana, “Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Nasabah Bank Sulsebar Cabang Barru”. (Skripsi Sarjana: Fakultas ekonomi dan isni Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020), h. 77.

penggunaan sistem mobile banking diakibatkan karena kemudahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan sistem mobile banking yang ada serta pelayanan prima yang diberikan pihak bank seperti penerapan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan nasabah memilih menggunakan mobile banking pada bank Sulselbar cabang Barru. Sedangkan hasil penelitian dalam penelitian saat ini menunjukkan bahwa peneliti lebih menekankan pada Bentuk transaksi *mobile banking* nasabah BSI Parepare yang di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk transaksinya hampir sama dengan *mobile banking* pada umumnya yang membedakan yaitu terdapat layanan islami pada BSI *mobile*, adapun keunggulan serta kemudahan yang ada seperti tersedianya layanan 24 jam serta keamanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*, adapun faktor lainnya yaitu perubahan pendapatan, Serta sebagian besar nasabah BSI Parepare berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking* dimana hal ini tidak sesuai dengan prinsip ekonomi dalam Islam.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Wina Sri Lestari dalam skripsinya yang berjudul “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kcp Raja Medan” Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya maka ditemukan berbagai saluran Elektronik Banking pada Bank Muamalat dikenal sebagai e-Muamalat dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP SM. Raja Medan yaitu Internet Banking Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat,

Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.⁷

Adapun yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu pada hasil penelitiannya, peneliti sebelumnya lebih menekankan pada hambatan-hambatan pada saat menggunakan *mobile banking* adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hambatan yang dimaksud seperti kemampuan nasabahnya dalam menggunakan teknologi dan juga tersedianya jaringan yang kurang memadai, Sedangkan hasil penelitian dalam penelitian saat ini menunjukkan bahwa peneliti lebih menekankan pada Bentuk transaksi *mobile banking* nasabah BSI Parepare yang di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk transaksinya hampir sama dengan *mobile banking* pada umumnya yang membedakan yaitu terdapat layanan islami pada BSI *mobile*, Keunggulan serta kemudahan yang ada seperti tersedianya layanan 24 jam serta keamanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*, adapun faktor lainnya yaitu perubahan pendapatan, Serta sebagian besar nasabah BSI Parepare berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking* dimana hal ini tidak sesuai dengan prinsip ekonomi dalam Islam.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari dalam skripsinya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor

⁷ Wina Sri Lestari, “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, *Tbk Kcp Raja Medan*”. (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2016), h. 48.

Cabang Lubuk Pakam” Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan jenis data adalah dengan melakukan penelitian kepustakaan (*library research*), wawancara (interview) kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari, memiliki persamaan dengan penelitian yang sekarang yakni keduanya sama-sama membahas terkait transaksi *mobile banking* pada bank syariah. Namun terdapat perbedaan yaitu terletak pada hasil penelitiannya dimana penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari menunjukkan bahwa Untuk menarik minat para nasabahnya PT Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. Melalui itu PT Bank Syariah Mandiri mensosialisasikan layanan Mobile Banking ini kepada nasabahnya agar lebih memahami dan menarik minat nasabahnya untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan hasil penelitian dalam penelitian saat ini menunjukkan bahwa peneliti lebih menekankan pada Bentuk transaksi *mobile banking* nasabah BSI Parepare yang di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk transaksinya hampir sama dengan *mobile banking* pada umumnya yang membedakan yaitu

⁸ Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara 2018), h. 42.

terdapat layanan islami pada BSI *mobile*, Keunggulan serta kemudahan yang ada seperti tersedianya layanan 24 jam serta keamanan menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*, adapun faktor lainnya yaitu perubahan pendapatan, Serta sebagian besar nasabah BSI Parepare berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking* dimana hal ini tidak sesuai dengan prinsip ekonomi dalam Islam.

B. Tinjauan Teori

1. Analisis

Analisis menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah penyelidikan terhadap peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan sebenarnya seperti, sebab-musabab, duduk perkaranya dan sebagainya. Serta penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagi itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman dari arti keseluruhan. Sedangkan menurut bahasa *ling* yaitu penelaahan yang dilakukan oleh peneliti atau pakar bahasa dalam menggarap data kebahasaan yang diperoleh dari peneliti lapangan atau pengumpulan data.⁹

Analisis secara etimologi adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa karangan, perbuatan atau fakta. Sedangkan menurut terminology adalah suatu penelitian yang didasarkan pada sistem kerangka pikir.¹⁰

Adapun menurut para ahli pengertian analisis antara lain. Menurut Wiradi, Analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 58.

¹⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 43.

tertentu lalu dicari taksiran makna dan kaitannya. Menurut Dwi Prastowo, Analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Menurut Komaruddin, Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah bukan hanya sekedar penelusuran atau penyelidikan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh dengan menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan dari apa yang ditaksir.

2. Mobile Banking (M-Banking)

Mobile Banking (M-Banking) merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. (*mobile banking can be defined as a banking channel where customers can use their cell phones to carry out banking transactions or other financial services*)¹¹ *Mobile Banking* diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Peran teknologi dimanfaatkan bank untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Layanan *Mobile Banking* sendiri menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan

¹¹ Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita, 'Analysis for Factors Influencing The Intention to Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking with Trust as Mediation' *Islamic Economics and Financial*, No. 2, Vol. 7.

nilai tambah sebagai insentif kepada nasabah.¹²

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*. Proses *mobile banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *mobile banking* memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *mobile banking*.

Secara konseptual, *mobile banking* terdiri dari tiga inter-relasi, yakni *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile jasa informasi keuangan*. Jenis-jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting*, dan *brokerage* yang merupakan transaksi dasar. Jasa non-transaksi dasar merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah *mobile jasa informasi keuangan* yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut.¹³

Mobile Banking dapat dijalankan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM card, USSD, atau dengan melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah di *smartphone*. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

a. Pengertian *Mobile Banking* (BSI Mobile)

¹² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2014).

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2014), h. 17.

Menurut Bank Indonesia (BI), *Mobile Banking (m-banking)* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. Pengertian lain dari *M-banking* adalah suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.¹⁴ Sehingga dapat dipahami bahwa *M-banking* ini merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya untuk mempermudah dalam bertransaksi yang berupa aplikasi dalam ponsel atau *smartpone*.

Keefektifan dan keefisienan dalam penggunaan *m-banking* tidak akan berjalan jika tanpa didukung oleh *smartphone* dan internet. Setiap orang yang memiliki *smartphone* dapat memanfaatkannya untuk menggunakan fasilitas *m-banking* ini untuk bertransaksi sehingga transaksi akan lebih mudah dilakukan kapan saja dan di mana saja. Adanya layanan kemudahan yang diberikan bank tersebut diharapkan memberikan kepuasan bagi nasabah mengenai berbagai layanan jasa yang diberikan.

Bank Syariah Indonesia *Mobile* merupakan salah satu saluran distribusi yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui *smartphone* menggunakan jaringan teknologi 3G/4G dan Wifi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, dapat di *install* pada *playstore* atau *appstore*. BSI *Mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui fitur layanan yang dikembangkan oleh bank tersebut. Setelah diumumkan secara resmi pada tanggal 01 Februari 2021 Bank Syariah Indonesia mulai merilis BSI *Mobile* dengan pembaruan fitur dan informasi notifikasi, sampai saat ini BSI terus melakukan perbaikan sistem transaksi perbankan.

¹⁴ Syamsul Hadi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, jurnal pendidikan, Universitas Islam Indonesia, Maret 2014, h. 55.

1) Fitur *Mobile Banking*

Pasar yang semakin kompetitif, dan tuntutan nasabah yang semakin tinggi dan berkembang terus, pemahaman terhadap perilaku nasabah menjadi semakin penting. Menurut Suryani dalam bukunya siapa yang lebih mampu memahami keinginan nasabahnya dan menerjemahkan keinginan tersebut dalam wujud produk atau jasa yang unggul, dialah yang akan memenangkan persaingan.

Mobile banking merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya didukung dengan kenyamanan dan fitur yang menarik. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.¹⁵

2) Cara kerja *mobile banking*

Tampubolon mengatakan bahwa cara kerja untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada *SIM Card* atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Nasabah terlebih dahulu harus mengunduh dan menginstal aplikasi *mobile banking* tersebut, pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.¹⁶ Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu yang telah tersedia pada *SIM*

¹⁵ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h. 83.

¹⁶ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, h.15.

Card, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN *SMS Banking* saat menjalankan transaksi, sedangkan apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.¹⁷

b. Bentuk Transaksi *Mobile Banking* (BSI *Mobile*)

1) Informasi saldo

- a) Untuk mengetahui informasi saldo yang pertama dilakukan adalah membuka aplikasi *BSI Mobile*. Lalu pilih menu informasi rekening.
- b) Di dalam menu informasi rekening akan muncul beberapa pilihan, pilih informasi saldo.
- c) Nasabah memasukan kata sandi *BSI Mobile*.
- d) Lalu masukan PIN *mobile banking*.
- e) Informasi saldo nasabah akan muncul

2) Transfer antar bank BSI

Layanan transfer sendiri adalah kegiatan perbankan yang bertujuan memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan pemberi amanat yang ditujukan ke rekening tertentu sebagai penerima transfer. Singkatnya, transfer adalah pengiriman dana atau uang dari rekening pengirim ke rekening penerima. Saat ini transfer dana bisa dilakukan melalui *handphone* tanpa harus ke ATM ataupun bank karena sudah tersedia aplikasi *BSI mobile*.

¹⁷ Tampubolon, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Prenadamedia, 2015), h. 14.

3) Transfer ke bank lain

Transfer ke bank lain merupakan kegiatan perbankan pengiriman dana atau uang dari rekening pengirim ke rekening penerima. Saat ini transfer dana bisa dilakukan melalui *handphone* tanpa harus ke ATM ataupun bank karena sudah tersedia aplikasi BSI *mobile*. Berbeda dengan transfer ke sesama BSI, transfer transfer ke bank lain itu memerlukan biaya admin.

4) Pembayaran

Pembayaran, fitur ini memiliki fungsi untuk melakukan transaksi pembayaran yang nasabah butuhkan seperti pembayaran PLN *postpaid*, telepon/HP/Telkom *pay*, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, *e-Commerce*, berbagi ziswaf, BPJS, haji dan umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, dan multi *payment*.

5) Pembelian

Pembelian, fitur ini memberikan layanan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah seperti voucher HP, PLN *Prepaid*, *E-money*, paket data, *TOP UP* (*e-money*, linkaja, layanan syariah linkaja, *Go-Pay*, *Paytren*, OVO, dan *ShopeePay*), *streaming* video dan musik (Genflik), *aqiqah*, kartu debit OTP, dan *voucher google pay*.

Proses pembelian *TOP UP shopeepay* menggunakan BSI *Mobile*, berikut adalah langkah-langkahnya:

Langkah pertama yang dilakukan adalah membuka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih menu beli.

- a) Pada menu pembelian terdapat beberapa pilihan, pilih menu *TOP UP*.
- b) Setelah tu pilih *shopeepay*.

- c) Nasabah memasukkan kode/ID dari pihak shopee.
 - d) Lalu masukan jumlah nominal yang ingin di *TOP UP* ke *shopeepay*.
 - e) Masukan PIN *mobile banking*.
 - f) Akan muncul verifikasi data berupa nomor handphone, nama customer, dan nominal *TOP UP*. Bila data sudah benar, pilih selanjutnya.
 - g) Transaksi pembelian *TOP UP shopeepay* berhasil.
- 6) Tarik tunai tanpa kartu ATM

Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki BSI *Mobile* yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai direkening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM.

BSI *Mobile* memberikan layanan kepada nasabah berupa penarikan tunai tanpa kartu ATM, yang dimana pada umumnya penarikan tunai harus menggunakan kaertu ATM.

7) Berbagi Ziswaf

Mengenai pembayaran *infaq* menggunakan BSI *Mobile* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Langkah pertama yang dilakukan untuk melakukan pembayaran *infaq* dengan membuka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih menu berbagi-ziswaf.
- b) Pada menu berbagi-ziswaf terdapat beberapa pilihan seperti zakat, *infaq*, *wakaf*, *warteg mobile*, *jadiberkah.id*, kalkulator zakat, *kitabisa*. *Dompot dhuafa*, dan *fidyah*. Karena ingin melakukan pembayaran *infaq* maka pilih menu *infaq*.
- c) Akan muncul pilihan amil, pilih sesuai yang diinginkan.
- d) Nasabah memasukkan jumlah nominal *infaq*.
- e) Lalu masukan PIN *mobile banking*.

- f) Verifikasi data dengan benar.
- g) Pembayaran *infaq* berhasil.

c. Kualitas layanan *mobile banking*

Faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan *m-banking* dapat dilihat dari kualitas layanan *m-banking* menurut Gummesson dan Lovelock, yaitu:

- 1) *Speed* yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan *m-banking*.
- 2) *Security* yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan *m-banking*. Transaksi melalui *m-banking* ini sangat aman karena sebelum melakukan aktivasi nasabah harus terlebih dahulu mendaftarkan nomor rekening nasabah melalui ATM atau kantor cabang terdekat.

Dalam segi keamanan, sistem pengamanannya adalah standar, yaitu untuk melakukan transaksi pemilik *m-banking* harus memasukkan nomor PIN yang sudah diberikan. Selain itu, jaringan internet *m-banking* lebih aman daripada *internet banking* karena jaringan *m-banking* menggunakan sistem pengamanan ganda atau berlapis.

- 3) *Accurary* yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai *m-banking*. Nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya menggunakan layanan GSM maupun CDMA dengan *smartphone*.

Melalui *m-banking*, nasabah dapat melakukan transaksi yang sama dengan yang biasa dilakukan di atm atau bank, mulai dari cek saldo, melihat rincian transaksi, transfer uang, pembelian pulsa isi ulang sampai pembayaran berbagai jenis tagihan listrik, air, telepon maupun kredit.¹⁸

¹⁸ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 130.

- 4) *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan *m-banking*.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*

1. Keunggulan

Banyak nasabah yang memilih menggunakan *m-banking* karena mempermudah dalam transaksi, seperti kegiatan transfer uang karena nasabah hanya perlu menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan *mobile banking* lebih praktis.

a) Layanan 24 jam

Pengguna bisa melakukan transaksi kapan saja, bahkan tengah malam sekalipun. Dalam keadaan mendesak layanan ini tentu saja sangat dibutuhkan. Misalnya dalam berbelanja, jika tidak punya cukup waktu untuk pergi ke pusat perbelanjaan kita hanya perlu belanja via *online* yang pembayarannya pun lebih mudah hanya dengan menggunakan aplikasi *m-banking*.

b) Bisa menyimpan data transfer

Pada aplikasi *mobile banking* pada umumnya disediakan fitur untuk menyimpan nomor rekening tujuan baik untuk transfer antar rekening ataupun transfer ke bank lain. Dengan adanya tambahan fitur ini pengguna tidak perlu menulis ulang rekening yang dituju dan untuk transaksi berikutnya tinggal pilih dari daftar transaksi.

c) Mudah digunakan

Interface atau antar muka dari *mobile banking* didesain sederhana bertujuan membantu nasabah agar lebih mudah menggunakannya. Semua instruksi penggunaan

juga diberikan secara mudah dan rinci sehingga lebih efektif ketimbang *online banking* lainnya.

d) Transaksi lebih aman

Mobile banking menerapkan dua sistem keamanan, yaitu *password* untuk masuk ke akun rekening *m-banking* dan PIN bila pengguna ingin melakukan transaksi. Apabila PIN atau *password* tidak sesuai maka secara otomatis *mobile banking* akan terblokir. Tidak hanya itu, pengguna pun biasanya akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang atau transfer antar rekening. Dengan begitu, dari sisi keamanan layanan ini sudah cukup aman.

2. Kemudahan

Menurut Davis membagi indikator kemudahan penggunaan kedalam empat indikator, yang jika ditarik korelasinya dengan *mobile banking* adalah sebagai berikut:¹⁹

1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Teknologi kini semakin canggih, melihat masyarakat kini banyak menggunakan *smarthphone* maka akan mudah bagi seseorang untuk memahami kinerja suatu aplikasi yang ada didalamnya. *Mobile banking* ini sangatlah mudah dimengerti dengan adanya fitur-fitur transaksi yang jelas yang dapat digunakan sesuai kebutuhannya, tentunya dengan fitur transaksi yang telah disediakan oleh masing-masing bank pada *mobile banking*. Macam-macam transaksi yang dapat dilakukan melalui *mobile banking* yaitu transfer, info saldo, isi ulang pulsa, pembayaran (PLN, Telkom, Kartu Kredit, dll).

2) Fleksibel

Fleksibel adalah luwes yang artinya mudah dan dapat menyesuaikan diri.

¹⁹ V. Morris Vankatesh & Davis, F. D, A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. 2000:Management Science. Vol. 46 No. 2: pp. 186- 504.

Penggunaan *mobile banking* ini dapat disesuaikan dengan penggunaannya. Pada dasarnya *handphone* adalah salah satu alat komunikasi yang selalu dibawa bahkan tanpa disadari *handphone* akan dibawa kemanapun dan kapanpun ketika pergi. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* di *handphone*, maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor-kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan. Contohnya seperti transaksi transfer, informasi saldo, isi ulang pulsa, dan transaksi lainnya.

3) Dapat mengontrol pekerjaan

Menggunakan *mobile banking* dapat membantu mempercepat pekerjaan penggunaannya. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa *mobile banking* ini dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat mempercepat transaksi perbankan yang dilakukan.

4) Mudah digunakan (*easy to use*)

Mobile banking kini menjadi alternatif mudah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti transaksi transfer, cek saldo, cek mutasi, dan lainnya. Cara penggunaannya pun mudah hanya dengan membuka aplikasi *mobile banking* yang terdapat pada *smarthphone*, pengguna hanya perlu memasukkan ID dan *Password* lalu pilih transaksi yang ingin dilakukan.

3. Perilaku Konsumtif

Perilaku adalah segenap manifestasi hayati individu dalam berinteraksi dengan lingkungan, mulai dari perilaku yang paling nampak sampai yang tidak nampak, dari yang dirasakan sampai paling tidak dirasakan.

Perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Sedangkan menurut Wawan Perilaku

merupakan suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari maupun tidak. Perilaku adalah kemampuan berbagai faktor yang saling berinteraksi.

a. Pengertian Perilaku Konsumtif

Menurut Kotler dan Keller, perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.²⁰

Perilaku merupakan pengembangan pribadi yang dimanifestasikan ke dalam tindakan individu yang dapat diamati atau diobservasi secara obyektif. Penjelasan lain tentang perilaku yaitu, suatu cara bertingkah laku yang diciptakan untuk ditiru oleh banyak orang. Suatu cara bertindak yang tetap melakukan proses dalam waktu relatif lama sehingga terbentuk kebiasaan.

Konsumtif dapat diartikan keinginan seseorang dalam mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang dibutuhkan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

Kata konsumtif mengandung arti, sifat konsumsi yang berlebihan.²¹ Perilaku konsumtif adalah keinginan untuk mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan, untuk mencapai kepuasan yang maksimal. Dalam arian luas, konsumtif adalah perilaku mengkonsumsi yang boros dan berlebihan, yang lebih mendahulukan keinginan dari pada kebutuhan, serta tidak ada skala prioritas.²²

²⁰ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2008), h. 214.

²¹ Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 143.

²² Ferinadewi, *Merk dan Psikologi Konsumen*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2008), h.34.

Menurut Rosandi, perilaku konsumtif adalah suatu perilaku membeli yang tidak didasarkan pada pertimbangan yang rasional, melainkan karena adanya keinginan yang sudah mencapai taraf yang sudah irasional. Perilaku konsumtif adalah perilaku mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang atau tidak diperlukan.

Sedangkan Waluyo juga mengemukakan bahwa perilaku konsumtif adalah perilaku atau gaya hidup yang suka membelanjakan uang tanpa pertimbangan yang matang.²³

Berdasarkan pengertian tentang perilaku konsumtif di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku konsumtif adalah perilaku konsumen secara berlebihan dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang kurang diperlukan tanpa pertimbangan rasional demi mendapatkan kepuasan dan kesenangan dunia.

b. Konsumsi dalam Islam

Konsumsi secara umum didefinisikan dengan penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dalam ekonomi Islam, konsumsi juga memiliki pengertian yang sama, tetapi memiliki perbedaan dalam setiap yang melingkupinya. Perbedaan mendasar dengan konsumsi konvensional adalah tujuan pencapaian konsumsi itu sendiri, cara pencapaiannya harus memenuhi kaidah pedoman syariah.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa konsumsi dalam ekonomi Islam adalah penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara pencapaiannya harus memenuhi kaidah pedoman syariah dan tujuannya harus sesuai dengan prinsip syariah.

Konsumsi adalah kegiatan ekonomi yang penting, bahkan terkadang dianggap paling penting dalam mata rantai kegiatan ekonomi, yaitu produksi-konsumsi-distribusi. Kegiatan produksi ada karena ada yang mengonsumsi, kegiatan konsumsi

²³ Waluyo, Sumardi, dkk, *Ilmu Pengetahuan Sosial*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 202.

ada karena ada yang memproduksi, dan kegiatan distribusi muncul karena ada gap atau jarak antara konsumsi dan produksi.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumsi diartikan sebagai pemakaian barang hasil produksi berupa pakaian, makanan dan lain sebagainya. Atau barang-barang yang langsung memenuhi kebutuhan hidup manusia, dengan kata lain, konsumsi adalah suatu kegiatan manusia yang secara langsung menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan yang berakibat mengurangi ataupun menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa.

c. Landasan Hukum Konsumtif dan Konsumsi dalam Islam

Al-Qur'an dan hadis merupakan sumber utama ajaran Islam, dan sebagai pedoman manusia menjalankan roda kehidupannya, baik dalam urusan akidah, akhlak, ibadah maupun muamalah. Karena itulah berbagai tema ekonomi Islam harus digali dari kedua sumber tersebut. Salah satu tema ekonomi yang dibahas oleh al-Qur'an dan Hadis mengenai konsumsi. Ditemukan sejumlah ayat al-Qur'an sebagai penjabar tentang konsumsi Allah berfirman dalam Q.S. Al-A'raf/7: 31.

﴿ يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴾



Terjemahnya:

Hai anak adam, pakailah pakaianmu yang indah disetiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.²⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt. Memerintahkan umat-Nya untuk tidak berperilaku boros atau berlebihan dalam melakukan sesuatu karena Allah sangat tidak menyukai orang yang seperti itu.

Q. S. Al-Isra'/17:26

²⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 154.

وَأَتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذُرْ تَبْذِيرًا ﴿٦٦﴾

Terjemahnya:

Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.²⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah sangat tidak menyukai hambanya yang suka menghambur-hamburkan hartanya karena itu sama saja ia berlaku boros.

Konsumsi merupakan suatu bentuk perilaku ekonomi yang asasi dalam kehidupan manusia, dan dalam ilmu ekonomi konsumsi didefinisikan sebagai perilaku seseorang dalam menggunakan dan memanfaatkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti perilaku konsumsi dalam aktifitas makan, minum, membeli atau memakai suatu barang. Walaupun hadis di atas hanya berbicara tentang konsumsi dalam aktifitas makanan dan minuman, namun kandungan maknanya bisa dikembangkan dalam aspek-aspek konsumsi yang lain.

Secara ekonomi orang yang berlebih-lebihan dalam pola konsumsi makanannya dianggap sebagai tindakan pemborosan. Dengan sifat boros ini, manusia tidak bisa melakukan efisiensi dalam kebutuhan hidupnya.²⁶

d. Norma dan Etika Konsumsi dalam Islam

Ada 3 nilai-nilai Islam yang harus diaplikasikan dalam konsumsi Menurut Rozalinda dalam bukunya Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi, yaitu:

²⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 284.

²⁶ Misbahul Munir, *Ajaran-Ajaran Ekonomi Rasulullah*, (Malang: UIN Malang Press, 2007),

1) Seimbang dalam konsumsi

Islam mewajibkan kepada pemilik harta agar menafkahkan sebagian hartanya untuk kepentingan diri, keluarga, dan *fii sabilillah*. Islam mengharamkan sifat kikir. Di sisi lain, Islam juga mengahramkan sikap boros dan menghamburkan harta. Inilah bentuk keseimbangan yang diperintahkan Al-Qur'an yang mencerminkan sikap keadilan dalam konsumsi.²⁷ Seperti yang diisyaratkan dalam Q.S. Al-Isra'/17: 29.

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ﴿٢٩﴾

Terjemahnya:

Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada pundakmu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu akan menjadikan kamu tercela dan menyesal.²⁸

Berdasarkan ayat di atas dapat kita lihat bahwa Islam menganjurkan kita untuk seimbang dalam melakukan sesuatu salah satunya yaitu seimbang dalam konsumsi. Islam mewajibkan kepada pemilik harta agar menafkahkan sebagian hartanya untuk kepentingan diri, keluarga, dan *fii sabilillah*. Islam mengharamkan sifat kikir.

2) Membelanjakan harta pada bentuk yang dihalalkan dan dengan cara yang baik.

Islam mendorong dan memberi kebebasan kepada individu agar membelanjakan hartanya untuk membeli barang-barang yang baik dan halal dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kebebasan itu diberikan dengan ketentuan tidak melanggar batas-batasnya yang suci serta tidak mendatangkan bahaya terhadap

²⁷ Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, h. 108.

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 285.

keamanan dan kesejahteraan masyarakat dan Negara. Senada dengan hal itu Abu al-a'la Maududi menjelaskan, Islam menutup semua jalan bagi manusia untuk membelanjakan harta yang mengakibatkan kerusakan akhlak di tengah masyarakat, seperti judi yang hanya memperturutkan hawa nafsu. Dalam Q.S. Al-Maidah/5: 88.

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ ﴿٨٨﴾

Terjemahnya:

Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah rezeasikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.²⁹

Berdasarkan ayat di atas dapat kita lihat bahwa Islam sangat menganjurkan mengkonsumsi sesuatu yang halal atas rezeki yang telah Allah berikan kepada setiap hambanya.

3) Larangan bersikap *Israf* (royal), dan *tabzir* (sia-sia)

Adapun nilai-nilai akhlak yang terdapat dalam konsep konsumsi adalah pelarangan terhadap sikap hidup mewah. Gaya hidup mewah adalah merusak individu dan masyarakat, karena menyibukkan manusia dengan hawa nafsu, melalaikannya dari hal-hal yang mulia dan akhlak yang luhur. Di samping itu, membunuh semangat jihad. Bagi Afzalur Rahman, kemewahan (*israf*) merupakan berlebih-lebihan dalam kepuasan pribadi atau membelanjakan harta untuk hal-hal yang tidak perlu. Allah swt telah memperingatkan akan sikap ini dalam Q.S. Al-A'raf/7: 31.

﴿يَبْنَىءِ ءَاَدَمَ خُدُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ



²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 122.

Terjemahnya:

Hai anak adam, pakailah pakaianmu yang indah disetiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.³⁰

Sikap hidup mewah biasanya diiringi oleh sikap hidup berlebih-lebihan (melampaui batas atau *israf*). *Israf* yaitu royal menurut Afzalur Rahman ada tiga pengertian yaitu, menghambur-hamburkan kekayaan pada hal-hal yang diharamkan seperti mabuk-mabukan, pengeluaran yang berlebih-lebihan pada hal-hal yang diharamkan tanpa peduli apakah itu sesuai dengan kemampuan atau tidak, dan pengeluaran dengan alasan kedermawanan hanya sekedar pamer belaka. Sebagaimana Al-Qur'an mengancam kemewahan, ia juga mengancam sikap berlebihan dan *tabzir* (pemborosan) dengan menggolongkan kepada saudara setan. Sebaliknya Al-Qur'an memuji dan menyanjung sikap orang-orang yang berbuat ekonomis dan hemat dalam kehidupan mereka. Dalam hal ini, Al-Qur'an menginginkan sikap ekonomis menjadi moral agama yang fundamental dan moral pribadi kaum muslim.³¹

e. Perilaku konsumsi dalam Islam

Konsumsi merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia karena untuk bertahan hidup. Manusia harus makan untuk hidup, berpakaian untuk melindungi tubuhnya dari berbagai perubahan suhu, mempunyai rumah untuk berteduh, berkumpul dengan keluarga dan berlindung dari hal yang mengganggu dirinya dan juga kebutuhan lain untuk melengkapi atau factor pendukung memenuhi kebutuhannya.

³⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 154.

³¹ Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, h. 108-109.

Konsumsi berlebih-lebihan dalam Islam disebut dengan pemborosan (*israf*) atau *tabzir* (menghambur-hamburkan harta tanpa guna). *Israf* berarti mengeluarkan pembelanjaan yang tidak memiliki manfaat dan dilarang dalam Islam. Pembelanjaan yang dianjurkan dalam Islam adalah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan dilakukan dengan cara rasional. *Israf* dilarang dalam Al-Qur'an. *Tabzir* berarti membelanjakan uang untuk sesuatu yang dilarang menurut hukum Islam. Perilaku ini sangat dilarang oleh Allah swt.³² Sesuai dalam Q.S. Al-Isra'/17: 27.

إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۗ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ﴿٢٧﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya orang-orang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhan-Nya.³³

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt. memerintahkan ummatnya untuk tidak berperilaku *israf* dan *tabzir*, Allah swt. Bahkan mengatakan bahwa orang yang berperilaku boros itu merupakan saudara setan.

Menurut Yusuf Qardhawi, Al-Qur'an melarang perbuatan yang melampaui batas (berlebih-lebihan) dalam belanja dan menikmati rizki yang baik. Allah swt tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Ad-Dukhan/44: 31.

مِن فِرْعَوْنَ ۗ إِنَّهُ كَانَ عَلِيًّا مِّنَ الْمُسْرِفِينَ ﴿٤٤﴾

Terjemahnya:

³² Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2004), h. 167-168.

³³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 284.

Dari (siksaan) Fir'aun, sungguh, dia itu orang yang sombong, termasuk orang-orang yang melampaui batas.³⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt. Tidak menyukai apabila hambanya bersifat sombong dan mengatakan orang yang sombong termasuk orang yang melampaui batas. Begitupun halnya dalam konsumsi, Allah tidak menyukai orang yang berlebihan dalam mengkonsumsi sesuatu.

4. Bank Syariah

a. Definisi Bank Syariah

Menurut (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967), bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan dalam peredaran uang.³⁵ Sedangkan menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³⁶

Di Indonesia regulasi mengenai Bank Syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usahanya.³⁷ Dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, disebutkan

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mekar Surabaya, 2014), h. 497.

³⁵ Thomas Suyanto, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), h.1.

³⁶ I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 9.

³⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 20.

bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua jenis, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah.

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Berdasarkan pasal 2 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Selanjutnya, terkait dengan tujuan bank syariah, pada pasal 3 dinyatakan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan tersebut.

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas dari bank syariah yaitu tidak membebankan bunga kepada nasabah, akan tetapi bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi

Al-Qur'an Hadist Rasulullah saw.³⁸ Oleh karena itu didirikan lembaga perbankan yang bebas bunga diharapkan mampu membawa perubahan bagi peningkatan mutu dan kualitas perekonomian masyarakat Indonesia.

Berbicara mengenai definisi bank syariah, terdapat beberapa pandangan para pakar yang menjelaskan definisi bank syariah, berikut penjelasannya :³⁹

- a) Pengertian Bank Syariah menurut Sudarsono, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.
- b) Menurut Perwatamadja, pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-Qur'an dan Hadist.
- c) Menurut Schaik, Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang menjalankan aktivitasnya, baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya itu berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah islam, yaitu mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Qur'an.

³⁸ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011). h. 27.

³⁹ Ardianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah :Implementasi Teori dan Praktik*, h. 23.

Menurut Kasmir Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan hukum Islam. Bank ini mengharamkan bunga bank seperti yang diberikan bank konvensional. Landasan bank ini adalah Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Bank Islam atau disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga bank. Bank Islam atau disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist.

b. Tujuan Berdirinya Bank Syariah

Menurut Sumitro Perbankan Syariah memiliki fungsi utama didalam mengarahkan suatu kegiatan ekonomi untuk bermuamalah secara Islam, meningkatkan kualitas hidup umat, menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah dengan aktivitas bank syariah, maka dibentuklah bank syariah dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi untuk bermuamalah secara Islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktek riba.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan untuk berwirausaha.
4. Untuk membantu menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
5. Untuk menjaga kestabilan ekonomi/moneter pemerintah. Dengan aktivitas bank syariah yang diharapkan mampu menghindari inflasi akibat penerapan sistem

bunga.

6. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non-Islam (bank konvensional).

c. Sistem Informasi Perbankan Syariah

Ansori mengatakan bahwa dalam melakukan kegiatannya, perbankan syariah bekerja sama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada di perbankan syariah. Dalam bidang pemasarannya, semua lembaga perbankan syariah membangun website khusus untuk melakukan proses *e-banking* untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi dan memperoleh informasi tentang perbankan syariah maupun produk-produknya. *E-banking* merupakan inovasi yang dipergunakan untuk mempermudah dan mempercepat mengakses data yang dibutuhkan oleh nasabah sebagai pihak eksternal. Dengan adanya *e-banking*, nasabah akan dapat informasi terbaru (*uptodate*), layanan yang diperuntukkan bagi publik ini bisa sebagai bahan promosi dari perusahaan atau perbankan yang menyediakan layanan tersebut.

Namun layanan ini tidak selamanya menguntungkan. Sistem perbankan di Indonesia dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih memiliki banyak kekurangan baik dari faktor internal maupun eksternal. Permasalahan yang terjadi ialah masih kurangnya minat masyarakat pada tingkat penggunaan internet.

E-banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapat informasi produk dan jasa melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Adapun *e-banking* yang

telah ditetapkan bank-bank syariah di Indonesia antara lain *Internet Banking*, *SMS Banking*, *ATM (Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri), dan *Mobile Banking*.

C. Kerangka Konseptual

1. Menurut Dwi Prastowo, Analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu analisis faktor keunggulan dan kemudahan yang emnjadi faktor nasabah berperilaku konsumtif.
2. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan menggunakan *Short Message Service (SMS)*. Dan yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi *mobile banking* yaitu wajib mengamankan *Personal Identification Number (PIN) mobile banking*.⁴⁰ *Mobile banking* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aplikasi BSI *mobile* pada Bank Syariah Indonesia.
3. Waluyo mengemukakan bahwa perilaku konsumtif adalah perilaku atau gaya hidup yang suka membelanjakan uang tanpa pertimbangan yang matang.⁴¹ Perilaku konsumtif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu perilaku nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile*.
4. Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2014), h. 148.

⁴¹ Waluyo, Sumardi, dkk, *Ilmu Pengetahuan Sosial*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 202.

biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.⁴² Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KC Parepare yang menggunakan BSI *mobile*.

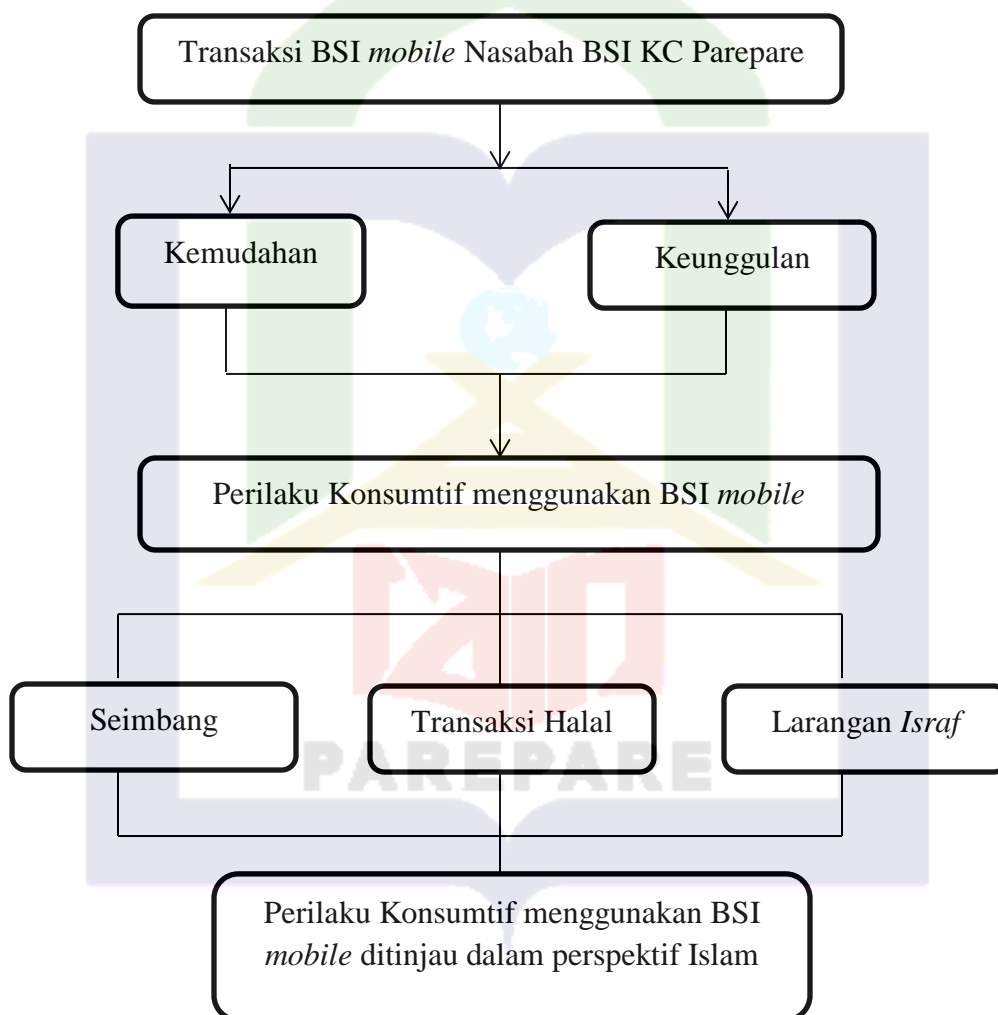
5. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Bank syariah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu BSI KC Parepare.



⁴² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2014), h. 177.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir tersebut mempermudah alur peneliti dalam melakukan penelitian. Dengan melihat konsep dan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diuraikan sebuah skema yang dijadikan sebagai kerangka pikir untuk melakukan penelitian yang teratur dan terarah, skema tersebut yaitu:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.⁴³

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni data yang diperoleh berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan data yang ada untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan gambaran yang sudah ada sebelumnya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menerapkan studi lapangan (*field research*). Studi lapangan merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung di lokasi tempat data berada.⁴⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan *fenomenologis* yang pendekatannya disesuaikan dengan melihat kenyataan yang ada dilapangan yang melalui observasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *fenomenologis* untuk menganalisis atau memaknai sesuatu berdasarkan hal-hal yang terjadi, peristiwa atau kebenaran dengan

⁴³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Parepare: IAIN Parepare, 2020), h. 46.

⁴⁴ Sugiarti, Eggi Fajar Andalas dan Arif Setiawan, *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), h. 40.

kejadian yang nampak. Penelitian *fenomenologis* digunakan penulis dalam menganalisis bagaimana perilaku nasabah BSI Parepare dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking* atau *BSI Mobile*.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat proses penelitian berlangsung agar mampu memberikan kejelasan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta ruang lingkup pada penelitian ini memiliki batasan wilayah penelitian yang jelas. Objek penelitian ini nasabah dan pihak BSI Kota Parepare. Dengan demikian pelaksanaan penelitian ini dilakukakan di Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang terletak di Jln. Lahalede No. 15 Kel. Ujung Lare Kec. Soreang Kota Parepare.

Bank Syariah Indonesia atau BSI KC Parepare merupakan salah satu bank syariah yang ada di kota Parepare. BSI KC Parepare ini merupakan peralihan dari bank BNI Syariah yang terletak di jalan Lahalede No. 15 Kel. Ujung Lare Kec. Soreang Kota Parepare. Pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KC Parepare yang merupakan pengguna aplikasi *mobile banking* yang di mana di BSI lebih dikenal dengan *BSI mobile*.

Penelitian yang menargetkan nasabah BSI KC Parepare sebagai sumber informasi akan menghasilkan informan yang sangat banyak, namun dengan mempertimbangkan waktu, tenaga serta biaya yang terbatas maka peneliti tidak mungkin mengambil informasi dari keseluruhan informan yang ada. Untuk

mempertahankan tujuan dari penelitian maka peneliti memperkecil objek yang diteliti.⁴⁵

2. Profil BSI Syariah KC Parepare

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare terletak di Jl. Lahalede No. 15 Kel.Ujung Lare Kec. Soreang Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91133.

Telepon : 1440

Nama Bank : Bank Syariah Indonesia (BSI)

Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Website : www.bankbsi.co.id/

LAYANAN : Kantor Cabang (KC) Parepare

3. Sejarah BSI KC Parepare

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 109.

yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

4. Visi dan Misi BSI KC Parepare

a. Visi

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

6. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan setelah seminar proposal skripsi dan mendapat surat izin meneliti yang akan dilaksanakan kurang lebih dua bulan lamanya, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah memfokuskan kepada nasabah BSI Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan. Bentuk nilai data kualitatif diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.⁴⁶ Data primer dalam penelitian lapangan diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Data primer dari penelitian ini adalah wawancara terhadap informan, informan dalam penelitian ini yaitu nasabah dan pihak bank BSI KC Parepare. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru. Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk

⁴⁶ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Hanindita Offised,1983), h. 55.

mengumpulkan data primer antara lain observasi dan wawancara. Observasi dan wawancara yang dimaksud di sini adalah wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada nasabah dan pihak bank BSI Parepare.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data tersebut diperoleh peneliti dari lokasi penelitian, jurnal, buku-buku literatur, website dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.⁴⁷ Data sekunder juga merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data ini diperoleh dari literature-literatur, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini juga menggunakan data-data yang berasal dari berbagai macam sumber seperti skripsi, tesis, jurnal dan lainnya yang memiliki relevansi dengan masalah penelitian sebagai bahan penunjang penelitian.⁴⁸ Data sekunder dari penelitian ini berasal dari buku ataupun website yang terkait dengan bank BSI. Sumber data sekunder yang diharapkan dapat menunjang penulis dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lengkap.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu.⁴⁹ Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui cara yaitu:

⁴⁷ Sujono Suekanto, *Pengantar Pengertian Hukum*, (Jakarta: UI pres,1986),h. 12.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 9.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 138.

1. Observasi (pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah metode pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, atau kalau perlu dengan pengecapan yang digunakan untuk menghasilkan data penelitian.⁵⁰ Observasi dilakukan di Bank BSI Parepare.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara seseorang yang berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang kongkrit terkait dengan permasalahan yang diteliti.⁵¹ Adapun objek yang akan menjadi narasumber peneliti dalam metode wawancara adalah nasabah dan pihak Bank BSI Parepare dengan menggunakan wawancara terstruktur.

3. Dokumentasi

Merupakan suatu cara pengumpulan data di mana peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir.⁵² Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan yang diteliti yang berasal dari pihak yang bersangkutan.

⁵⁰ Triantono, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Mahasiswa Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 267.

⁵¹ Bungin, B, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 108.

⁵² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 87.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji *credibility*.

Kepercayaan (*credibility/Validitas Internal*), adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas (derajat kepercayaan) data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Sebelum melakukan analisis data, peneliti dahulu melakukan uji keabsahan data. Uji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu uji kepercayaan (*credibility*) dan uji kepastian (*confirmability*). Uji keabsahan yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah uji *trianggulasi* sumber.

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Teknik *trianggulasi* yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan sumber lainnya.⁵³ Dalam penelitian ini, metode *trianggulasi* yang digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber, waktu dan tempat. Pemeriksaan melalui sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Dengan kata lain bahwa dengan *trianggulasi*, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu, maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan,

⁵³ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remajarosdakartya, 2004), h. 330.

mengeceknnya dengan sumber data, atau memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.⁵⁴

Selanjutnya uji kepastian (*confirmability*) data. Uji kepastian data merupakan uji untuk memastikan bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Jika disepakati oleh beberapa atau obanyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.⁵⁵ Dalam melakukan uji kepastian data, peneliti menguji keabsahan data dari berbagai sumber yaitu berbagai informan untuk dimintai keterangan tentang kebenaran data yang didapatkan di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Setelah keabsahan data sudah dipenuhi, selanjutnya melakukan analisis data. Analisis data yaitu mengatur urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan rumusa kerja seperti yang disarankan oleh data. Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang ditetapkan penulis maka analisis data yang menjadi acuan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman.⁵⁶ Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data dikemukakan oleh Miles dan Huberman⁵⁷ mencakup tiga kegiatan yang bersamaan: Reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau perifikasi.

⁵⁴ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remajarosdakartya, 2004), h. 332.

⁵⁵ Lexy J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remajarosdakartya, 2004), h. 324-326.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi: Mixed Method*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

⁵⁷ Basrowi dan Suwandi, *memahami penelitian kualitatif*, (Jakarta: PT. Rineka cipta, 2008), h. 209.

1. Reduksi Data

Reduksi data proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data dilakukan dengan tujuan menelaah secara keseluruhan data penelitian yang didapat dari lapangan, sehingga dapat ditemukan hal-hal dari obyek yang diteliti tersebut. Kegiatan yang dilakukan dalam reduksi data ini adalah mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil wawancara serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek yang didapatkan peneliti.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Tujuannya adalah memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu sajiannya harus tertata secara apik. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula reduksi data.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data harus selalu di uji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Dalam tahap ini, peneliti membuat rumusan proposisi syang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada. Pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposisi yang telah

dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian yang lengkap, dengan "temuan baru" yang berbeda dari temuan yang sudah ada. Kumpulan-kumpulan akan muncul bergantung pada banyaknya kumpulan-kumpulan catatan dilapangan dan kecakapan peneliti.⁵⁸



⁵⁸ Hendi Suhendi, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h.77.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Transaksi *Mobile Banking* Nasabah BSI Parepare

Bank Syariah Indonesia *Mobile* merupakan salah satu saluran distribusi yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui *smartphone* menggunakan jaringan teknologi 3G/4G dan Wifi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, dapat di *install* pada *playstore* atau *appstore*. BSI *Mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui fitur layanan yang dikembangkan oleh bank tersebut. Setelah diumumkan secara resmi pada tanggal 01 Februari 2021 Bank Syariah Indonesia mulai merilis BSI *Mobile* dengan pembaruan fitur dan informasi notifikasi, sampai saat ini BSI terus melakukan perbaikan sistem transaksi perbankan.

Meskipun *Mobile banking* merupakan layanan yang lumayan baru dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya akan tetapi *mobile banking* bukan lagi merupakan hal yang awam bagi masyarakat, sebagian besar masyarakat sudah mengetahui apa itu *mobile banking*. Begitupun nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

Tabel 4.1 Nasabah Pengguna BSI *mobile*

No.	Nama	No. rekening	Tahun bergabung
1.	Sri Wahyu Nengsi	7178875536	2021
2.	Musdalipa Samra	7164397313	2021
3.	Sulfiah Rahma	7182278674	2021
4.	Sutriani	718100373	2021

5.	Riska Sri Handayani	7184003297	2021
6.	Lili Suriani	71846717655	2021
7.	Dewi Gulman	7181798437	2021
8.	Febriana	7189038498	2021

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KC Parepare

Data di atas menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare mulai menggunakan aplikasi *mobile banking* atau *BSI mobile* pada tahun 2021.

Sebagaimana yang telah dikemukakan berdasarkan hasil wawancara yang penulis berikan kepada saudari Musdalipa selaku nasabah bank BSI Parepare, ia mengatakan bahwa:

“setau saya *m-banking* atau *BSI mobile* adalah transaksi keuangan yang dapat diakses melalui *smarthphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah yang ada di bank”.⁵⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Musdalipa mengetahui bahwa *BSI mobile* merupakan transaksi keuangan yang dapat diakses melalui *smarthphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan nasabah yang ada di bank.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Sulfiah yang mengatakan bahwa:

“*BSI mobile* itu aplikasi yang dapat diakses nasabah melalui handphone yang dananya berasal dari uang nasabah yang ada di bank”.⁶⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari sulfiah mengetahui bahwa *BSI mobile* itu adalah aplikasi yang dapat diakses oleh nasabah melalui *smarthphone*, jawaban dari saudari sulfiah ini serpa dengan jawaban yang diberikan oleh saudari Musdalipa sebelumnya.

⁵⁹ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁶⁰ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Hal yang lebih diungkapkan oleh narasumber selaku pegawai bank BSI KC Parepare yang mengatakan bahwa:

“BSI *mobile* adalah fasilitas *mobile* banking yang diberikan kepada nasabah dari BSI untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara online yang dapat diakses kapan pun dan dimanapun melalui Hp”.⁶¹

Keterangan wawancara di atas menjelaskan bahwa menurut mereka *m-banking* (BSI *mobile*) adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan menggunakan aplikasi yang tersedia yang dimana sumber dana yang ada berasal dari tabungan para nasabah yang ada di bank.

Mobile banking tidak hanya tersedia di bank konvensional saja melainkan juga tersedia di bank syariah yang dimana di bank BSI Parepare ini lebih dikenal dengan nama BSI *Mobile*.

Pasar yang semakin kompetitif, dan tuntutan nasabah yang semakin tinggi dan berkembang terus, pemahaman terhadap perilaku nasabah menjadi semakin penting. Perbankan yang ada berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas, tersedianya fitur yang beragam di aplikasi *mobile banking* dapat memberikan kepuasan kepada nasabah karena nasabah bisa melakukan berbagai bentuk transaksi yang langsung bisa diakses melalui *smartphone*.

Sama halnya pada bank BSI Parepare ada berbagai macam fitur yang tersedia, melalui wawancara nasabah BSI Parepare memberikan pendapat beragam ketika ditanya mengenai fitur apa saja yang tersedia pada aplikasi BSI *mobile* Parepare.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh saudari Musdalipa mengatakan bahwa:

“Fitur-fitur layanan BSI *mobile* yang saya tahu yaitu layanan informasi saldo, mutasi rekening dan lokasi cabang atau ATM terdekat, dan layanan transaksi,

⁶¹ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

seperti transfer, pembayaran tagihan seperti listrik, PDAM, pajak, internet, e-commerce pembelian pulsa, paket data dan berbagai fitur lainnya”.⁶²

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari musdalipa mengatakan terdapat banyak fitur yang ada pada aplikasi BSI *mobile*, seperti layanan informasi saldo, mutasi rekening, terdapat fitur layanan seperti transper, pembayaran tagihan listrik, PDAM, pajak, pembayaran belanja online, dan masih banyak lagi. Pendapat yang hampir serupa juga disampaikan oleh saudari Sulfiah, beliau mengatakan bahwa:

“Fitur-fitur layanan BSI *Mobile* antara lain layanan informasi saldo, mutasi rekening dan lokasi cabang atau ATM terdekat, dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan seperti akademik, tiket, PLN, air, pajak, BPJS, internet, pembelian pulsa, tiket dan berbagai fitur lainnya”.⁶³

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari sulfiah memiliki pendapat yang sama terkait fitur yang ada pada aplikasi BSI *mobile*, iya mengatakan bahwa terdapat layanan informasi saldo, mutasi rekening, lokasi cabang ATM terdekat dan juga beberapa layanan transaksi seperti transfer, pembayaran akademik, tiket, PLN, air, pajak, BPJS, dan berbagai fitur lainnya. Hal yang sama juga disampaikan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“yang saya tahu BSI *Mobile* itu memiliki fitur yang banyak yang paling umum yaitu layanan informasi saldo, daftar mutasi, dan juga layanan trnasaksi seperti pembelian pulsa, paket data, pembayaran tagihan akademik, PDAM, PLN, BPJS, BSI *mobile* juga ada layanan islaminya.”⁶⁴

Hasil wawancara dengan saudari Nengsi menunjukkan bahwa beliau memiliki jawaban yang hampir sama dengan saudari Musdalipa dan juga saudari Sulfiah. Ibu Rizki sebagai *Customer Servis* pada BSI KC Parepare beliau mengatakan bahwa:

⁶² Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁶³ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁶⁴ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

“Fitur-fitur yang ada di BSI *mobile* itu beragam, pembelian pulsa, token, *TOP UP* shopee pay, link aja, dll. Bisa juga melakukan pembayaran listrik pln, akademik, institusi dan amsih banyak lagi.⁶⁵

Hasil wawancara di atas narasumber mengatakan bahwa fitur pada BSI *mobile* itu sangatlah beragam karena di dalamnya terdapat berbagai layanan sama halnya seperti *mobile banking* pada umumnya yang membedakan dengan *mobile banking* biasa yaitu pada BSI *mobile* ini tersedia layanan islami seperti juz amma, asmaul husna, dan bahkan kalkulator qurban.



Gambar 4.1 fitur dan layanan BSI *mobile*
 Sumber: Aplikasi BSI *Mobile* (2021)

Gambar di atas menunjukkan bahwa ada banyak fitur yang tersedia di aplikasi BSI *mobile* hal ini sejalan dengan hasil wawancara beberapa narasumber di atas.

1. Informasi Saldo

- a. Untuk mengetahui informasi saldo yang pertama dilakukan adalah membuka aplikasi BSI *Mobile*. Lalu pilih menu informasi rekening.
- b. Di dalam menu informasi rekening akan muncul beberapa pilihan, pilih informasi saldo.

⁶⁵ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

- c. Nasabah memasukan kata sandi *BSI Mobile*.
- d. Lalu masukan PIN *mobile banking*.
- e. Informasi saldo nasabah akan muncul

Salah satu bentuk transaksi pada *BSI mobile* yaitu tersedianya fitur informasi saldo yang apabila nasabah ingin mengetahui jumlah saldo rekeningnya nasabah sudah tidak perlu lagi untuk mengeceknya ke ATM ataupun ke bank terdekat karena sekarang sudah dapat diakses melalui *smartphone*. Hal ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“bentuk transaksi dalam *BSI mobile* salah satunya yaitu informasi saldo, selama saya menggunakan *BSI mobile* saya lebih sering mengecek saldo yang ada di rekening saya karena lebih mudah, cukup dengan membuka aplikasinya lalu pilih layanan informasi saldo dan otomatis kita akan di arahkan untuk memasukkan kata sandi dan pin *mobile banking* dan saldo akan tertera di layar hp”.⁶⁶

Hasil wawancara dengan saudari Dewi menunjukkan bahwa salah satu bentuk transaksi *BSI mobile* adalah layanan informasi saldo. Hal yang serupa juga disampaikan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk transaksi dalam *BSI mobile* yaitu informasi saldo, kita dapat mengetahui jumlah saldo yang ada di tabungan kita hanya dengan mengakses layanan yang tersedia di dalam aplikasinya”.⁶⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Nengsi mengatakan hal yang sama dengan saudari Dewi bahwa salah satu bentuk transaksi pada *BSI mobile* adalah informasi saldo. Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh saudari Febriana yang mengatakan bahwa:

“*mobile banking* itu menyediakan layanan informasi saldo, dan saya merasa dimudahkan dengan adanya layanan itu karena kalau ingin mengetahui jumlah uang saya yang ada di dalam rekening saya tidak perlu lagi keluar rumah

⁶⁶ Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁶⁷ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

untuk mengeceknya, sekarang sudah bisa dilakukan di hp kapan pun saya mau”.⁶⁸

Begitupun dengan ibu Musdalipa beliau juga mengatakan bahwa:

“setelah saya menggunakan BSI *mobile* saya jadi tau bentuk transaksi apa saja yang ada di dalamnya salah satunya yaitu tersedia informasi saldo untuk mengecek saldo tabungan”.⁶⁹

Hasil wawancara dari berbagai narasumber di atas didukung oleh pendapat ibu

Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk transaksi yang tersedia dalam BSI *mobile* yaitu tersedianya layanan informasi saldo yang memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo rekening tanpa harus ke bank ataupun ke ATM, adapun langkah untuk mengetahui informasi saldo yang pertama nasabah harus masuk ke aplikasi BSI *mobile* terlebih dahulu kemudian pilih informasi rekening, di dalam menu informasi rekening terdapat pilihan informasi saldo, pilih informasi saldo dan nasabah akan diminta untuk memasukkan kata sandi dan pin BSI *mobile*”.⁷⁰

Hasil wawancara dari berbagai narasumber di atas dapat kita ketahui bahwa salah satu bentuk transaksi *mobile banking* nasabah BSI yaitu adanya layanan informasi saldo yang berfungsi untuk mengetahui jumlah saldo nasabah yang ada pada rekeningnya.

2. Transfer antar bank

Layanan transfer sendiri adalah kegiatan perbankan yang bertujuan memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan pemberi amanat yang ditujukan ke rekening tertentu sebagai penerima transfer.

⁶⁸ Febriana, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁶⁹ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁷⁰ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.



Gambar 4.2 Menu Transfer

Sumber: Aplikasi BSI Mobile (2021)

Gambar di atas menunjukkan bahwa Saat ini transfer dana bisa dilakukan melalui *handphone* tanpa harus ke ATM ataupun bank karena sudah tersedia aplikasi BSI *mobile*. Layanan transfer terbagi dua yaitu transfer ke antar bank BSI dan transfer ke bank lain.

Tabel. 4.2 Biaya transfer

No.	Bentuk transaksi	Biaya administrasi
1.	Transfer sesama BSI	Gratis
2.	Transfer ke bank lain	Rp. 6.500/transaksi

Sumber Data: Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Dari data yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia KC Parepare menunjukkan bahwa transfer sesama BSI tidak dikenakan biaya admin atau gratis, sedangkan transfer ke bank lain dikenakan biaya admin sebesar Rp 6.500 per transaksi.

Hal ini sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“bentuk transaksi yang lainnya yaitu transfer antar bank, saya pernah melakukan transfer ke sesama BSI dan juga ke bank lain yang memiliki biaya 6.500 sekali transfer”.⁷¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa selain layanan informasi saldo terdapat pula bentuk transaksi lainnya yaitu transfer antar bank, transfer antar bank ini terbagi dua yaitu transfer sesama BSI dan juga transfer ke bank lain yang memiliki biaya pertransfer sebesar 6.500. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudara Nengsi yang mengatakan bahwa:

“transfer salah satu bentuk transaksi yang ada pada aplikasi BSI *mobile*, yaitu transfer, sekarang apabila ingin mentransfer uang saya tidak perlu lagi ke bank atau ATM karena saya sudah bisa mengaksesnya lewat hp, dan juga kalau mentransfer ke bank lain itu memerlukan biaya tapi saya lupa nominalnya”.⁷²

Hasil wawancara saudara nengsi di atas menunjukkan bahwa bentuk transaksi lainnya yaitu transfer antar bank yang mempermudah nasabah jika ingin mentransfer uang. Begitupun dengan ibu Musdalipa, beliau juga menyampaikan hal yang sama yaitu:

“bentuk transaksi BSI *mobile* yang paling sering saya pakai adalah transfer, yang saya tahu transfer itu terbagi dua pertama transfer sesama BSI dan ada juga transfer ke bank lain”.⁷³

Hasil wawancara saudara musdalifah di atas menunjukkan bahwa beliau sependapat dengan saudara nengsi yang mengatakan bahwa bentuk transaksi yang terdapat pada BSI *mobile* yaitu transfer antar bank yang mempermudah nasabah jika ingin mentransfer uang.

Hasil wawancara dari berbagai narasumber di atas didukung oleh pendapat ibu Rizki selaku *customer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

⁷¹ Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁷² Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

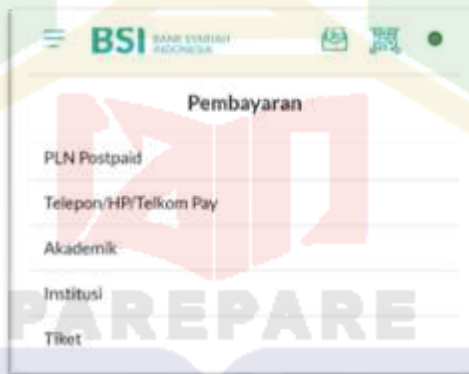
⁷³ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

“aplikasi BSI *mobile* juga menyediakan layanan transfer sehingga transfer dana sudah bisa dilakukan melalui *handphone* tanpa harus ke ATM ataupun bank, transfer bank terbagi menjadi dua yaitu transfer antar bank BSI dan juga transfer antar bank lain yang dimana transfer antar bank lain ini memerlukan biaya 6.500 pertransaksinya. Langkah pertama yang dilakukan nasabah apabila ingin melakukan transfer adalah membuka aplikasi BSI *mobile* lalu pilih menu transfer, setelah itu muncul pilihan transfer antar rekening BSI ataupun ke bank lain, masukkan nomor rekening tujuan, masukkan nominal yang akan ditransfer lalu masukkan PIN, setelah itu akan muncul verifikasi untuk memastikan nama, nomor rekening tujuan serta nominal yang ingin di transfer untuk memastikan apakah semuanya sudah benar, apabila semua sudah benar maka pilih selanjutnya, transfer berhasil”.⁷⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa selain layanan informasi saldo juga terdapat layanan transfer yang tersedia dalam aplikasi BSI *mobile* nasabah bank syariah.

3. Pembayaran

BSI *mobile* mempunyai fitur pembayaran, bentuk pembayaran yang ada yaitu seperti pembayaran PLN, telepon, akademik, institusi, tiket, *e-commerce*, BPJS, PDAM, dll.



Gambar 4.3 Fitur pembayaran
Sumber: Aplikasi BSI Mobile (2021)

Gambar di atas menunjukkan bahwa BSI *mobile* mempunyai berbagai macam fitur pembayaran, bentuk pembayaran yang ada yaitu seperti pembayaran PLN, telepon, akademik, institusi, tiket, *e-commerce*, BPJS, PDAM, dll.

⁷⁴ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

Hal ini sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“bentuk transaksi dalam BSI *mobile* yang pernah saya gunakan yaitu pembayaran, pembayaran ketika saya berbelanja online, saya biasanya menggunakan fitur pembayaran *e-commerce* yang ada pada BSI *mobile*”.⁷⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat bentuk transaksi pembayaran pada aplikasi BSI *mobile* yaitu menggunakan fitur *e-commerce*. Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh saudari Sulfiah yang mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk transaksi yang pernah saya saya gunakan yaitu pembayaran *e-commerce* ketika saya memesan online baik melalui aplikasi *shopee*, *tokopedia*, ataupun aplikasi belanja online lainnya.”⁷⁶

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari sulfiah sependapat dengan saudari dewi yang mengatakan bahwa bentuk transaksi pada BSI *mobile* yaitu pembayaran pada saat setelah memesan online. Hal yang lebih disampaikan oleh ibu Musdalipa dan ibu Sutriani, beliau mengatakan bahwa:

“bentuk pembayaran yang biasa saya gunakan yaitu pembayaran BPJS, PDAM, dan juga *e-commerce*”.⁷⁷

“bentuk pembayaran dalam BSI *mobile* itu cukup banyak tapi yang pernah saya pakai itu pembayaran saat saya telah memesan barang secara online lewat aplikasi belanja online, BPJS, dan PDAM”.⁷⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan hal yang lebih bahwa transaksi dalam BSI *mobile* itu seperti pembayaran dan pembayaran yang dimaksud yaitu pembayaran BPJS, PDAM, dan juga *e-commerce*. Hasil wawancara dari berbagai narasumber di

⁷⁵ Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁷⁶ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁷⁷ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁷⁸ Sutriani, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

atas didukung oleh pendapat ibu Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“bentuk transaksi BSI *mobile* selanjutnya yaitu pembayaran, pembayaran yang dimaksud mencakup pembayaran akademik, *e-commerce*, tiket, PDAM, BPJS, asuransi, haji dan umrah, dan masih banyak lagi”.⁷⁹

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa fitur pembayaran termasuk dalam bentuk transaksi BSI *mobile*. Pembayaran yang dimaksud di sini adalah pembayaran seperti BPJS, PDAM, tiket, akademik, asuransi, *e-commerce*, dll.

4. Pembelian

BSI *mobile* mempunyai fitur pembelian, bentuk pembelian yang ada yaitu seperti pembelian Voucher Hp, *e-money*, paket data, *TOP UP*, Streaming video dan music.



Gambar 4.4 Fitur pembelian
Sumber: Aplikasi BSI Mobile (2021)

Gambar di atas menunjukkan bahwa BSI *mobile* mempunyai beberapa fitur pembelian seperti Voucher Hp, *e-money*, paket data, *TOP UP*, Streaming video dan music. Hal ini sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

⁷⁹ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

“terdapat pula bentuk transaksi pembelian, yang biasanya saya menggunakan fitur ini apabila ingin membeli paket data internet dan *TOP UP*”.⁸⁰

Hasil wawancara oleh saudari Dewi menunjukkan bahwa bentuk transaksi lainnya yang ada pada aplikasi BSI *mobile* yaitu pembelian, ia biasanya melakukan pembelian paket internet dan juga Top Up. Wawancara terhadap narasumber di atas didukung oleh ibu Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk transaksi BSI *mobile* yaitu pembelian, pembelian ini merupakan salah satu fitur yang paling sering digunakan oleh nasabah ketika bertransaksi, transaksi pembelian yang dimaksud seperti pembelian Voucher Hp, *e-money*, paket data, *TOP UP*, *Streaming video* dan *music*”.⁸¹

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa salah satu bentuk transaksi nasabah BSI KC Parepare adalah transaksi pembayaran. Ada banyak pilihan pembayaran seperti pembelian *voucher hp*, *e-money*, paket data, *TOP UP*, *straming video* dan *music*, dan masih banyak bentuk pembayaran lainnya.

5. Tarik tunai tanpa kartu ATM

Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki BSI *Mobile* yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai direkening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM. Nasabah BSI KC Parepare membenarkan adanya transaksi penarikan tunai tanpa kartu ATM, hal ini diungkapkan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“bentuk transaksi penarikan tunai ini sedikit berbeda dari transaksi yang lainnya karena biasanya saat menarik uang di ATM itu harus menggunakan kartu ATM tapi BSI *mobile* di dalamnya tersedia fitur tarik tunai tanpa kartu, jadi apabila ingin mengambil uang saya bisa mengaksesnya lewat hp lalu ke mesin ATM untuk menarik uang tanpa pakai kartu”.⁸²

⁸⁰ Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁸¹ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

⁸² Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa terdapat layanan penarikan tunai tanpa kartu ATM yang tersedia pada aplikasi BSI *mobile*. Wawancara terhadap narasumber di atas didukung oleh ibu Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“iya salah satu bentuk transaksi yang unik dari aplikasi BSI *mobile* ini yaitu tersedianya fitur penarikan dana atau uang tunai tanpa menggunakan kartu ATM, nasabah hanya perlu melakukan transaksi melalui *handphone* lalu setelah itu ke ATM memilih penarikan tanpa kartu ATM lalu melakukan penarikan uang”.⁸³

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa selain fitur-fitur yang ada, nasabah juga dapat melakukan transaksi penarikan tunai tanpa kartu ATM melainkan melakukan penarikan melalui aplikasi BSI *mobile* tetapi untuk lanjutan penarikannya nasabah masih harus pergi ke ATM.

6. Berbagi Ziswaf

Dalam aplikasi BSI *mobile* juga terdapat fitur berbagi ziswaf, di dalamnya terdapat berbagai bentuk pilihan transaksi seperti zakat, *infaq*, *wakaf*, *warteg mobile*, kita bisa, jadi berkah.id, kalkulator zakat, dompet dhuafa, fidyah dan rumah zakat:

- a. Langkah pertama yang dilakukan untuk melakukan pembayaran *infaq* dengan membuka aplikasi BSI *Mobile*, lalu pilih menu berbagi-ziswaf.
- b. Pada menu berbagi-ziswaf terdapat beberapa pilihan seperti zakat, *infaq*, *wakaf*, *warteg mobile*, jadiberkah.id, kalkulator zakat, kitabisa. Dompet dhuafa, dan *fidyah*. Karena ingin melakukan pembayaran *infaq* maka pilih menu *infaq*.
- c. Akan muncul pilihan amil, pilih sesuai yang diinginkan.
- d. Nasabah memasukan jumlah nominal *infaq*.
- e. Lalu masukan PIN *mobile banking*.

⁸³ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 07 Februari 2022.

- f. Verifikasi data dengan benar.
- g. Pembayaran *infaq* berhasil.

Hal di atas sejalan dengan keterangan yang disampaikan oleh saudari Musdalipa, beliau mengatakan bahwa:

“dalam BSI *mobile* terdapat layanan islami yang dinamai berbagi ziswaf, disini saya dapat membayar zakat, *infaq*, *waqaf*, dan juga *fidyah* secara online”.⁸⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat layanan islami pada aplikasi BSI *mobile*, layanan yang dimaksud adalah tersedianya layanan berbagi ziswaf. Hal yang lebih diungkapkan oleh saudari Lili yang mengatakan bahwa:

“salah satu transaksi yang pernah saya gunakan yaitu layanan berbagi ziswaf, walaupun terdapat banyak pilihan di dalamnya tapi saya hanya pernah melakukan transaksi pembayaran zakat, dan juga sedekah secara online melalui BSI *mobile*”.⁸⁵

Saudari lili mengatakan hal yang hampir sama dengan diungkapkan oleh saudari Musdalipa. Hal yang lebih diungkapkan oleh ibu Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“dalam BSI *mobile* terdapat layanan islami yaitu berbagi ziswaf, nasabah dapat melakukan pembayaran zakat, *infaq*, *waqaf*, *fidyah*, dan sedekah secara online melalui aplikasi BSI *mobile*”.⁸⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa dalam BSI *mobile* nasabah BSI Parepare tersedia layanan transaksi islami yang memungkinkan nasabah yang ingin melakukan pembayaran baik zakat, *infaq*, *wakaf*, maupun sedekah secara online.

⁸⁴ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁸⁵ Lili, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁸⁶ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

Walaupun bentuk transaksi pada BSI *mobile* sangat beragam, dilihat dari beberapa Fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi BSI *mobile*, tetapi tidak semua fitur yang ada selalu digunakan oleh para nasabah pengguna *mobile banking*, ada beberapa fitur yang sering digunakan oleh nasabah ada pula yang jarang mereka akses. Adapun yang sering digunakan yaitu:



Gambar 4.5 Menu Favorite
Sumber: Aplikasi BSI Mobile (2021)

Gambar di atas menunjukkan bahwa dalam aplikasi BSI *mobile*, pembelian, pembayaran dan transfer masuk dalam menu favorit atau termasuk transaksi yang paling sering digunakan oleh nasabah. Seperti halnya nasabah BSI Parepare dalam wawancara yang dilakukan oleh saudara Musdalipa yang mengatakan bahwa:

“yang paling sering saya gunakan yaitu menu transfer, bayar, dan e-commerce. E-commerce saya gunakan ketika saya telah melakukan pemesanan online melalui aplikasi belanja online dan saya memilih metode pembayaran transfer antar bank”.⁸⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa transaksi yang paling sering digunakan oleh saudara Musdalipa yaitu transfer, bayar dan *e-commerce*. Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh saudara Sulfiah yang mengatakan bahwa:

⁸⁷ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

“kalau saya paling sering mengakses layanan transfer, fitur bayar pada saat ingin membayar tagihan listrik, fitur beli kalau ingin membeli paket data, dan juga fitur e-commerce apabila ingin membayar tagihan setelah melakukan pemesanan online melalui aplikasi belanja online”.⁸⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari sulfiah paling sering mengakses layanan transfer, fitur bayar ketika ingin membayar tagihan listrik, membeli paket data dan juga *e-commerce* ketika telah melakukan pemesanan barang secara online melalui aplikasi belanja online.

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh saudari Dewi Gulman yang mengatakan bahwa:

“dalam BSI *mobile* itu ada banyak fitur tapi yang paling sering saya gunakan yaitu layanan transfer, layanan islami, fitur bayar dan fitur e-commerce”.⁸⁹

Dari penjelasan di atas terlihat jelas bahwa tidak semua fitur yang ada itu diakses oleh nasabah BSI Parepare, adapun fitur dan layanan yang paling sering digunakan yaitu layanan transfer, layanan islami, fitur bayar, dan juga e-commerce.

Hal yang lebih diungkapkan oleh ibu Rizki sebagai *Customer Servis* pada BSI KC Parepare beliau mengatakan bahwa:

“Transfer, pembayaran, dan pembelian, serta penarikan tunai tanpa kartu ATM fitur transfer bank BSI juga dilengkapi dengan BI fast yang di mana transfer ke bank lain biaya pertransaksi 6.500”.⁹⁰

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh pihak bank mengatakan bahwa fitur yang sering digunakan oleh nasabah tidak jauh berbeda dengan apa yang diungkapkan narasumber sebelumnya yang merupakan nasabah BSI Parepare, beliau mengatakan bahwa fitur yang paling sering digunakan yaitu transfer, pembayaran, pembelian, bahkan tarik tunai tanpa kartu ATM, beliau juga mengatakan bahwa fitur

⁸⁸ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁸⁹ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁹⁰ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

transfer bank BSI juga dilengkapi dengan BI fast yang di mana transfer ke bank lain memerlukan biaya sebesar 2.500 pertransaksi.

Tabel 4.3 Fitur Favorite BSI *mobile*

No.	Nama	Fitur/layanan yang sering digunakan
1.	Sri Wahyu Nengsi	Transfer, pembelian, pembayaran
2.	Musdalipa Samra	Transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu
3.	Sulfiah Rahma	Transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu
4.	Susanti	Transfer, pembelian, pembayaran
5.	Riska Sri Handayani	Transfer, pembelian, pembayaran
6.	Lili Suriani	Transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu
7.	Dewi Gulman	Transfer, pembelian, pembayaran
8.	Febriana	Transfer, pembelian, pembayaran

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KC Parepare

Berdasarkan data di atas dapat kita lihat bahwa transaksi yang paling sering digunakan oleh nasabah BSI KC Parepare yaitu transfer, pembelian, pembayaran. Transaksi ini sudah dikategorikan dalam menu favorite yang bisa kita lihat pada aplikasi BSI *mobile*.

Penggunaan fitur pada *mobile banking* tidak akan bisa diakses apabila nasabah belum membuka akun *mobile banking*. Tampubolon mengatakan bahwa cara kerja untuk menggunakan *mobile banking* yaitu nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan

mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang telah diinstal di ponsel. Apabila nasabah belum mempunyai aplikasinya maka nasabah terlebih dahulu harus mengunduh dan menginstal aplikasinya, pada saat membuka aplikasi tersebut nasabah harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

Sama halnya pada bank BSI Parepare, sebagian nasabah pengguna BSI *Mobile* pada BSI Parepare juga mengatakan hal yang serupa dengan penjelasan di atas, seperti halnya wawancara yang dilakukan terhadap saudari Dewi beliau mengatakan bahwa:

“agar bisa mengakses fitur yang ada di dalam aplikasi *m-banking* yaitu kita harus punya akun dulu, kalau belum punya maka kita bisa membuat akun dengan datang ke bank langsung ataupun membuka akun sendiri secara online karena sekarang tersedia pembuatan akun secara online”.⁹¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa cara kerja *mobile banking* yaitu nasabah terlebih dahulu harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan akun atau password, yang dimana pendaftarannya itu bisa melalui online ataupun mendatangi bank secara langsung.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh ibu Rizki selaku *customer Service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“Cara kerjanya menggunakan android ataupun ios, dengan 1 no. Hp yang terdaftar pada sistem BSI, apabila belum mempunyai akun yang terdaftar nasabah perlu mendaftarkannya terlebih dahulu dengan datang langsung ke bank ataupun bisa secara mandiri atau secara online”.⁹²

⁹¹ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁹² Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

Keterangan wawancara di atas menjelaskan bahwa BSI *mobile* diakses melalui ios ataupun Hp dan bisa diakses ketika sudah melakukan pendaftaran akun, apabila belum mempunyai akun BSI *mobile* maka nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu.

Perbankan memberikan alternatif dalam bertransaksi berupa aplikasi *Mobile Banking* baik itu bank konvensional ataupun bank syariah, yang di mana terdapat perbedaan dalam sistemnya, adapun yang membedakannya yaitu sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Rizki selaku *Customer Service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“Yang membedakan itu di pengelolaan tabungannya, BSI mengelola sesuai dengan prinsip syariah, keunggulan dari bsi *mobile* dibanding bank lain yaitu memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu atm, yang bisa penarikan dilakukan di atm BSI dan di indomaret, perbedaan lainnya yaitu pada layanan yang tersedia, di mana bank BSI terdapat layanan islami di dalamnya”.⁹³



Gambar 4. 6 Layanan Islami
Sumber: Aplikasi BSI Mobile (2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa bentuk transaksi *mobile banking* di bank BSI KC Parepare itu hampir sama dengan *mobile banking* yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksinya seperti info saldo,

⁹³ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

transfer antar bank baik sesama BSI ataupun transfer ke bank lain, pembayaran, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM. Adapun yang membedakan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya yaitu fitur dan layanan yang ada disetiap aplikasinya dimana pada bank BSI menyediakan layanan Islami seperti pembayaran ziswaf yang tidak terdapat pada bank konvensional. Adapun fitur dan layanan yang paling sering digunakan yaitu transfer, pembayaran, pembelian, dan penarikan tunai tanpa menggunakan kartu ATM.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Berperilaku Konsumtif Menggunakan *Mobile Banking*

Menurut Kotler dan Keller, perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

Perilaku merupakan pengembangan pribadi yang dimanifestasikan ke dalam tindakan individu yang dapat diamati atau diobservasi secara obyektif. Penjelasan lain tentang perilaku yaitu, suatu cara bertingkah laku yang diciptakan untuk ditiru oleh banyak orang. Suatu cara bertindak yang tetap melakukan proses dalam waktu relatif lama sehingga terbentuk kebiasaan.

Konsumtif dapat diartikan keinginan seseorang dalam mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang dibutuhkan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

1. Kemudahan

Banyak nasabah yang memilih menggunakan m-banking karena mempermudah dalam transaksi, seperti kegiatan transfer uang karena nasabah hanya

perlu menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan *mobile banking* lebih praktis.

Melalui wawancara, nasabah BSI Parepare memberikan pendapat beragam ketika ditanya mengenai faktor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan *mobile banking*. Saudari Febriana memberikan pendapat melalui keterangan wawancara, beliau mengatakan:

“penyebab saya lebih sering menggunakan *mobile banking* salah satunya yaitu karena kemudahan yang yang diberikan, menurut saya aplikasi *m-banking* itu mudah digunakan, apabila kita terbiasa menggunakan *smartphone* itu sangat menunjang untuk lebih gampang menggunakannya, karena mudah digunakan membuat saya selalu ingin menggunakannya untuk bertransaksi secara online.”⁹⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Febriana merasakan adanya kemudahan setelah menggunakan aplikasi BSI *mobile* itulah yang menjadi salah satu faktor beliau ingin selalu bertransaksi. Pendapat yang sama diungkapkan oleh saudari Sulfiah yang mengatakan bahwa:

“ya faktor kemudahan yang menyebabkan saya ingin selalu bertransaksi karena apabila saya membeli barang secara online saya bisa langsung mentransfer uangnya tanpa harus ke ATM”.⁹⁵

Hasil wawancara dengan saudari Sulfiah hampir serupa dengan jawaban saudari Febriana, beliau juga mengatakan mengatakan salah satu faktor yang mendorong ia menggunakan aplikasi BSI *mobile* yaitu karena adanya kemudahan yang diberikan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

⁹⁴ Febriana, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁹⁵ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

“*m-banking* itu memang mudah digunakan selama ada jaringan internet yang bagus, saya merasa ingin selalu menggunakannya karena dengan adanya aplikasi *m-banking* ini memudahkan saya dalam melakukan pemesanan online, karena pada *BSI mobile* itu tersedia fitur *e-commerce* yang memudahkan saya dalam berbelanja online”.⁹⁶

Keterangan di atas menjelaskan bahwa, nasabah BSI Parepare bertransaksi menggunakan *mobile banking* karena kemudahan yang mereka rasakan, dari kemudahan itu mendorong nasabah ingin selalu bertransaksi secara online.

2. Keunggulan

Banyak nasabah yang memilih menggunakan *m-banking* karena mempermudah dalam transaksi, seperti kegiatan transfer uang karena nasabah hanya perlu menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Berbeda dengan sebelum ada layanan elektronik ini, nasabah harus datang ke bank dan mengisi form pengiriman uang, juga harus mengantri. Dibandingkan dengan itu, menggunakan *mobile banking* lebih praktis.

a. Mudah digunakan

Dengan adanya aplikasi *mobile banking* di *handphone*, maka kita bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa memerlukan banyak waktu untuk datang ke kantor-kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan.

Penjelasan lain dijelaskan oleh ibu Musdalipa yang mengatakan bahwa:

“saya menggunakan *mobile banking* karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.”⁹⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Musdalifah merasakan kemudahan ketika menggunakan *BSI mobile*. Hal serupa juga dijelaskan oleh saudari Febriana yang mengatakan bahwa:

⁹⁶ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁹⁷ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

“faktor yang mendorong saya menggunakan *m-banking* karena lebih simpel transaksi yang biasanya saya lakukan di ATM sekarang sudah bisa saya akses melalui handphone”.⁹⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Febriana mengatakan bertransaksi menggunakan BSI *mobile* lebih simpel tanpa harus ke ATM. Hal serupa diungkapkan oleh ibu Rizki selaku *Customer Service* pada BSI KC Parepare mengungkapkan kemudahan menggunakan menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu:

“Seperti pengertiannya tadi yang saya jelaskan, untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan di manapun melalui hp”.⁹⁹

Bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* sebenarnya hampir sama dengan transaksi yang ada di ATM, akan tetapi BSI *mobile* ini memiliki keunggulan lain yang menyebabkan nasabah lebih memilih bertransaksi menggunakan BSI *mobile* adapun keunggulannya yaitu:

“Bertransaksi bisa dilakukan di manapun dan kapanpun sedangkan melalui ATM harus ke luar rumah untuk ke ATM melakukan transaksi, fitur di ATM juga terbatas, misalnya pembukaan rekening bisa dilakukan di BSI *mobile* sedangkan di ATM tidak bisa, melihat daftar mutasi rekening pun bisa dilakukan di BSI *mobile* sedangkan di ATM belum bisa”.¹⁰⁰

Keterangan di atas sangat jelas bahwa alasan nasabah lebih memilih bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* karena menurut mereka lebih praktis tanpa harus ke ATM jika ingin melakukan transfer dan sebagainya.

b. Layanan 24 jam

Keterangan lain juga disampaikan oleh saudari Sutriani yang mengatakan bahwa:

⁹⁸ Febriana, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

⁹⁹ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

¹⁰⁰ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

“layanan 24 jam yang tersedia yang menyebabkan saya selalu ingin menggunakan *m-banking*, dalam keadaan mendesak misalkan layanan ini sangat berguna karena misalkan saya ingin berbelanja dan tidak punya waktu untuk keluar maka saya hanya perlu memesan secara online dan pembayarannya pun dapat saya lakukan menggunakan *m-banking*.”¹⁰¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tersedianya layanan 24 jam menjadi salah satu faktor nasabah selalu ingin menggunakan BSI mobile. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“layanan 24 jam yang tersedia menyebabkan saya melakukan transaksi secara terus menerus karena layanan yang diberikan tidak dibatasi oleh waktu”.¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa dengan tersedianya layanan 24 jam yang ada pada *mobile banking* menjadi salah satu alasan atau faktor yang menyebabkan nasabah selalu ingin bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

c. Transaksi Lebih Aman

Selain layanan 24 jam yang tersedia *mobile banking* juga memberikan jaminan keamanan dimana di dalamnya terdapat dua sistem keamanan, yaitu password untuk login dan penggunaan PIN jika pengguna atau nasabah ingin melakukan transaksi.

Penjelasan tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh ibu Lili Suriani, beliau mengatakan bahwa:

“saya bertransaksi menggunakan *mobile banking* karena saya rasa lebih aman”.¹⁰³

¹⁰¹ Sutriani, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹⁰² Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹⁰³ Lili Suriani, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Wawancara dengan ibu lili di atas menunjukkan bahwa beliau merasakan keamanan ketika bertransaksi menggunakan BSI *mobile*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Riska mengatakan bahwa:

“iya, dengan merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman.”¹⁰⁴

Berdasarkan pendapat ibu lili dan saudari Riska dapat dilihat bahwa beliau menggunakan *mobile banking* karena tersedianya jaminan keamanan yang diberikan, keamanan tersebut berupa password untuk login dan adanya PIN jika mereka ingin melakukan transaksi.

Pendapat yang berbeda juga diungkapkan oleh saudari Dewi Gulman yang mengatakan bahwa:

“saya sering menggunakan aplikasi *mobile banking* karena saya suka memesan barang secara online, dalam pemesanan barang secara online itu ada pilihan metode pembayaran dan saya memilih metode pembayaran transfer bank karena menurut saya lebih mudah saja, jadi sekarang saya lebih sering menggunakan *mobile banking*.”¹⁰⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Dewi lebih sering memesan barang secara online karena merasa aman dengan metode pembayaran transfer, yang menyebabkan ia lebih sering menggunakan BSI *mobile*. Pendapat yang hampir serupa juga diungkapkan oleh ibu Musdalipa Yang mengatakan bahwa:

“saya suka sekali berbelanja online dan dengan adanya *mobile banking* memudahkan saya pada saat ingin melakukan pembayarannya karena bisa langsung diakses melalui handphone, saya suka melakukan pembayaran transfer bank karena apabila barang yang saya pesan telah sampai dan saya tidak ada di tempat pada saat barang pesanan saya datang barang tersebut bisa dititip ke orang lain yang ada pada saat itu karena pembayarannya sudah selesai di awal.”¹⁰⁶

¹⁰⁴ Riska, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹⁰⁵ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹⁰⁶ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking ketika ingin melakukan pembayaran setelah melakukan pemesanan barang secara online karena merasa metode pembayaran transfer lebih aman.

Tabel 4.4 Jenis Transaksi Nasabah BSI

No.	Nama	Aktivitas	Jenis transaksi yang digunakan
1.	Dewi Gulman	Memesan barang secara online, melalui aplikasi shopee, tokopedia, melalui sosial media.	Transfer antar bank, pembayaran melalui fitur <i>e-commerce</i>
2.	Musdalipa Samra	Memesan barang secara online, melalui aplikasi shopee, tokopedia, melalui sosial media.	Transfer antar bank, pembayaran melalui fitur <i>e-commerce</i>

Sumber Data: Hasil Wawancara Nasabah BSI KC Parepare

Dari hasil wawancara dan berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa mereka menggunakan *mobile banking* karena kesukaannya terhadap pemesanan secara online yang dimana *mobile banking* ini memberikan kemudahan apabila ingin melakukan pembayarannya, mereka mengatakan bahwa dengan adanya *mobile banking* ini mereka tidak dipusingkan lagi ketika ingin memesan secara online, adapun jenis transaksi yang sering ia gunakan yaitu transfer antar bank ataupun pembayaran melalui layanan *e-commerce*.

3. Perubahan pendapatan

Adapun faktor lainnya yaitu pendapatan atau pemasukan yang didapatkan setiap individu yang menyebabkan pola konsumsi setiap orang berbeda-beda.

Pendapatan yang lebih besar dari biasanya dapat menyebabkan konsumsi yang lebih dari pada biasanya.

Sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Dewi Gulman yang mengatakan bahwa:

“Pendapatan merupakan salah satu faktor yang menjadi acuan saya dalam berbelanja apabila pemasukan saya lebih banyak dari bulan yang lalu maka itu akan mempengaruhi pola konsumsi saya, saya akan cenderung berbelanja baik untuk keperluan kebutuhan maupun keinginan, tetapi kalau pendapatan saya menurun yah saya harus lebih mengutamakan kebutuhan dulu, keinginan belakangan asalkan kebutuhan sudah terpenuhi saya sudah merasa aman”.¹⁰⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa apabila pendapatan atau pemasukannya semakin bertambah maka akan mempengaruhi pola konsumsi saudari Dewi, beliau akan semakin sering berbelanja apabila mendapatkan pendapatan yang lebih dari sebelumnya. Pendapat yang hampir sama juga diungkapkan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“pendapatan itu sangat berpengaruh bagi saya kalau misalkan ada tambahan pemasukan maka saya akan lebih sering berbelanja baik itu secara langsung ataupun secara online, tapi dimasa pandemi seperti sekarang yah saya lebih suka bertransaksi atau memesan barang secara online lebih praktis dan tidak ribet menurutku dan pada saat berbelanja online saya biasanya menggunakan metode pembayaran transfer antar bank agar lebih praktis saya membayar tagihannya menggunakan aplikasi BSI *mobile* yang saya punya”.¹⁰⁸

Perubahan pendapatan berpengaruh terhadap pola konsumsi nasabah BSI Parepare, apabila pemasukannya lebih meningkat dibanding bulan sebelumnya maka akan mendorong mereka bertransaksi lebih sering dari yang biasanya.

Seiring dengan perkembangan zaman terjadi perubahan pemikiran masyarakat yang dulunya tidak terlalu mengenal teknologi dan sekarang semuanya sudah terkontaminasi dengan teknologi yang semakin canggih atau modern, mau tidak mau

¹⁰⁷ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹⁰⁸ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

masyarakat akan ikut andil di dalamnya. Tersedianya fasilitas transaksi serba online memudahkan masyarakat ketika ingin melakukan sesuatu, transaksi online yang dimaksud seperti pemesanan online atau berbelanja online yang memudahkan masyarakat apabila ingin berbelanja karena pemesanan bisa dilakukan tanpa harus keluar rumah. Sama halnya teknologi perbankan juga menciptakan produk yang bisa diakses di manapun dan kapan pun salah satunya yaitu tersedianya aplikasi *mobile banking* yang pada BSI lebih dikenal dengan BSI *mobile* yang memberikan kemudahan nasabah apabila ingin melakukan transaksi perbankan yang di mana karena kemudahan yang ada berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi secara online. Sebagaimana di katakana oleh ibu Rizki selaku *customer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“Berpengaruh, karna memudahkan nasabah dalam bertransaksi online, baik itu mentrasfer ataupun memesan barang secara online karena dengan adanya BSI *mobile* ini nasabah bisa melakukan pembayaran melalui Hp tanpa harus ke ATM terlebih dahulu”.¹⁰⁹

Ibu Rizki selaku *customer service* menjelaskan bahwa kemudahan yang tersedia menyebabkan nasabah lebih sering memesan barang secara online. Hal yang hampir serupa juga diungkapkan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“Ya, karena saya memiliki aplikasi BSI *mobile* jadi saya suka memilih metode pembayaran transfer antar bank pada saat saya berbelanja online.”¹¹⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari dewi ketika membayar pesanan online lebih suka menggunakan metode transfer antar bank. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudari Riska yang mengatakan bahwa:

“iya tentu, aplikasi BSI *mobile* yang saya miliki memang memiliki pengaruh terhadap keputusan saya untuk berbelanja online pastinya karena tersedianya layanan transfer di dalamnya”.¹¹¹

¹⁰⁹ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

¹¹⁰ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Jawaban dari beberapa narasumber di atas dapat kita ketahui bahwa dengan adanya aplikasi *mobile banking* memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi secara online.

Dari hasil wawancara beberapa narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah berperilaku konsumtif diakibatkan karena keunggulan serta kemudahan yang ada pada penggunaan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online di manapun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah (praktis), tersedianya layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan.

C. Perilaku Konsumtif Dalam Transaksi *Mobile Banking* Nasabah BSI Parepare Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam

Perilaku konsumtif adalah suatu perilaku membeli yang tidak didasarkan pada pertimbangan yang rasional, melainkan karena adanya keinginan yang sudah mencapai taraf yang sudah irasional. Perilaku konsumtif adalah perilaku mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang atau tidak diperlukan.

Ada 3 nilai-nilai Islam yang harus diaplikasikan dalam konsumsi Menurut Rozalinda dalam bukunya *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, yaitu:

1. Seimbang Dalam Konsumsi

Konsumsi dalam perspektif Islam sebenarnya menyeimbangkan antara kebutuhan dengan pendapatan. Hal ini untuk menjaga kestabilan antara penghasilan dan pengeluaran.

2. Membelanjakan harta pada bentuk yang dihalalkan

¹¹¹ Riska, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Islam mendorong dan memberi kebebasan kepada individu agar membelanjakan hartanya untuk membeli barang-barang yang baik dan halal dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kebebasan itu diberikan dengan ketentuan tidak melanggar batas-batasnya yang suci serta tidak mendatangkan bahaya terhadap keamanan dan kesejahteraan masyarakat dan Negara.

3. Larangan bersifat *israf*/Boros

Konsumsi berlebih-lebihan dalam Islam disebut dengan pemborosan (*israf*). *Israf* berarti mengeluarkan pembelanjaan yang tidak memiliki manfaat dan dilarang dalam Islam. Pembelanjaan yang dianjurkan dalam Islam adalah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan dilakukan dengan cara rasional. *Israf* dilarang dalam Al-Qur'an.

Melalui wawancara, nasabah BSI KC Parepare memiliki pendapat beragam mengenai cara konsumsi, ada yang boros dan ada juga yang hemat. Nasabah yang hemat memberikan pandangan seperti keterangan yang disampaikan oleh saudari Riska yang mengatakan bahwa:

“saya dalam menggunakan *mobile banking* tetap menjaga pola konsumsi saya agar tidak boros, saya tidak sembarang memesan barang, saya melakukan transfer kalau ada yang penting saja agar terhindar dari sikap boros”.¹¹²

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Riska tetap menjaga pola konsumsinya ketika ingin memesan barang secara online agar ia terhindar dari sikap boros. Pendapat yang hampir sama diungkapkan oleh saudari Febriana yang mengatakan bahwa:

“*mobile banking* saya gunakan kalau ada yang penting saja, walaupun mudah digunakan tapi saya tetap memepertimbangkan setiap ingin bertransaksi agar tidak boros saja begitu”.¹¹³

¹¹² Riska, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Berdasarkan keterangan wawancara di atas menggambarkan bahwa walaupun bertransaksi menggunakan *mobile banking* itu mudah akan tetapi mereka tetap mengedepankan sikap hematnya dan tidak berperilaku boros dalam bertransaksi. Mereka dapat memprioritaskan hal-hal yang menjadi kebutuhan dan mengesampingkan keinginan atau kemewahan dalam berkonsumsi sehingga tidak terkesan boros. Namun, pendapat lain disampaikan oleh narasumber lain yaitu saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* membuat saya kadang tidak sadar melakukan transaksi secara terus-menerus yang mendorong saya lebih boros dari sebelum saya menggunakan aplikasi *mobile banking* ini, saya lebih sering menggunakan metode transfer ketika melakukan pembayaran karena menurut saya lebih simpel dan tidak merepotkan saya, apabila pesanan datang dan saya tidak berada di rumah kurir bisa menitipkan barang pesanan saya kepada orang yang berada di rumah tanpa memusingkan biayanya karena pembayaran sudah dilakukan di awal”.¹¹⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kemudahan yang ada pada BSI *mobile* menyebabkan saudari Dewi lebih boros, beliau selalu ingin bertransaksi secara online karena menurut beliau bertransaksi secara online lebih simpel. Keterangan di atas didukung oleh keterangan yang disampaikan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“saya memang agak boros setelah menggunakan *mobile banking*, saya merasa tidak dibatasi karena layanannya 24 jam non stop dan juga menurut saya aplikasinya juga mudah digunakan jadi saya bisa bertransaksi kapan pun dan di manapun saya mau selama tersedia jaringan internet”.¹¹⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari Nengsi lebih boros setelah mengenal transaksi online karena tidak adanya batasan waktu ketika ingin

¹¹³ Febriana, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹¹⁴ Dewi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹¹⁵ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

melakukan pemesanan karena tersedia layanan 24 jam. Hal yang hampir sama diungkapkan oleh saudari Sulfiah yang mengatakan bahwa:

“semenjak menggunakan aplikasi *mobile banking* atau BSI *mobile* saya lebih sering memesan online yang menurut saya itu agak boros dari biasanya”.¹¹⁶

Wawancara terhadap narasumber diatas menggambarkan bahwa *mobile banking* menyebabkan nasabah ingin terus bertransaksi yang menyebabkan nasabah semakin boros dari biasanya.

Kemudahan *mobile banking* ini bisa saja berpengaruh terhadap pengeluaran nasabah apabila nasabah selalu bertransaksi. Seperti hal yang diungkapkan oleh saudari Dewi yang mengatakan bahwa:

“Spertinya iya, pengeluaran saya memang sedikit meningkat setelah menggunakan *m-banking* ini, saya kadang merasa agak boros karena kemudahan saya menjadi kebablasan selalu ingin menggunakannya”.¹¹⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa setelah menggunakan aplikasi BSI *mobile* nasabah lebih boros dari biasanya. Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“iya ada perbedaan, yang dulunya sedikit lebih hemat sekarang pengeluarannya semakin banyak dari biasanya setelah menggunakan *mobile banking*, mungkin karena praktis jadi kalau bertransaksi tidak terasa”.¹¹⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan BSI *mobile*. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudari Febriana yang mengatakan bahwa:

“memang ada perbedaannya, yang dulunya jarang ada pengeluaran sekarang semenjak pakai *mobile banking* lumayan sering bertransaksi”.¹¹⁹

¹¹⁶ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹¹⁷ Dewi Gulman, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹¹⁸ Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹¹⁹ Febriana, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Beberapa narasumber di atas mengungkapkan bahwa selama ia menggunakan aplikasi *mobile banking* atau *BSI mobile* menyebabkan terjadinya pengeluaran yang semakin meningkat dari sebelum menggunakan *mobile banking*.

Hal itu di dukung oleh pernyataan ibu Rizki selaku *costumer service* pada BSI KC Parepare, beliau mengatakan bahwa:

“perubahan pengeluaran nasabah pasti ada, karena dengan adanya *BSI mobile* nasabah lebih mudah bertransaksi sehingga pengeluarannya lebih banyak dari biasanya”.¹²⁰

Ibu Rizki selaku *customer service* pada BSI KC Parepare membenarkan adanya perubahan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi *mobile banking* atau *BSI mobile*, beliau mengatakan pengeluaran nasabah semakin meningkat dibanding sebelum menggunakan *BSI mobile*.

Tabel 4.5 Peningkatan Peneluaran Nasabah Selama 3 bulan

No.	Jenis Transaksi favorit	Oktober	November	Desember
1.	Transfer	25%	27%	35%
2.	Pembelian	12%	15%	22%
3.	Pembayaran	14%	17%	20%

Sumber data: Bank Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Data di atas menunjukkan bahwa transaksi yang paling sering digunakan oleh nasabah seperti transfer, pembelian, pembayaran mengalami peningkatan pengeluaran disetiap bulannya, persentase transaksi transfer pada bulan oktober mencapai 25%, bulan November 27%, dan pada bulan desember mengalami peningkatan lagi menjadi 35%. Adapun transaksi pembelian mengalami peningkatan dari persentase 12% pada

¹²⁰ Rizki Fajarwati, *Customer Service*, wawancara di Bank BSI KC Parepare, 01 Februari 2022.

bulan oktober,15% pada bulan November, dan 22% di bulan Desember. Selain itu pada transaksi Pembayaran tercatat pada bulan oktober yaitu 14%, meningkat menjadi 17% di bulan November, dan kemudian mengalami peningkatan lagi pada bulan desember menjadi 20%.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong nasabah berperilaku semakin modern, biasanya dalam berbelanja harus keluar sekarang semuanya bisa diakses melalui handphone, yang menyebabkan masyarakat ketagihan untuk melakukan transaksi, di mana masyarakat disini tidak mementingkan apakah hal tersebut merupakan kebutuhan atau keinginan, di sini masyarakat hanya mendahulukan keinginan tanpa memikirkan bahwa barang itu memiliki manfaat atau hanya sekedar untuk memenuhi gaya hidup. Sama seperti halnya nasabah BSI KC Parepare, yang diungkapkan oleh saudari Musdalipa yang mengatakan bahwa:

“saya itu suka sekali berbelanja online, barang yang paling sering saya beli yaitu pakaian dan aksesoris, walaupun pakaian yang lainnya masih layak tetapi ada lagi model yang baru saya akan membelinya, saya merasa puas saja kalau saya mempunyai barang keluaran terbaru ataupun barang yang lagi nge trend walaupun sebenarnya barang yang saya punya sebelumnya masih layak pakai”.¹²¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa barang yang paling sering dibeli saudari Musdalipa adalah pakaian dan aksesoris, beliau mengatakan akan tetap membeli barang yang dia inginkan meskipun barang sebelumnya masih layak pakai. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh saudari Nengsi yang mengatakan bahwa:

“saya suka memesan online lalu membayarnya menggunakan BSI *mobile*, yang biasanya saya beli itu tas, tas saya sudah lumayan banyak tapi jika ada model baru yang menurut saya lebih menarik saya akan tetap membelinya walaupun saya masih mempunyai tas yang lain yang masih layak pakailah”.¹²²

¹²¹ Musdalipa, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹²² Nengsi, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudari nengsi selalu membeli tas yang lebih menarik walaupun tas yang ia punya masih layak pakai. Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Sulfiah yang mengatakan bahwa:

“saya paling suka membeli poster dan barang-barang yang berkaitan dengan idola saya walaupun sebenarnya tidak memiliki fungsi yang berarti tapi saya merasa puas ketika memilikinya jadi saya suka membeli lalu mengoleksinya”.¹²³

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kesukaan saudari mengoleksi barang-barang yang berkaitan dengan idolanya yang mendorong ia selalu ingin memiliki barang tersebut walaupun barang yang ia beli tidak memiliki manfaat yang berarti baginya, ia selalu merasa puas ketika telah memilikinya. Hal lebih diungkapkan oleh ibu Sutriani yang mengatakan bahwa:

“keinginan saya untuk memesan online itu sangat tinggi juga didukung oleh metode pembayaran transfer pada saat memesan online, yang paling sering saya pesan itu pakaian, perabot rumah tangga walaupun barang lainnya masih layak tapi kalo lagi pengen yang baru yah saya akan memesan yang baru”.¹²⁴

Hasil wawancara dari berbagai narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI KC Parepare cukup konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* yang menyebabkan pengeluaran yang semakin meningkat yang apabila dibiarkan terus-menerus akan mengarah kepada sikap boros yang di mana ini tidak sejalan dengan konsumsi dalam Islam.

¹²³ Sulfiah, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

¹²⁴ Sutriani, *Nasabah BSI Parepare*, Wawancara oleh peneliti di Parepare pada 28 Januari 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

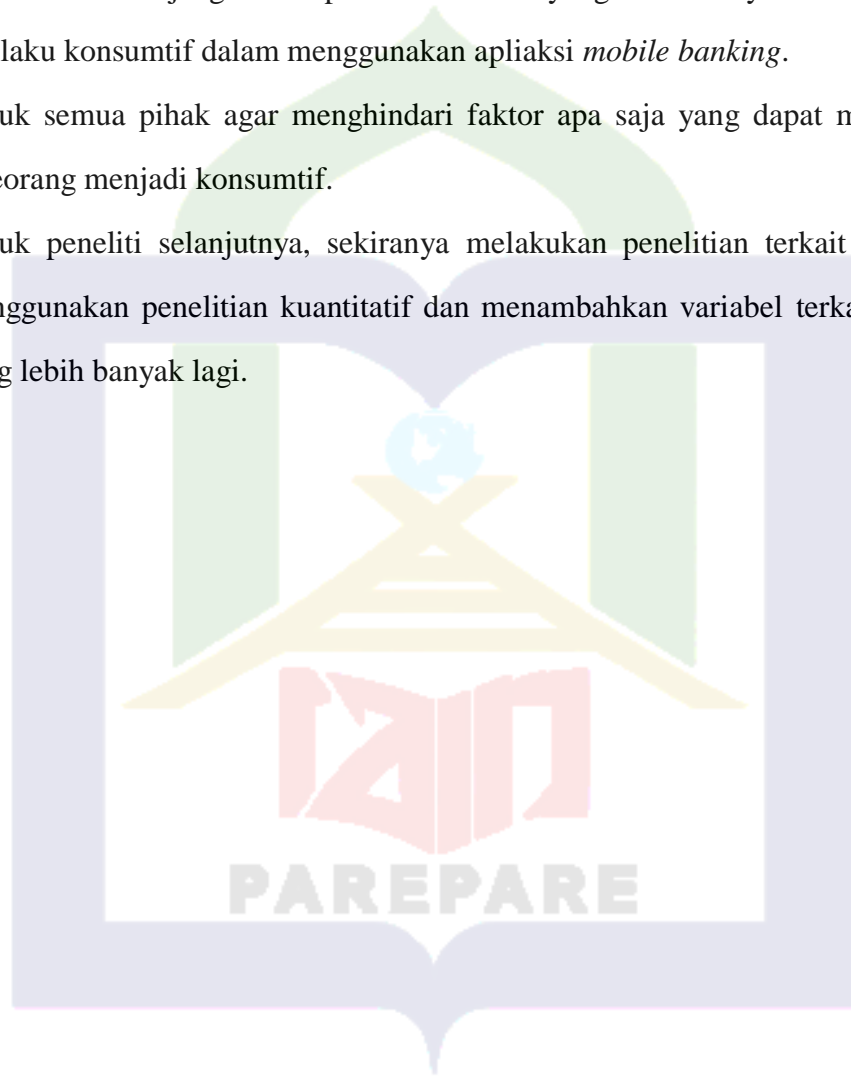
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk transaksi *mobile banking* di bank BSI KC Parepare itu hampir sama dengan *mobile banking* yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksinya seperti informasi saldo, transfer antar bank, pembayaran, pembelian, tarik tunai tanpa kartu ATM dan juga fitur Islami lainnya. yang membedakan disini yaitu fitur dan layanan yang ada disetiap aplikasinya dimana pada bank BSI menyediakan layanan Islami yang tidak terdapat pada bank konvensional. Adapun fitur dan layanan yang paling sering digunakan yaitu transfer, pembayaran, pembelian, dan penarikan tunai tanpa menggunakan kartu ATM.
2. Nasabah BSI KC Parepare berperilaku konsumtif disebabkan karena keunggulan serta kemudahan yang ada pada penggunaan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan transaksi secara online di manapun dan kapan pun tanpa harus keluar rumah (praktis), tersedianya layanan 24 jam dan jaminan keamanan yang diberikan, adapun faktor lainnya yaitu peningkatan pendapatan.
3. Nasabah BSI KC Parepare cukup konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dilihat dari pola konsumsinya yang semakin sering bertransaksi setelah menggunakan *mobile banking* dan juga pengeluaran yang semakin meningkat yang lebih mengarah kepada sikap boros yang di mana ini tidak sejalan dengan konsumsi dalam Islam.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

1. Untuk nasabah jangan sampai kemudahan yang ada menyebabkan terjadinya perilaku konsumtif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.
2. Untuk semua pihak agar menghindari faktor apa saja yang dapat menyebabkan seseorang menjadi konsumtif.
3. Untuk peneliti selanjutnya, sekiranya melakukan penelitian terkait BSI *mobile* menggunakan penelitian kuantitatif dan menambahkan variabel terkait penelitian yang lebih banyak lagi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Al-Qur'an Al-Karim.

Arikunto, Suharsimi. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rinka Cipta. 2002.

Basrowi dan Suwandi. *memahami penelitian kualitati.,* Jakarta: Rineka cipta. 2008.

Bungin, B. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2010.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* Surabaya: Mekar Surabaya. 2014.

Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka. 2002.

Djam'an Satori dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bnadung: Alfabeta. 2017.

Fauzan, M. *Komplikasi Hukum Ekonomi syariah.* Depok: Kencana. 2009.

Ferinadewi. *Merk dan Psikologi Konsumen.* Jakarta: Graha Ilmu. 2008.

Hadi, Syamsul. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankin.,* jurnal pendidikan. Universitas Islam Indonesia. Maret 2014.

Ismail. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: Prenadamedia Group. 2013.

Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Indeks. 2008.

Maleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remajarosdakartya. 2004.

Marzuki. *Metodologi Riset.* Yogyakarta: Hanindita Offised. 1983.

Munir, Misbahul. *Ajaran-Ajaran Ekonomi Rasulullah.* Malang: UIN Malang Press. 2007.

Mustofa, Imam. *Fiqih Muamalah Kontemporer.* Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2015.

Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbanka.* Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.

- Onno W Purba dan Anang Arief wahyudi. *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: Alex Media Computendo. 2018.
- Sudirman, I Wayan. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2013.
- Suekanto, Sujono. *Pengantar Pengertian Hukum*. Jakarta: UI pres.1986.
- Sugiarti, Eggi Fajar Andalas dan Arif Setiawan. *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi: Mixed Method*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2017.
- Suyanto, Thomas. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- Tampubolon. *Bijak Ber-Electronic Banking*. (Jakarta: Prenadamedia. 2015).
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare: IAIN Parepare. 2020.
- Triantono. *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Mahasiswa Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2010.
- Waluyo, Sumardi, dkk. *Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Gramedia. 2008.

Jurnal dan Skripsi

- Alfarizi, Irfan. “Trend Jual Beli Online Melalui Situs Resmi menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam”. Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu: Bengkulu. 2019.
- Assaad, Sukmawati. “Perilaku Konsumtif Ibu Rumah Tangga: Perspektif syari’at Islam” dalam Al Amwal. Vol. 1, No. 1 2016.
- Dwitya Pratiwi Wulandari. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara 2018.

- Kharima, Miftakhul .“Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik dengan Fitur Serba 10 Ribu di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah” Skripsi Sarjana: Fakultas Syariah IAIN Metro: Metro 2020.
- Margaretha, Fitri. “Analisis Hubungan Antara Motif dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Sebagai Media Berbelanja Online pada Shopeehilics di Kota Samarinda”. *Ilmu Komunikasi*. Vol. 5, No. 4. 2017.
- Minanda, Ade. “Perilaku Konsumtif Belanja Online pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Kendari” dalam *Neo Societal*. Vol. 3. No. 2 2018.
- Mustika, Nindya. dan Rosana Eri Puspita. ‘Analysis for Factors Influencing The Intention to Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking wiith Trust as Mediation’. *Islamic Economics and Financial*, No. 2, Vol.7.
- Oktavia, Rani. “Perilaku Konsumtif Ditinjau Dari Prinsip Konsumsi Islam”. Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Aagama Islam Negeri Metro: Lampung. 2018.
- Rithmaya, Citra Laksmi. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No.1.
- Saputri, Dara. “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile* Banking pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”. Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri raden intan lampung 2017.
- Undang-Undang Nomor 19 Pasal 1 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat 2.
- Vankatesh, V. Morris & Davis, F. D, A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. 2000.
- Wina Sri Lestari. “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, *Tbk Kcp Raja Medan*”. Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara medan 2016.
- Yunita, Dwi. “Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik pada Website Online Ditinjau dari Aspek Hukum Islam”. Skripsi Sarjana: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar: Makassar. 2016.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA
ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISLAM

Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : NUR SAFITRI
NIM : 17.2300.021
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING
BANK SYARIAH TERHADAP PERILAKU
KONSUMTIF NASABAH BSI PAREPARE

Pedoman Wawancara

1. Mobile banking yang ada di BSI itu lebih dikenal dengan sebutan BSI Mobile, apa yang dimaksud dengan BSI Mobile?
2. Fitur-fitur dan layanan apa saja yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking* syariah?
3. Apa yang membedakan *mobile banking* syariah dengan *mobile banking* yang ada di bank konvensional?
4. Bagaimana bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah?
5. Bagaimana cara kerja *mobile banking* pada bank syariah?
6. Apa keunggulan menggunakan *mobile banking*?
7. Apa kelemahan menggunakan *mobile banking*?
8. Apa keunggulan bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibandingkan bertransaksi melalui ATM?
9. Fitur atau layanan apa yang paling sering digunakan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

10. Apakah dengan adanya *mobile banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi online?
11. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan *mobile banking*?
12. Apa yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam transaksi mobil banking?
13. Apakah *m-banking* mudah digunakan?
14. Apa yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM?
15. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *mobile banking*?
16. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*?
17. Apakah *m-banking* menyediakan fitur yang anda inginkan?
18. Apa alasan nasabah bertransaksi menggunakan *m-banking*?
19. Apakah dengan adanya *m-banking* memberikan nasabah kemudahan pada saat melakukan pemesanan online?
20. Apakah dengan kemudahan penggunaan *m-banking* ini mempengaruhi nasabah untuk bertransaksi secara terus menerus?
21. Apakah tersedianya layanan selama 24 jam berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi?
22. Apakah security atau jaminan kerahasiaan yang ada pada layanan *m-banking* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *m-banking*?
23. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan *m-banking*?
24. Apakah jumlah pendapatan tiap bulannya menjadi salah satu faktor acuan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?
25. Apakah pendapatan yang meningkat menyebabkan anda lebih sering bertransaksi secara online?
26. Apakah anda menerapkan sikap seimbang dalam bertransaksi menggunakan *m-banking*?

27. Apakah anda bertransaksi menggunakan *m-banking* pada bentuk yang halal
28. Apakah menggunakan *m-banking* mendorong anda cenderung kepada sikap boros?

Parepare, 04 Oktober 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



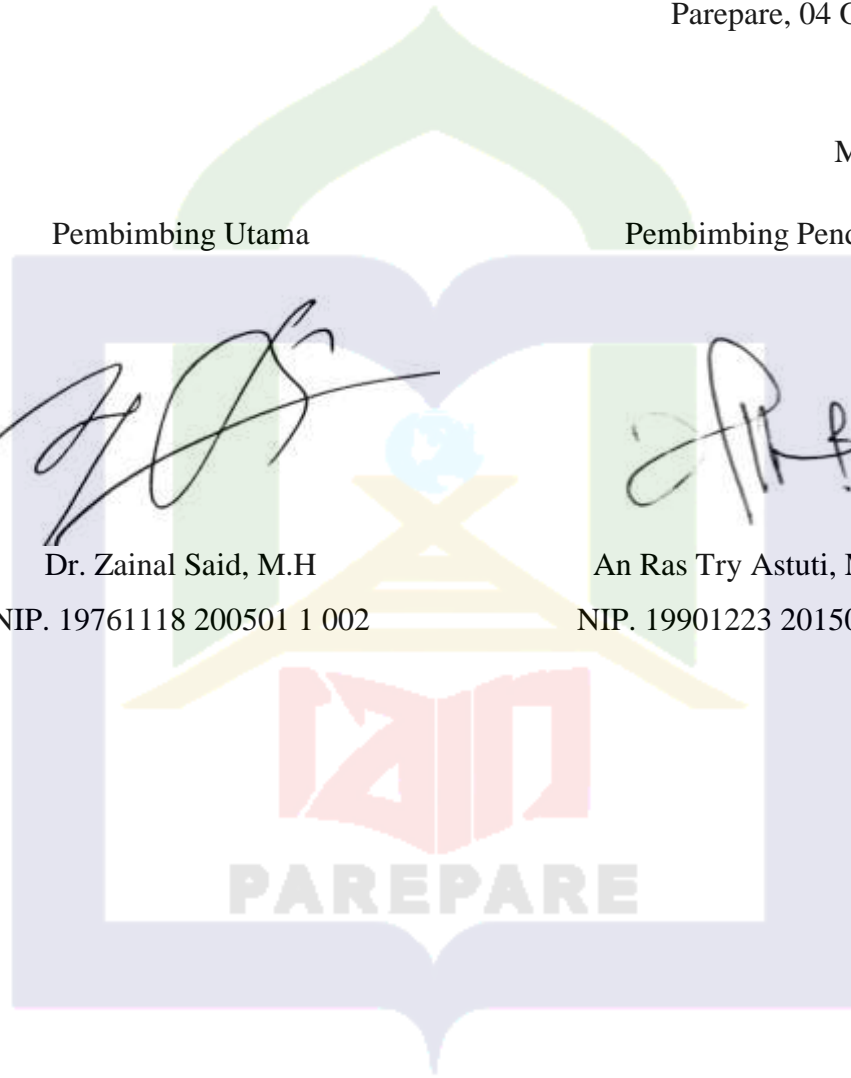
Dr. Zainal Said, M.H

NIP. 19761118 200501 1 002



An Ras Try Astuti, M.E

NIP. 19901223 201503 2 004



TRANSKIP WAWANCARA

Wawancara Pihak Bank BSI KC parepare

Nama : Rizki Fajarwati
Umur : 27 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai BUMN/Customer Service

1. Mobile banking yang ada di BSI itu lebih dikenal dengan sebutan BSI Mobile, apa yang dimaksud dengan BSI Mobile?
Jawab: BSI mobile adalah fasilitas mobile banking yang diberikan kepada nasabah dari BSI untuk memudahkan nasabah bertransaksi secara online yang dapat di akses kapan pun dan dimanapun melalui Hp.
2. Fitur-fitur dan layanan apa saja yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking* syariah?
Jawab: Fitur-fitur yang ada di BSI itu, pembelian pulsa, token, top up shopee pay, link aja, dll. Bisa juga melakukan pembayaran listrik pln, akademik, institusi dll.
3. Apa yang membedakan *mobile banking* syariah dengan *mobile banking* yang ada di bank konvensional?
Jawab: Yang membedakan itu di pengelolaan tabungannya, BSI mengelola sesuai dengan prinsip syariah, keunggulan dari bsi mobile dibanding bank lain yaitu memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu atm, yang bisa penarikan dilakukan di atm BSI dan di indomaret
4. Bagaimana bentuk transaksi *mobile banking* nasabah bank syariah?
Jawab: Bentuk transaksinya itu seperti transfer, pembayaran, pembelian, pembukaan rekening tabungan, deposito, dan investasi emas.
5. Bagaimana cara kerja *mobile banking* pada bank syariah?
Jawab: Cara kerjanya menggunakan android ataupun ios, dengan 1 no. Hp yang terdaftar pada sistem BSI.
6. Apa keunggulan menggunakan *mobile banking*?
Jawab: Seperti pengertiannya tadi yang saya jelaskan, untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan di manapun melalui hp.
7. Apa kelemahan menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Sampai sekarang saya belum menemukan kelemahan dari bsi mobile, karna sangat sangat memudahkan bertarnsaksi dan membeli apapun tanpa harus ke luar rumah.

8. Apa keunggulan bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibandingkan bertransaksi melalui ATM?

Jawab: Bertransaksi bisa dilakukan di manapun dan kapanpun sedangkan melalui ATM harus ke luar rumah untuk ke ATM melakukan transaksi, fitur di ATM juga terbatas, misalnya pembukaan rekening bisa dilakukan di BSI mobile sedangkan di ATM tidak bisa, melihat daftar mutasi rekening pun bisa dilakukan di BSI mobile sedangkan di ATM belum bisa.

9. Fitur atau layanan apa yang paling sering digunakan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Transfer, pembayaran, dan pembelian, serta penarikan tunai tanpa kartu ATM fitur transfer bank BSI juga dilengkapi dengan BI fast yang di mana transfer ke bank lain biaya pertransaksi 6.500.

10. Apakah dengan adanya *mobile banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi online?

Jawab: Berpengaruh, karna memudahkan nasabah dalam bertransaksi online.

11. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan *mobile banking*?

Jawab: Pasti ada, karena dengan adanya BSI mobile nasabah lebih mudah bertransaksi.

12. Apa yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam transaksi mobil banking?

Jawab: Faktor yang mempengaruhi itu dengan adanya transaksi yang memudahkan, otomatis nasabah akan lebih berperilaku konsumtif, contoh bayar shopee pay , atau transfer pembelian barang melalui aplikasi belanja online.

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Nasabah BSI KC Parepare

Tanggal : 28 Januari 2022

1. Apa itu *m-banking*?

m-banking adalah adalah transaksi keuangan yang dapat diakses melalui *smarthphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah yang ada di bank.

2. Fitur-fitur apa saja yang terdapat pada *m-banking*?

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang atau ATM terdekat, dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan seperti listrik, air, pajak, asuransi, internet, pembelian pulsa, tiket dan berbagai fitur lainnya.

3. Bagaimana cara kerja *m-banking* pada bank syariah?

Pertama yang harus dilakukan agar bisa menggunakan *m-banking* yaitu pastikan anda mempunyai rekening, yang kedua yaitu download aplikasi *m-banking* lalu diinstal di *smarthphone*, yang dimana pada bank BSI Parepare aplikasi *m-banking* yang dimaksud ialah BSI Mobile, setelah aplikasinya telah terinstal maka nasabah bisa datang ke bank untuk membuka dengan dibntu oleh CS yang ada di bank, akan tetapi sekarang untuk membuat akun *m-banking* nasabah tidak harus ke bank lagi karena telah tersedia pendaftaran mandiri secara online, nasabah bisa membuat akun sendiri dengan tetap mengikuti instruksi yang ada. Setelah pembukaan akun berhasil nasabah dapat membuka aplikasi BSI Mobile, pada saat membuka aplikasi nasabah terlebih dahulu harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih fitur atau transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

4. Bagaimana kualitas layanan *m-banking*?

m-banking itu memiliki kualitas yang baik karena kita dapat melakukan transaksi dengan cepat selagi tersedia jaringan internet yang cukup baik.

5. Apa keunggulan menggunakan *m-banking*?

Kita dapat bertransaksi kapan saja karena *m-banking* memberikan layanan 24 jam, saya rasa semua bank memang begitu tak terkecuali pada BSI Parepare ini. Dan juga menurut saya *m-banking* itu mudah digunakan.

6. Apa kelemahan menggunakan *m-banking*?

Kelemahannya itu apabila tidak tersedia jaringan internet kita tidak dapat mengaksesnya.

7. Apakah *m-banking* mudah digunakan?

Ya, menurut saya aplikasi *m-banking* itu mudah digunakan, apabila kita terbiasa menggunakan *smartphone* itu sangat menunjang untuk lebih gampang menggunakannya.

8. Apa yang mendasari lebih memilih bertransaksi menggunakan *mobile banking* dibanding transaksi melalui ATM?

Yang pastinya menurut saya *m-banking* itu lebih praktis ketimbang harus ke ATM untuk bertransaksi, misalkan berbelanja online saya sudah tidak dipusingkan lagi untuk membayarnya karena di aplikasi BSI Mobile sudah tersedia layanan transfer jadi tidak perlu lagi untuk ATM untuk mentransfer uangnya.

9. Apakah merasa puas dengan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *mobile banking*? Selama saya menggunakannya saya merasa puas.

10. Apakah benar merasakan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*?

Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya bertransaksi menggunakan *m-banking* ini memberikan saya kemudahan.

11. Apakah *m-banking* menyediakan fitur yang anda inginkan?

Ya, fitur layanan BSI Mobile pada saat ini sangat beragam jadi hamper setiap apa yang saya butuhkan bisa saya akses melalui BSI mobile ini.

12. Fitur atau layanan apa yang paling sering digunakan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Karena saya suka sekali memesan barang secara online jadi fitur yang sering saya gunakan yaitu *e-commerce*, selain itu layanan transfer, tagihan listrik dan juga pembelian pulsa.

13. Apa alasan nasabah bertransaksi menggunakan *m-banking*?

Karena tidak ribet, tanpa harus keluar rumah saya sudah bisa melakukan transaksi yang saya inginkan.

14. Apakah dengan adanya *m-banking* berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam berbelanja online?

Ya, karena saya memiliki aplikasi BSI mobile jadi saya suka memilih metode pembayaran transfer antar bank pada saat saya berbelanja online.

15. Apakah dengan adanya *m-banking* memberikan nasabah kemudahan pada saat melakukan pemesanan online?

Menurut saya iya, ketika memesan online saya sudah tidak dipusingkan lagi masalah pembayarannya karena sudah tersedia fitur yang saya inginkan didalamnya.

16. Apakah dengan kemudahan penggunaan *m-banking* ini mempengaruhi nasabah untuk bertransaksi secara terus menerus?

Sangat berpengaruh, dimana yang kita ketahui banyak sekali kemudahan-kemudahan yang diberikan seperti halnya transfer kita tidak perlu lagi ke ATM karena langsung bisa diakses melalui *smartphone* dan kita dapat mengaksesnya kapan pun.

17. Apakah tersedianya layanan selama 24 jam berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi?

Iya berpengaruh.

18. Apakah security atau jaminan kerahasiaan yang ada pada layanan *m-banking* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *m-banking*?

Iya, karena apabila telah merasakan keamanan yang ada pasti kita merasa nyaman karena merasa terlindungi dan apabila melakukan transaksi apapun tidak was-was lagi karena sudah aman.

19. Apakah ada perbedaan pengeluaran nasabah sebelum dan sesudah menggunakan *m-banking*?

Sepertinya iya, pengeluaran saya memang sedikit meningkat setelah menggunakan *m-banking* ini, saya kadang merasa agak boros karena kemudahan saya menjadi keablasan selalu ingin menggunakannya.

20. Apakah jumlah pendapatan tiap bulannya menjadi salah satu faktor acuan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*?

Bisa dikatakan begitu karena pemasukan menurut saya sangat mempengaruhi saya dalam melakukan sesuatu seperti halnya berbelanja.

21. Apakah pendapatan yang meningkat menyebabkan anda lebih sering bertransaksi secara online?

Jika pemasukan sedikit meningkat kadang pola konsumsi saya juga sedikit meningkat.

22. Apa itu perilaku konsumtif?

Perilaku konsumtif itu membeli atau menggunakan sesuatu secara berlebihan.

23. Bagaimana seharusnya konsumsi dalam Islam?

Yang saya tahu islam itu sangat melarang sikap berlebih-lebihan dalam mengkonsumsi sesuatu.

24. Apakah anda menerapkan sikap seimbang dalam bertransaksi menggunakan *m-banking*?

Kadang dalam menggunakannya saya itu tidak memikirkan hal lain yang ada hanya bagaimana supaya keinginan saya terpenuhi.

25. Apakah anda bertransaksi menggunakan *m-banking* pada bentuk yang halal?

Ya tentu, sebagai umat muslim saya cukup tahu batasan bahwa apa-apa saja yang halal untuk dilakukan dan tau juga mana yang dilarang oleh Allah.

26. Apakah menggunakan *m-banking* menyebabkan anda menjadi royal dalam bertransaksi?

Sedikit.

27. Apakah menggunakan *m-banking* mendorong anda cenderung kepada sikap boros?

Bisa dibilang begitulah karena memang setelah menggunakan *m-banking* pengeluaran saya semakin meningkat dari sebelumnya.

28. Bagaimana cara menghindari agar tidak boros menggunakan *m-banking*?

Mengontrol diri agar tidak mendahulukan keinginan tetapi mendahulukan kebutuhan terlebih dahulu.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Rizki Fajarwati
Umur : 27 Tahun .
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai BUMN

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Safitri yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 01 Februari 2022

Yang bersangkutan,



(RIZKI FAJARWATI)
CUSTOMER SERVICE



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Lili Surjani
Umur : 28 Th
Agama : ~~Wahid~~ Islam
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Safitri yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Januari, 2022
Yang bersangkutan,



()



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Subriani
Umur : 31 Th
Agama : Islam
Pekerjaan : PNS

Menerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Safitri yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 Januari 2022

Yang bersangkutan,



()



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Nama : Febriana
Umur : 21 Th
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa

Mencerangkan bahwa benar telah melakukan penelitian memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Safitri yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Januari 2022

Yang bersangkutan,



(Febriana)



SURAT PENGANTAR PENELITIAN DARI KAMPUS



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) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.264/In.39.8/PP.00.9/01/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

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

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NUR SAFITRI
Tempat/ Tgl. Lahir : BILA, 14 JUNI 1999
NIM : 17.2300.021
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : IX (SEMBILAN)
Alamat : DUSUN BILA 2, DESA TAPPORANG, KECAMATAN BATU LAPP, KABUPATEN PINRANG

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

ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING BANK SYARIAH TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari sampai selesai. Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

10 Januari 2022

Dekan,



Amil
Muhammad Kamal Zubair

SURAT IZIN MENELITI

		SRN IP0000072
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <small>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 73594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dmuntran@pareparekota.go.id</small>		
<u>REKOMENDASI PENELITIAN</u> Nomor : 72/IP/DPM-PTSP/1/2022		
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. 45 Tahun 2020 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	: NUR SAFITRI	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE	
Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH	
ALAMAT	: DUSUN BILA 2, DESA TAPPORANG, KEC.BATU LAPPA, KAB.PINRANG	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
	JUDUL PENELITIAN : ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING BANK SYARIAH TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI PAREPARE	
	LOKASI PENELITIAN : BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE	
	LAMA PENELITIAN : 13 Januari 2022 s.d 13 Februari 2022	
	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 : 15 Januari 2022	
	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
		Hj. ST RAHMAH AMIR ST, MM
		Pangkat : Pembina, (I/VA)
		NIP : 19741013 200604 2 019
Biaya : Rp. 0.00		

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

- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMP/TSP Kota Parepare (scan QRCode)



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Parepare,
J. Lohalele No. 15
Kota Parepare 91131
Indonesia
T: +62 421 22496
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
No. : 2/FK -03/8072

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	Andi Muhammad Lutfi Abdullah
Jabatan	Branch Operations & Service Manager
NIP	219107854

Menerangkan bahwa :

Nama	Nur Safitri
NIM	17.2300.021
Program Studi	Perbankan Syariah
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi	Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal ANALISIS TRANSAKSI MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH BSI PAREPARE.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

ParePare, 15 Februari 2022

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Parepare


Andi Muhammad Lutfi Abdullah
Branch Operations & Service Manager

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



NUR SAFITRI, Lahir di Bila pada tanggal 14 Juni 1999, penulis merupakan anak ketiga dari tujuh bersaudara dari pasangan bapak Mursalim dan ibu Fatmawati yang bertempat tinggal di Dusun Bila 2, Desa Tapporang Kec. Batulappa Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis mulai masuk sekolah di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 295 Bila pada tahun 2005-2011 Selama 6 tahun, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMP) Negeri 2 Patampanua pada tahun 2011-2014 selama 3 tahun, kemudian kembali melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Pinrang dan selesai pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 melanjutkan S1 di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang kemudian berubah nama menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menempuh perkuliahan, Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM-DR) di Pinrang di desa Kaseralau kecamatan Batulappa dan melaksanakan Praktek Pengalaman Kerja (PPL) di Kantor BAPPEDA Kab. Pinrang. Penulis menyelesaikan studi dengan judul skripsi, Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare.