

# MINAT NASABAH DALAM PENGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO

Annisa Fitri Iriani,  
Institut Agama Islam Negeri Palopo  
[annisa\\_fitri\\_iriani\\_mhs@iainpalopo.ac.id](mailto:annisa_fitri_iriani_mhs@iainpalopo.ac.id) .

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, dan bagaimana keunggulan mobile banking di banding produk perbankan lainnya. Penelitian ini bertujuan: a. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, b. Untuk mengetahui bagaimana keunggulan mobile banking di banding produk perbankan lainnya. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian lapangan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Jl. Dr. Ratulangi No 62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari nasabah yang berada di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Sumber data ini berasal dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara terhadap informan. Sedangkan data sekunder data yang memberikan keterangan tambahan tentang penelitian. Data sekunder dalam penelitian berupa dokumentasi yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking yang berada di Bank Syariah Kota Mandiri Palopo sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dan membantu keuangan mereka, dengan menggunakan transaksi perbankan seperti transfer antara bank, dan tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk waktu berjam-jam. 2. Mobile banking pada dasarnya di gunakan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Dengan memanfaatkan mobile banking banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena mobile banking jelasa bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan mobile banking.

**Kata Kunci** Minat Nasabah Mobile Banking, Bank Syariah.

Masyarakat tahu bahwa bank masih menjalin hubungan dengan tabungan atau kredit, sisanya banyak bank yang tidak tahu, tetapi ada begitu banyak layanan bank yang bisa dinikmati oleh masyarakat saat ini. Kemajuan teknologi tanpa mengabaikan nilai ilahi. Hal tersebut berbeda dengan ilmuwan barat yang kian mengagungkan rasioanalitas, bahkan menggantungkan ilmu dan teknologi sebagai kekuatan hidup mereka beranggapan bahwa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menundukkan langit dan bumi. Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai peran pendukung, namun berkembang pesat pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.

Hal ini membuat keinginan perbankan selalu meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Sementara dari kualitas produk, banyak bank menawarkan kualitas produk yang hampir identik. Salah satu yang dapat membedakan bank dari satu sama lain adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Dalam upaya untuk melakukan konsep teknologi informasi dasar dalam industri perbankan dan memfasilitasi akses dari pelanggan atau pelanggan, bank menggunakan dan selalu memperbarui teknologi komunikasi yang ada. Jadi untuk mencapai peningkatan prestasi, bank membutuhkan peran teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan adalah perusahaan yang mengadopsi teknologi informasi terbesar, penggunaannya sangat luas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan pelanggan. Teknologi informasi menjadi dukungan dan pengembangan layanan perbankan seperti Perbankan Elektronik.

Kini nasabah menginginkan layanan yang bersifat praktis dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan juga perlu mendapatkan perhatian. Secara tidak langsung nasabah akan berinteraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas penunjang yang diberikan oleh perbankan. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang menjawab keinginan akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Penggunaan *electronic banking* tumbuh diseluruh dunia. Sikap masyarakat terhadap *multi-channel* perbankan juga telah berkembang dengan konsumen menghargai kemudahan dan biaya rendah dari ATM, *internet banking* dan saluran perbankan elektronik lainnya yang tersedia. Dengan pertumbuhan orang-orang yang menyukai *internet banking* dan teknologi serupa, bank diseluruh dunia memperkenalkan “*Mobile Banking*” yang merupakan saluran perbankan terbaru. *Mobile Banking* telah diperkenalkan sebagai saluran untuk melakukan pembayaran *mobile* yang merupakan solusi untuk memfasilitasi dan membuat *micropayments* lebih mudah untuk nasabah dan pemegang rekening bank.

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat

mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Jika dilihat dari aktifitas financial yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bankan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yangm masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>1</sup> Minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut disertai dengan perasaan senang.

Suryabrata mengatakan minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangkan suatu objek. Minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya niat atau minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersebut akhirnya akan dilakukan. Sedangkan, Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.

Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki minat pada objek tersebut. Minat dapat diartikan suatu kenginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan sebagai dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu.

*Mobile banking* sangat menguntungkan bagi nasabah bank, termasuk penghematan biaya, dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah bank. Maka peneliti tertarik mengangkat tema ini karena dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Namun permasalahannya meskipun *mobile banking* sangat menguntungkan bagi para nasabah tetapi pada kenyataannya masih banyak nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* tersebut.

## 1. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep tentang Minat

Suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Menurut Witherington, minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, suatu soal atau situasi tertentu yang mengandung sangkut paut dengan

<sup>1</sup>Rian Maulana dkk, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Tecnology Acceptance Model*”, (Volume 2, Nomor 2, Oktober 2018).

dirinya atau dipandang sesuatu yang sadar.<sup>2</sup> Minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang atau keinginana dalam diri seseorang pada objek tertentu. Minat berkaitan dengan motivasi seseorang, sesuatu yang dipelajari, serta dapat berubah-ubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode yang sedang trend, bukan bawaan sejak lahir.<sup>3</sup>

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat**

*Crow and crow* berpendapat ada tiga factor yang menjadi timbulnya minat yaitu:<sup>4</sup>

a. Dorongan dari dalam diri individu

Misalnya dorongan untuk makan. Dorongan ingin makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain lain.

b. Motif sosial

Dapat menjadi factor yang membangkitkan minat untuk melaukan suatu aktivitas tertentu.

c. Faktor emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu, minat dapat timbul karena adanya factor eksternal dan factor internal.

### **Unsur-unsur minat**

Minat mengandung beberapa unsur, antara lain:

a. Perasaan tertarik

Perasaan adalah pernyataan hati nurani yang di hayati secara suka ataupun tidak suka.<sup>5</sup> Tertarik berarti merasa senang (suka, ingin, dsb); terpikat (hatinya oleh); menaruh minat (perhatian).<sup>6</sup>

b. Motif

Motif adalah alasan atau sebab seseorang melakukan sesuatu. Motif dalam kamus filsafat dan psikolog diartikan sebagai suatu kekuatan yang atau daya pendorong yang

---

<sup>2</sup>Zaif, *Definisi Minat*, <http://Zaifbio.wordpress.com/tag/definisi-minat.html?m> diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.

<sup>3</sup>[www.Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m](http://www.Pengertianahli.com/2014/pengertian-minat-apa-itu-minat.html?m) diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.

<sup>4</sup>Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.*, (Jakarta: Prenada Media, 2004)., h. 264

<sup>5</sup>Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Cet, I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993)., h. 192.

<sup>6</sup>Tim Redaksi, *Kamus Filsafat dan Psikologi.*, h. 1.406.

menyebabkan orang mulai bergerak atau mengambil suatu tindakan.<sup>7</sup> Motif juga diartikan sebagai kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat. Setiap pembentukan motif berkaitan erat dengan tujuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>8</sup>

c. Perasaan senang

Senang berarti puas dan legak, tanpa rasa susah dan kecewa, suka, gembira. Menurut W.S. Winkel, antara minat dengan senang terdapat hubungan timbal balik. Sehingga tidak mengherankan kalau seseorang yang tidak senang, maka hal ini akan berakibat pada berkurangnya minat. Perasaan senang merupakan aktivitas psikis yang di dalamnya sebagai subjek menghayati nilai-nilai dari suatu objek.

d. Perhatian

Menurut Wasty Soemanto, perhatian dapat diartikan menjadi dua macam yakni perhatian sebagai pemusatan tenaga/kekuatan jiwa tertuju pada suatu objek-objek dan perhatian sebagai pendayagunaan kesadaran untuk mengerti suatu aktivitas. Sedangkan menurut Agus Sujanto, perhatian adalah konsentrasi/aktivitas jiwa seseorang terhadap pengamatan, pengertian, dan sebagainya dengan mengesampingkan yang lain daripada itu.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu jenis penelitian *deskriptif kualitatif*. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau Natural Setting, Sehingga Penelitian Ini Sering Disebut *Naturalistic Methode*. Melakukan penelitian dengan jenis kualitatif, harus berbekal teori dan wawasan yang luas, baik wawancara teoritis maupun wawasan yang terkait dengan konteks sosial yang diteliti sehingga mampu menjadi *human instrumen* yang baik.

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi penelitian berpusat pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Lokasi ini dilakukan karena sesuai dengan objek yang ingin di kaji dalam penelitian.

Dalam Penelitian ini teknik pengelolaan data dan analisis data yang digunakan adalah:

a. *Data Reduction* (Reduksi data)

Reduksi data diawali dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil pengamatan. Dalam proses reduksi, ada data yang terpilih dan ada data yang terbuang.

b. *Data Display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data yaitu menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

<sup>7</sup> Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, h. 160.

<sup>8</sup> Taufik Tea, *Inspring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani. 2010), h. 204.

e. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir setelah mendisplay data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata yang terkumpul dalam bentuk pernyataan kalimat yang tepat yang memiliki data yang jelas. Setelah itu, kesimpulan verifikasi untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang lebih jelas

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :

*Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan *mobile banking* langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank Mandiri Syariah kota Palopo. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka. Melalui hasil wawancara menyebutkan bahwa jumlah penggunaan mengalami peningkatan. Dengan adanya *mobile banking* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Meskipun layanan *mobile banking* memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu mengenai notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau terlambat. Meski notifikasi tidak terkirim atau terlambat hal tersebut tetap mengurangi biaya pulsa pengguna. Notifikasi transaksi merupakan suatu bentuk konfirmasi untuk melanjutkan transaksi dan berupa SMS yang Masuk ke Handphone pengguna.

Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* pada bank syariah mandiri Palopo sudah lama digunakan hampir sebagian nasabah. Dengan asumsi ketika mereka menggunakan layanan *mobile banking* tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan. Hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah yang menggunakan *mobile banking* seperti yang :

Didapatkan oleh Dewi Sartika sebagai nasabah bahwa: “Dengan penggunaan layanan *mobile banking* kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan saya sangat meminati layanan *mobile banking*”.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara diatas Dewi Sartika sudah sangat puas dengan menggunakan layanan *mobile banking* ini, karna tdk perlu lagi mengantri di bank.

<sup>9</sup>Dewi Sartika, CSE (*Customer Sales Executive*), pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, Wawancara, pada tanggal 8 Mei 2019.

Bapak Herdis M. alasannya menggunakan *mobile banking* ialah: “karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan email banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan *handphone* saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim”.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara diatas bapak Herdis M. memikmati dengan adanya layanan mobile banking karna kualitas layanannya bagus dan sangat mempermudah nasabah untuk mengirimkan uang kepada nasabah lainnya dengan cepat.

Ibu Erni salah satu nasabah penggunaan *mobile banking*, alasan menggunakan *mobile banking* karna sama dengan alasan-alasan nasabah yang ada diatas sangat memudahkan dalam transaksi apapun apalagi bank mandiri syariah ini gratis dalam proses transaksi tidak seperti pada bank lainnya.<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Erni sebagai pengguna *mobile banking* mengatakan sangat memudahkan dalam transaksi.

Menurut ibu Sunaisah salah satu nasabah yang menggunakan *SMS banking*, alasannya menggunakan *Mobile banking* karena: “bisa dengan mudah mengetahui berapa sisa saldo yang ada di tabungan tersebut. Dan mudah transfer antara bank karena tidak perlu lagi mengingat kode bank saat akan melakukan transfer uang ke bank lainnya”.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sunaisah mengatakan mobile banking dapat dengan mudah digunakan dalam mencek saldo yang ada di dalam rekening.

Menurut ibu Samsiah alasannya menggunakan *mobile banking* karena: “cukup aman walaupun *handphone* hilang kita tidak perlu khawatir orang lain akan mengakses *mobile banking* ini karena untuk bisa melakukan transaksi finansial harus memasukkan pin *mobile banking*, jadi jika tidak tahu kode pinnya orang tersebut tidak bisa melakukan apa-apa. Dan bisa transaksi dari HP kapan saja dan dimana saja kecuali mengambil uang tunai tentunya hanya bisa di lakukan di atm atau kantor cabang tempat anda menabung”.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Samsiah puas dengan layanan *mobile banking* karena cukup aman.

Ibu Sulkaidah mengatakan bahwa alasannya menggunakan *mobile banking* yaitu: “memudahkan nasabah bertransaksi baik itu mentransfer oleh pihak lain kepada saya. Dan pelayanan *mobile banking* membuat saya puas, karna kan ditaumi mudahkan bertransaksi disitu *mobile banking* tanpa haruski pergi lagi ke bank”.<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sulkaidah mengatakan bahwa pelayanan mobile banking sangat memuaskan.

<sup>10</sup> Herdis M, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>11</sup> Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>12</sup> unaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>13</sup> Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>14</sup> Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

Meliana mengatakan alasannya menggunakan *mobile banking* yaitu: “sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan, dan kita dapat informasi dimanapun kita berada”.<sup>15</sup>

Dari hasil wawancara diatas Meliana mengatakan *mobile banking* sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan.

Menurut bapak Rahmat Hidayat alasannya menggunakan *mobile banking* karena: “sangat baik, dapat mempermudah dalam melakukan transaksi, cukup puas dalam pelayanan *mobile banking*, dan banyak hal yang sudah saya ketahui selama menggunakan layanan *mobile banking*. Salah satunya termasuk jumlah ke untungan yang di dapatkan dari simpanan tabungan maupun pinjaman terhadap nasabah”.<sup>16</sup>

Dari pemaparan diatas dapat digambarkan bahwa layanan *mobile banking* mendapatkan apresiasi dari nasabah dengan pelayanan yang memuaskan.

Oleh sebab itu pada penelitian ini digambarkan bahwa minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* bisa dikatakan sangat baik. Hal ini dikarenakan nasabah diberikan kemudahan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun mereka berada. Meskipun tidak menutup kemungkinan ada juga nasabah yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. Hal ini dikarenakan :

- f. Keunggulan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya.

*Mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melalukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan *mobile banking*. Dengan memanfaatkan *mobile banking* banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelasa bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking*. Hal ini sebagai mana di paparkan oleh :

Dewi sartika nasabah yang menggunakan *mobile banking*, keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* dibanding produk perbankan lainnya adalah: “nasabah dapat menikmati layanan *mobile banking* ini melalui *handpone* pribadi, setelah nomor *handpone* yang digunakan sms diregistrasikan terlebih dahulu. Keunggulan *mobile banking* paling pertama bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus cari atm atau datang ke kantor cabang bank. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja 24 jam dan dimana saja asal wilayah tersebut mempunyai sinyal yang bisa dilakukan traksaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa”.<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara diatas Dewi Sartika mengatakan dapat dengan mudah menggunakan layanan *mobile banking* dengan menggunakan *handpone*. Menurut bapak Herdis M. keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding

<sup>15</sup> Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>16</sup> Rahmat Hidayat, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>17</sup> Dewi Sartika, CSE(Customer Sales Executive), pada Bank Syariah Mandiri Kota palopo, *Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019

produk perbankan lainnya ialah: “mempermudah dalam melakukan transfer ke keluarga, mempermudah untuk hal-hal transfer uang dan sangat merpermudah sekali”.<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara diatas bapak Herdis M. mengatakan mudah dalam melakukan transfer ke keluarga.

Menurut ibu Sunaisah dari hasil wawancara yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya ialah: “bisa dijalankan dengan HP tipe apa saja. Tidak harus *i-phone* yang mahal ataupun android keluaran terbaru, *handphone* jadul juga tidak masalah. Karena yang hanya dibutuhkan hanya fitur SMS, jasa selama *handphone* bisa untuk mengetik SMS dan memiliki pulsa tidak jadi masalah”.<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sunaisah mengatakan bisa digunakan dengan *hendpone* apa saja.

Menurut ibu Erni dari wawancara nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* di banding produk perbankan lainnya ialah: “sama seperti nasabah yanglainnya dapat dilakukan melalui ponsel pribadi, kapan saja, dan dimana pun selama 24 jam tidak perlu repot-repot ke atm atau datang ke lokasi cabang bank”.<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Erni mengatakan dapat dilakukan 24 jam tanpa harus repot-repot ke atm atau cabang bank.

Menurut ibu Samsiah keunggulan yang di dapatkan selama menggunakan sms banking yaitu: “kita bisa bersantai dalam menerima transaksi dari *mobile banking*, walaupun kita sangat sibuk transaksi yang masuk melalui *mobile banking* bisa dilihat kapan saja”.<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Samsiah mengatakan bisa dengan mudah bersantai menerima transaksi dari *mobile banking*.

Ibu Sulkaidah mengatakan keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu: “tidak terlalu banyak buang-buang waktu bisaki saja duduk-duduk sambil ada di kerja bisa bertransaksi melalui *mobile banking*, pokoknya memudahkanki’ bertransaksilah”.<sup>22</sup>

Dari hasil wawancara diatas ibu Sulkaidah mengatakan tidak terlalu banyak buang-buang dalam waktu bertransaksi melalui *mobile banking* cukup duduk-duduk saja.

Meliana mengatakan keunggulan yang didapatkan yaitu: “memudahkan kita dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank atau ATM”.<sup>23</sup>

---

<sup>18</sup> Herdis M, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>19</sup> Sunaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>20</sup> Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>21</sup> Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.

<sup>22</sup> Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

<sup>23</sup> Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

Dalam hasil wawancara ibu Meliana mengatakan memudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Menurut bapak Rahmat Hidayat keunggulan yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu: “proses pembayaran jauh lebih cepat tanpa harus mengeluarkan biaya yang banyak”.<sup>24</sup>

Dari pemaparan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah yang menggunakan *mobile banking* sangat puas dengan adanya layanan *mobile banking* ini. Bisa dengan mudah bertransaksi ke bank-bank lain, dapat dengan mudah mengecek saldo menggunakan hp manapun tanpa harus jauh-jauh lagi ke bank atau ke cabang bank untuk mengantri apabila ingin mengetahui informasinya.

*Mobile banking* bisa diakses melalui satu tahap yaitu: melalui *SMS Toolkit*. Nasabah bisa menggunakan *mobile banking* melalui menu dari *SIM Card*, tergantung dari provider yang nasabah gunakan. Setiap provider mempunyai menu *mobile banking* yang berbeda. Untuk bisa menggunakan *mobile Banking*, nasabah harus mendaftar ke bank untuk mendapatkan password agar bisa mengakses layanan ini. Sama dengan layanan Bank lainnya, pada dasarnya, *mobile banking* juga memiliki sejumlah keunggulan dan kekurangannya. Berikut kekurangan dan kelemahan *mobile banking*:

Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun nasabah tersebut berada. Jika dari sisi keamanan, transaksi keuangan menggunakan *mobile banking* lebih terjaga dikarenakan data-data bisa dengan mudah dapat dihapus.

Kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus. Relatif lebih mahal saat pemakaian *mobile banking* karena terkadang terjadi penambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu.

Kekurangan lainnya dalam penggunaan *mobile banking* yaitu dimana ketika nasabah harus menghafalkan setiap kode yang dibutuhkan untuk melakukan masing-masing transaksi. Dimana setiap transaksi yang dilakukan menggunakan kode yang berbeda-beda, oleh sebab itu jika nasabah lupa dengan nomor kode yang dibutuhkan, maka nasabah tidak akan bisa melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dari pendapat nasabah diketahui bahwa ada alasan yang lain dari kekurangan penggunaan *mobile banking* yaitu dimana setiap transaksi yang terjadi maka selalu ada potongan biaya administrasi sebesar 500 rupiah hal inilah yang menjadi alasan kenapa tidak semua nasabah menggunakan atau meminati layanan *mobile banking*.

A Adapun manfaat yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu :

- 1) *Mobile banking* atau mandiri sms adalah layanan perbankan yang dapat anda gunakan untuk bertransaksi perbankan melalui sms di ponsel anda.
- 2) Transaksi perbankan, kapan saja mudah dan fleksibel, lebih efisien biaya transaksi sebesar biaya SMS untuk notifikasi sms sebesar Rp.500.

<sup>24</sup> Rahmat Hidayat, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.

- 3) Memakai semua jenis *SIM card*. Adapun jenis *SIM card* yang dimiliki, transaksi perbankan dapat lakukan. Transaksi dengan cara memilih menu ini dapat dinikmati oleh pengguna Telkomsel, XL, Mentari dan Indosat.
- 4) Jenis transaksi, transfer dana. Transfer antara rekening bank mandiri dan transfer antara bank.

#### 4. KESIMPULAN

Minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :Berdasarkan Wawancara Nasabah di dapatkan kesimpulan mengenai mobile banking adalah Dengan penggunaan layanan mobile banking kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan saya sangat meminati layanan mobile banking. karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan mobile banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan handphone saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim. Berdasarkan Wawancara Nasabah mobile banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan mobile banking.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Muftafida Higya “*Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan modified Technology Acceptance Model*”, Skripsi, Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015.
- Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.*, (Jakarta: Prenada Media, 2004)., h. 264
- Arifin Ainin, “*Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang Kendal : Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kota Kendal*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014, h. 37.
- Afifah Risma, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- A.Djazulli dan Yadi Yanuari, *Lembaga-lembaga perekonomian Umat (sebuah pengenalan)*, ( jakarta: Rajawali Press, 2016), hal .53
- AmirMachmud,Rukmana,*BankSyariahTeori,Kebijakan,DanStudiIndonesia*, (Jakarta:GeloraAksaraPratama,2017),h. 28
- Baridwan, Zaki “*Minat individu Terhadap penggunaan Internet Banking: pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*” Skripsi, Universitas Brawijaya, JL, MT, Haryono 165, malang.

- Erni, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Fakhrurozi, Akhmad “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, Rahmat Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- HeriSudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2017), h. 35
- Imam Mustofa, “*Fiqih Mu’amalah Kontemporer*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.20
- Kamsir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada,2012), h.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*.
- Sartika, Dewi CSE (*Customer Sales Executive*), pada *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, *Wawancara*, pada tanggal 8 Mei 2019.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet IV; Bandung, Alfabeta 2015), h.93
- Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, (Cet, I; Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993). h. 192.
- Ledesman, Mario “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018).
- Meliana, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- M, Herdis Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Maulana Rian dkk, “*Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Tecnology Acceptance Model*”, (Volume 2, Nomor 2, Oktober 2018).
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Muhammad Firdaus NH, DKK, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2016), h.18.
- Muhammad Syafi’I, Antonio, *Bank Syari’ah dari teori ke praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2015), h.10.
- Muhammad, *ManajemenBankSyariah*,(Yogyakarta:UUP AMPYKPN,2015),h. 13-14
- Nuryanti, Rini Dwi. “*Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*“, Skripsi, Universitas PGRI Yogyakarta 2016.
- Nofitasari Dian Lusua, “*Änalisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakatra Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*”, Skripsi Iain Negeri Surakarta,h. 11-15

- Satori, Djama'an, Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sudijono, Anas *Pengantar Evaluasi Pendidika*, Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995.
- Sudijono, Anas *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Yogyakarta: PT. Raja Grafindo, 1995.
- Sudjana Nana, Ibrahim, "*Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*", (Cet. I; Bandung: Sinar Baru, 1989), h. 12.
- Sulistiyono, "*Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta*" (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).
- Sartika, Dewi CSE (Customer Sales Executive), *pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, Wawancara, pada tanggal 8 Mei 2019.
- Sudarsono, *Kamus Filsafat dan Psikologi*, h. 160.
- Sunaisah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Samsiah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 11 Mei 2019.
- Sulkaidah, Nasabah, *Wawancara*, pada tanggal 25 Mei 2019.
- Taufik Tea, *Inspring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani. 2010)., h. 204.
- Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Ed.IV,Cet; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2008)., h. 916.
- Tim Redaksi, *Kamus Filsafat dan Psikologi*., h. 1.406.
- Zaif, *Definisi Minat*, <http://Zaifbio.wordpress.com/tag/definisi-minat.html?m> diakses pada tanggal 15 bulan April 2019.