

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA
TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING***

Oleh:

**CINDE PAMUNGKAS
NPM. 1804101018**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**

**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA
TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING***

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

CINDE PAMUNGKAS
NPM. 1804101018

Dosen Pembimbing: Muhammad Ryan Fahlevy, M.M

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : CINDE PAMUNGKAS
NPM : 1804101018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM
JAYA TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, Juni 2022
Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 2019031007


HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM
JAYA TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*
Nama : CINDE PAMUNGKAS
NPM : 1804101018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Juni 2022
Dosen Pembimbing


Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP/19920829 2019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirang Mulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-2696 / In.28.3 / D / PP.00.9 / 07 / 2022

Skripsi dengan Judul: PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*, disusun oleh: CINDE PAMUNGKAS, NPM: 1804101018, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis/30 Juni 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I, M.S.I

Penguji II : Hasrun Affandi US, M.M

Sekretaris : Witantri Dwi Swandini, M.Ak

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIPU 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*

Oleh
CINDE PAMUNGKAS

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya *mobile banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile banking* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat kelurahan Yukum Jaya Terhadap Layanan *Mobile Banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis apa yang dinyatakan oleh responden baik secara lisan maupun tertulis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan masyarakat Kelurahan Yukum Jaya terhadap layanan *mobile banking* sangat baik karena fitur aplikasi *mobile banking* yang mudah dan sangat membantu dalam keperluan bertransaksi, namun terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil pengguna aplikasi *mobile banking* memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank berkesinambungan meningkatkan layanan *mobile banking*. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu dan sewaktu-waktu sering terjadi ketika pengguna hendak melakukan transaksi dan dapat dibahas bahwa pengetahuan masyarakat akan kemudahan layanan transaksi *mobile banking* sudah baik, dimana masyarakat sudah jarang melakukan transaksi secara langsung ke ATM (*Automatic Teller Machine*), dikarenakan pengetahuan akan kemudahan pada aplikasi *mobile banking*.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CINDE PAMUNGKAS
NPM : 1804101018
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2022
Yang Menyatakan,



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu” (Q.S Al-Baqarah: 185)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orangtua, Ibu Christine dan Bapak Edi Susanto yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Kakakku-Kakakku tersayang Menik Suprihatin dan Tentrem Setyowati yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Teman-temanku PBS E yaitu Diyah Winduarti, Erba Kurnia A, Fabella Dwi A, Lintang Putri MG, Prastiti Kanti R, Tedy Olan P, Yulian Ristanto dengan sikap baik yang selalu menyemangati untuk lulus Serta teman-teman KPM Karang Endah yang memberikan semangat dan doa.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

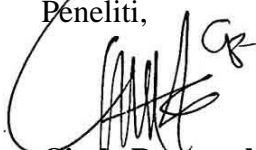
Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
4. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2022
Peneliti,



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Persepsi.....	9
1. Pengertian Persepsi.....	9
2. Indikator Persepsi	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
4. Proses Terjadinya Persepsi	13
B. Pelayanan Mobile Banking	13
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Pelayanan Menurut Perspektif Islam	15

3.	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	16
4.	Fitur Layanan <i>Mobile Banking</i>	17
5.	Manfaat <i>Mobile Banking</i>	17
6.	Keamanan <i>Mobile Banking</i>	18
7.	Indikator <i>Mobile Banking</i>	18
BAB III	METODE PENELITIAN	21
A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	21
B.	Sumber Data	22
C.	Teknik Pengumpulan Data	23
D.	Teknik Analisa Data	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A.	Profil Kelurahan Yukum Jaya	29
1.	Sejarah singkat Kelurahan Yukum Jaya.....	29
2.	Kondisi Geografis, Penduduk dan Pemerintahan.....	30
3.	Visi dan Misi Serta Susunan Struktur Desa	32
B.	Hasil Wawancara.....	32
C.	Pembahasan	37
BAB V	PENUTUP	41
A.	Kesimpulan.....	41
B.	Saran	41

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Riwayat Kepimpinan Kelurahan Yukum Jaya	30
4.2. Data Lingkungan Kelurahan Yukum Jaya.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Pembimbing)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk kegiatan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Jogiyanto, teknologi informasi adalah subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi.¹ Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha dipasar global.

¹Syamsul Rizal, Munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Menggunakan Mobile Banking, (M - Banking) pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*, Vol.1 No.2, 2017, hal. 68-78

Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.¹ Dengan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya *mobile banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian.

Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi paranasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang *cash*, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler.

Telepon seluler merupakan sebuah sistem komunikasi yang sudah dipastikan pada masa sekarang ini dipakai sebagai alat komunikasi yang berguna bagi setiap orang. Dalam sistem perbankan yang memiliki akses *mobile banking*, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar

¹Muhammad Sobri, Emigawaty, Dan Nita Rosa, Pengantar Teknologi Informasi, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017)

uang, pembayaran kartu kredit, tagihan telepon, tagihan listrik dan asuransi juga, dapat digunakan pembelian isi ulang pulsa. Dalam keunggulan dari *mobile banking* tersebut, dikeluarkan aturan oleh Bank Indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan internet banking (termasuk pada *mobile banking*) berdasarkan peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen resiko pada aktifitas pelayanan jasa bank melalui sistem internet.²

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan smartphone. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Yukum Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Kelurahan yukum jaya merupakan kelurahan yang terletak dekat dengan Bandar Jaya, dimana Bandar Jaya sebagai pusat kota banyak berdiri bank-bank syariah maupun konvensional.

Berdasarkan hasil survei dengan melakukan wawancara ke masyarakat Kelurahan Yukum Jaya memperoleh beberapa sudut pandang dari masyarakat Kelurahan Yukum Jaya yaitu menurut Dewi Reformasi menjelaskan bahwa layanan *mobile banking* memang sangat praktis tetapi belum mampu memenuhi kebutuhan beliau seperti ketika beliau ingin membeli kuota data XL

² Indra Ava Dianta & Edwin Zusrony, *Jurnal Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking*, Vol. 3 No. 1 February 2019

tidak tersedia pada layanan *mobile banking* hanya ada kuota data telkomsel dan indosat saja³. Pernyataan lain disampaikan oleh Afri Andini sebagai pengguna jasa layanan *mobile banking* juga, bahwa menggunakan layanan *mobile banking* memang mudah dan dapat mempercepat transaksi serta hermat waktu, namun ia menyatakan bahwa ia masih ragu terhadap layanan *mobile banking* terutama pada keamanan akun pengguna karena banyaknya berita terkait maraknya *hack* atau *phissing* terhadap akun *mobile banking* pengguna⁴.

Berdasarkan latar masalah yang diuraikan di atas, penggunaan jasa layanan *mobile banking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai jasa layanan *mobile banking* terhadap kepemahaman nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan *Mobile Banking* (Studi: Kelurahan Yukum Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti mencoba untuk meneliti mengenai "Bagaimana persepsi masyarakat Kelurahan Yukum Jaya terhadap layanan *mobile banking*".

³ Wawancara Dewi Reformasi pada tanggal 20 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

⁴ Wawancara Afri Andini pada tanggal 14 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat kelurahan Yukum Jaya Terhadap Layanan *Mobile Banking*.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis:

- a. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang layanan dan kepuasan pengguna, serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan kepada pihak Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi yang mempengaruhinya.

D. Penelitian Relevan

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini:

1. Penelitian karya Nabila Nailul Muna dengan judul "Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah Vs Bank Konvensional Studi: Dosen Dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam IAIN

Metro”.⁵ Persamaan penelitian Nabila Nailul Muna dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti pengaruh layanan terhadap sudut pandang. Sedangkan perbedaan penelitian Nabila Nailul Muna dengan penelitian peneliti adalah penelitian Nabila Nailul Muna meneliti kualitas pelayanan sedangkan penelitian peneliti hanya meneliti persepsi pengguna dalam penggunaan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di bank syariah dan bank konvensional disimpulkan terdapat persepsi positif tentang kualitas pelayanan di bank syariah di bank syariah pada indikator Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, dan Empati. Persepsi negatif pada indikator bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan. Selain itu juga terdapat persepsi negatif pada indikator bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan. Persepsi kualitas pelayanan di bank konvensional terdapat persepsi positif pada semua indikator 5 dimensi kualitas pelayanan dan ada persepsi negatif pada indikator bukti fisik, keandalan, ketanggapan, dan empati. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut yaitu faktor stimulus ; faktor stimulus pemasaran, dan faktor individu; sikap, minat, harapan, dan pengalaman masa lalu.

2. Penelitian karya Syarqiya dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pdam Tirta Meulaboh Di Kabupaten Aceh Barat

⁵Nabila Nailul Muna, “*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah Vs Bank Konvensional Studi: Dosen Dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam IAIN Metro*”, (Lampung: IAIN Metro, 2019)

(Studi Pada Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Kecamatan Kaway Xvi)”⁶.

Persamaan pada penelitian Syarqiya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti persepsi terhadap pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian Syarqiya dengan penelitian peneliti yaitu Syarqiya meneliti pengaruh layanan publik terhadap persepsi masyarakat. Sedangkan pada penelitian hanya berfokus pada kepuasan nasabah pada pelayanan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini adalah Dimana masyarakat sebagai penerima layanan air bersih dari PDAM Tirta Meulaboh tidak puas dengan pelayanan yang di terima saat ini, seperti kelancaran air bersih yang kurang lancar, tingkat kekeruhan air yang tinggi serta kurangnya tanggung jawab pihak PDAM Tirta Meulaboh disaat terjadinya masalah pada kelancaran distribusi air bersih. Hal ini perlu adanya peningkatan pelayanan distribusi air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Meulaboh kepada masyarakat Kecamatan Kaway XVI sebagai pelanggan dengan memperhatikan aspek kelancaran, kualitas, kuantitas, serta tanggung jawab. Meningkatnya pelayanan distribusi air bersih yang diberikan PDAM Tirta Meulaboh kepada Masyarakat Kabupaten Aceh Barat akan berpengaruh positif dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan PDAM Tirta Meulaboh kepada masyarakat Kecamatan Kaway XVI.

3. Penelitian karya Sulhaimin Haru dengan judul penelitian “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Teller Pada Bank Syariah di Kota

⁶Syarqiya, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pdam Tirta Meulaboh Di Kabupaten Aceh Barat (Studi Pada Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Kecamatan Kaway XVI)*”, (Aceh: Universitas Teuku Umar Aceh Barat, 2013)

Palopo”.⁷ Persamaan penelitian Sulhaimin dengan penelitian peneliti adalah sama sama meneliti kepuasan terhadap pelayanan. Perbedaan penelitian Sulhaimin dengan penelitian peneliti adalah penelitian Sulhaimin meneliti kualitas layanan teller terhadap persepsi nasabah, sedangkan penelitian peneliti meneliti kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* dan menggunakan metode penelitian kualitatif . Hasil dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller di Bank Syariah KCP Palopo merasa puas atau baik. Nasabah mempersepsikan baik atau puas terhadap layanan teller pada aspek seperti saat nasabah datang teller mengucapkan salam,dan produk bebas biaya adminitrasi bulanan. Teller membantu nsabah dalam setiap proses transaksi dan selalu rapi dan bersih. Kemudahan dalam mengirim dan mengambil uang yang tidak memerlukan prosedur yang banyak,teller melayani semua nasaba dan memberikan informasi yang jelas. Teller sopan dan ramah serta memiliki perhatian dan kepedulian terhadap nasabah sehingga nasabah merasa aman bertransaksi. Namun ada pula beberapa nasabah yang mempersepsikan buruk terhadap layanan teller yaitu: pada jumlah tempat duduk yang kurang.

⁷ Sullhaimin Haru, “*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Teller Pada Bank Syariah Di Kota Palopo*”, (Sulawesi Selatan: IAIN Palopo, 2021)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Secara etimologi, persepsi berasal dari bahasa Latin, *Perpection* yang berarti menerima atau mengambil.¹ Persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi masukan untuk menciptakan pandangan dunia yang bermakna. Persepsi dapat mencakup interpretasi seseorang terhadap peristiwa tersebut berdasarkan pengalaman sebelumnya.²

Persepsi merupakan reaksi yang timbul dari suatu yang timbul dari suatu rangsangan terhadap suatu objek, yang lebih jauh bereaksi pada keputusan. Persepsi sering digunakan oleh seseorang untuk mengungkapkan pengalaman terhadap suatu kejadian atau benda yang pernah dialaminya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia persepsi adalah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya. Individu mungkin memandang pada suatu benda yang sama tetapi mempersepsikan atau mendeskripsikan secara berbeda.

Persepsi dapat pula dilihat dari kognitif yang dialami oleh setiap orang untuk memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat

¹ Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 110

²Bambang Hendrawan Imran, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah, " *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, (2017), hal. 212

penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Dikatakan bahwa kunci untuk memahami persepsi adalah menyadari persepsi bahwa persepsi bukanlah catatan situasi yang benar, tetapi interpretasi situasi yang unik.

Menurut Philip Kotler dan AB Susanto persepsi adalah bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan keseluruhan yang bermakna.³ Kemudian menurut Jalaluddin Rakhmat, persepsi adalah pengalaman suatu objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menebak informasi dan menafsirkan pesan. Proses persepsi dimulai dengan proses fisiologis yang biasa disebut sebagai sensasi, bukan hanya proses psikologis.⁴

Sedangkan menurut Setiadi Nugroho persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Persepsi seseorang terhadap suatu obyek benda berbeda-beda.⁵

Dari beberapa kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah cara pandang terhadap suatu hal dengan menyeleksi, mengatur, menginterpretasikan masukan-masukan informasi yang dipelajari melalui interaksi terhadap lingkungan disekitarnya. Oleh karena itu, memiliki nilai persepsi yang unik dan berbeda antara yang satu dan yang lainnya.

³ Philip Kotler, AB Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hal. 24

⁴ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 51

⁵ Setiadi Nugroho, *Perilaku Konsumen Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Prendra Media, 2003), hal. 44

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulasi dari dunia luar yang kemudian ditangkap melalui saraf dan diteruskan menuju kedalam otak. Di dalamnya terjadi proses berfikir yang nantinya akan menghasilkan sebuah pemahaman. Hubungan antara persepsi dengan masyarakat terletak pada pandangan masyarakat tersebut terhadap sesuatu objek, salah satu contoh objek tersebut ialah layanan *mobile banking* yang ada di bank syariah. Dalam hal ini masyarakat akan mengungkapkan persepsi terhadap layanan *mobile banking*.

2. Indikator Persepsi

Indikator persepsi ada tiga macam, yaitu sebagai berikut:

a. Sikap

Sikap adalah semua orang yang memandang segala kecenderungan perilaku positif dan negatif, tujuan, sasaran, gagasan, atau situasi. ⁶Teori perubahan sikap membantu memprediksi pendekatan yang paling efektif ketika sebuah fenomena terjadi. Sikap dapat berubah berdasarkan pendekatan dan keadaan. Mengacu pada adanya perbedaan faktor individu (latar belakang, pendidikan, dan kecerdasan), maka reaksi yang di munculkan terhadap suatu objek akan berbeda pada setiap individu.⁷

b. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pengetahuan dan keterampilan profesional yang diperoleh pemahaman teoretis atau praktis tentang subjek,

⁶ Arfan Ikhsan Lubis, *Akuntansi Keperilakuan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 78-

⁷ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 67

pengetahuan keseluruhan bidang tertentu, atau pengakuan dan keakraban yang diperoleh melalui fakta, dan keadaan.

c. Pengalaman

Pengalaman merupakan suatu pembelajaran dan penambahan perkembangan dalam bertingkah laku baik dari yang pernah dialami atau dijalani.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Dalam hal ini, persepsi dapat terjadi karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor tersebut yaitu: ⁸

a. Faktor internal

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah kebutuhan psikologis, latar belakang akademis, organ indera, sistem saraf atau pusat, kepribadian, pengalaman penerimaan diri, dan keadaan individu pada titik waktu tertentu.

b. Faktor eksternal

Faktor ini digunakan untuk objek yang dipersepsikan oleh orang atau situasi. Kekuatan stimulus, lingkungan, dan kekuatan stimulus juga menentukan apakah stimulus itu didasarkan padanya. Penilaian seseorang terhadap kualitas suatu produk yang diperoleh didasarkan pada persepsi konsumen terhadap produk tersebut, bukan pada kriteria objektif yang menentukan penampilan dan penyampaian produk tersebut. Realitas objektif dari suatu produk atau jasa adalah

⁸M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen, (sikap dan pemasaran)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hal. 80

bagaimana konsumen mempersepsikan atau memandang produk atau jasa tersebut.

4. Proses Terjadinya Persepsi

Objek yang dilihat atau dirasakan melalui alat indra akan menimbulkan stimulus, dan stimulus tersebut akan menyatu dengan objek apabila menghadapi kondisi tertentu.⁹ Sebagai contoh ketika seseorang mengalami tekanan atau kondisi tertekan. Kemudian stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh saraf sensorik menuju ke otak. Otak sebagai pusat kesadaran individu menyadari apa yang telah dirasakan, apa yang didengar, apa yang dilihat atau apa yang diraba dan menghasilkan sebuah respon. Proses di otak merupakan proses terakhir yang merupakan persepsi yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai bentuk.

B. Layanan Mobile Banking

1. Pengertian Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁰ Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha

⁹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal 91

¹⁰Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 38

melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga. Karena pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya pelayanan, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain. Ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya.

Definisi mengenai pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka dari hasil teknis yang diberikan yang merupakan proses dimana hasil disampaikan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan

administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.¹¹

2. Layanan Menurut Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah Ta'ala kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam AlQur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan etahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.¹²

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heartshare (nilai tambah) nasabah dan

¹¹Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hal. 208

¹² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), 56.

pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share (kekuatan produk) nasabah. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang nasabah pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

3. Pengertian *Mobile Banking*

Aplikasi merupakan program software yang dapat di download melalui smartphone atau tablet. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan berupa aplikasi. *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan *Mobile Banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.¹³ Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain-lain.

¹³Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “*Jurnal Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri Kc. Bengkalis*”, Juni 2019, Vol.8, No.1

4. Fitur Layanan *Mobile Banking*

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *Mobile Banking* relatif sama dengan internet banking, yaitu: ¹⁴

- a. Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening
- c. Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain.
- d. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain
- e. Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

5. Manfaat *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan *Mobile Banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

¹⁴Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 80

6. Keamanan *Mobile Banking*

Hal hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut ¹⁵:

- a. Wajib mengamankan pin mobile banking
- b. Bebas membuat pin sendiri. Jika merasa diketahui orang lain, segera melakukan penggantian pin.
- c. Bilamana sim card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beri tahukan bank atau segera menelpon call center bank tersebut.

7. Indikator *Mobile Banking*

Adapun yang mempengaruhi sikap pengguna pada layanan mobile banking. Menurut laporan bank beri dalam penelitiannya menginventarisir ada 3 indikator yang mempengaruhi sikap pada pelayanan mobile banking yaitu:¹⁶

¹⁵ Dedy Rahman Prehanto, *Konsep Sistem Informasi*, (Surabaya: Scopindo), 2020.

¹⁶ PT. Bank Rakyat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia*, (Jakarta: PT BRI,2010), 62

a. Keamanan sistem *mobile banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Pengguna menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau jaminan keamanan transaksi keuangan melalui media aplikasi *mobile banking*.

b. Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan untuk mengakses system layanan *mobile banking* secara online merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah pengguna mengakses layanan *mobile banking* akan meningkatkan sikap pengguna pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap pengguna.

c. Kecepatan

Pengguna jasa pelayanan *mobile banking* memiliki kebutuhan tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satunya kecepatan transaksi yang bisa digunakan 24 jam secara mobile tanpa batas waktu, bank yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan memberikan dampak kepuasan terhadap penggunanya

Berdasarkan beberapa indikator yang mempengaruhi sikap pengguna layanan *mobile banking* dia atas, maka dapat selalu

dilakukan evaluasi terhadap layanan *mobile banking* agar tercapainya kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian menurut Mohammad Ali adalah suatu cara untuk memahami sesuatu melalui usaha mencari bukti-bukti yang muncul sehubungan dengan masalah itu, yang dilakukan secara hati-hati sehingga diperoleh pemecahannya.¹ Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Peneliti mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.² Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

2. Sifat Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan penelitian dengan metode untuk mendeskripsikan hasil penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan juga validasi mengenai fenomena yang sedang diteliti.³ Jadi penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan tentang persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking*. Peneliti memilih penelitian dengan pendekatan deskriptif ini karena menyajikan hubungan

¹ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *“Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hal. 2

² Saefudin Azwar, *“Metode Penelitian”*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998), hal. 8

³ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Cipta Media Nusantara, N.D.), hal. 7

langsung antara responden dan peneliti. Sehingga data informasi dan fakta-fakta yang didapatkan lebih akurat.

B. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data diperoleh.⁴ Data merupakan hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka. Jadi, data dapat diartikan segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi itu sendiri merupakan hasil pengolahan suatu data yang dapat dipakai untuk suatu keperluan.

Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.⁵ Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Snowball sampling*. sumber data primer adalah informasi yang diperoleh 10 responden dari masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya Kecamatan Terbanggi Besar yang menggunakan layanan *mobile banking* untuk dijadikan sampel sebagai pengumpulan data.

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010),172.

⁵Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 2011),112.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, yaitu data yang diperoleh melalui data dokumentasi berupa buku-buku terkait dengan penelitian yang dibahas.⁶ Data sekunder dari penelitian ini yaitu skripsi, jurnal, artikel, website, dan buku-buku yang mendukung terhadap judul ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah bentuk wawancara yang memiliki serangkaian pertanyaan premeditasi, sehingga memungkinkan pewawancara untuk mengeksplorasi perkembangan baru dalam wawancara. Oleh karena itu pewawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.⁷ Jenis wawancara ini dipilih dengan alasan agar peneliti lebih mudah dalam melakukan kegiatan wawancara serta menggali informasi yang sesuai dengan tujuan peneliti. Hal ini dijelaskan oleh Sugiyono sebagai berikut:

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2007), 155

⁷Sugiono, *metode penelitian: kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2016),

permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil."⁸

Data pengguna aplikasi mobile banking yang diketahui oleh peneliti pada masyarakat Kelurahan Yukum Jaya sebesar 510 user dan peneliti menggunakan 10 responden dari masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya Kecamatan Terbanggi Besar yang menggunakan layanan *mobile banking* untuk dijadikan sampel sebagai pengumpulan data.

- a. Nama : Deni Kurniawan
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 21 Tahun
Pekerjaan : Wirausaha
- b. Nama : Ahmad Arif
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 37 Tahun
Pekerjaan : Guru
- c. Nama : Chris Suryanto
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 25 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
- d. Nama : Tentrem Setyowati
Alamat : Yukum Jaya

⁸Sugiono, 137

- Usia : 35 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- e. Nama : Afri Andini
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 22 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswi
- f. Nama : Nifa Nabila Sari
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswi
- g. Nama : Nanda Firmansyah
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 21 Tahun
Pekerjaan : Kurir
- h. Nama : Dewi Reformasi
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 24 Tahun
Pekerjaan : Honorer BPN Lampung Tengah
- i. Nama : Eko Wahyu
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Karyawan Toko

- j. Nama : Rendy Cahyo
Alamat : Yukum Jaya
Usia : 24 Tahun
Pekerjaan : Satpam

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang⁹. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku catatan atau buku harian, dan wawancara serta gambar atau foto. Dalam metode pengumpulan data dokumentasi ini penulis tidak membedakan apakah data tersebut data record ataukah data dokumen. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam pengambilan data.

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk memperkuat data yang telah diperoleh sekaligus untuk melengkapi data yang dirasa kurang. Dokumentasi digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, dan sebagainya.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan setelah data diperoleh dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian yang diajukan. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis apa yang dinyatakan oleh responden baik secara lisan maupun

⁹Sugiono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 240

tertulis. Untuk menghindari adanya kesalahan dan mempermudah pemahaman, maka peneliti melakukan beberapa upaya dalam teknik analisis data diantaranya: ¹⁰

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Editing merupakan tahap yang dilakukan oleh penulis untuk meneliti kembali data-data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansi dengan data lain yang sesuai dengan rumusan masalah. Dalam teknik *editing* ini, peneliti terfokus pada kelengkapan data-data yang diperoleh dari persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking*.

2. Klasifikasi (*classifying*)

Klasifikasi adalah setelah ada data dari berbagai sumber, kemudian diklasifikasi dan dilakukan pengecekan ulang agar data yang diperoleh terbukti valid. Klasifikasi ini bertujuan untuk memilah data yang diperoleh dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3. Verifikasi (*verifying*)

Verifikasi data adalah kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dari dokumen-dokumen. Tahap verifikasi ini merupakan tahap pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang terkumpul dengan cara mendengarkan dan mencocokkan kembali hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dalam bentuk tulisan.

¹⁰ LexyJ.Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT. Rosdakarya, 2010), 248

4. Analisis (*analysing*)

Analisis data adalah suatu proses untuk mengatur data, mengorganisasikan kedalam suatu pola kategori dan suatu uraian dasar dari data-data yang telah diperoleh. Setelah data lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data maka penulis akan mengelola dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan serta menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Analisis data merupakan langkah yang terpenting dalam suatu penelitian, data yang telah diperoleh akan dianalisis pada tahap ini sehingga dapat ditarik kesimpulan.

5. Kesimpulan (*conclusion*)

Conclusion adalah penarikan kesimpulan dari permasalahan-permasalahan yang ada, dan merupakan proses penelitian tahap akhir serta jawaban atas paparan data sebelumnya. Pada kesimpulan ini, peneliti mengerucutkan persoalan diaras dengan menguraikan data dalam kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpah tindih, dan efektif sehingga memudahkan pembaca untuk memahami dan menginterpretasikan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kelurahan Yukum Jaya

1. Sejarah Singkat Kelurahan Yukum Jaya

Berdasarkan keterangan beberapa penduduk Yukum Jaya nama Kelurahan Yukum Jaya digunakan karena dahulu banyak pohon yang bernama pohon Yukum di daerah sekitar, kemudian karena pohon Yukum yang ada disekitar ini memiliki jumlah yang cukup banyak maka digunakan filosofi Jaya yang melambangkan keadaan berlimpah, maka salah satu wilayah yang ada di Kecamatan Terbanggi Besar tersebut diberi nama Yukum Jaya. Kelurahan Yukum Jaya adalah peningkatan status dari kampung Yukum Jaya menjadi Kelurahan Yukum Jaya yang diresmikan oleh Bupati Lampung Tengah pada tanggal 29 Agustus 2003 berdasarkan Surat Keputusan Bupati Lampung Tengah nomor 11 Tahun 2003 tentang peresmian perubahan Kampung menjadi Kelurahan dan pembentukan kelurahan. Perubahan Kampung Yukum Jaya menjadi Kelurahan Yukum Jaya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah nomor 5 tahun 2002 tentang perubahan Kampung menjadi Kelurahan dan pembentukan Kelurahan.¹

¹ Wawancara Bapak Iqbal Husein S. IP, Selaku Kepala Lurah Yukum Jaya, 20 April 2022

Adapun data keriwayatan kepemimpinan yang bisa dilihat pada tabel berikut ini²:

Tabel 4.1
Riwayat Kepimpinan Kelurahan Yukum Jaya

No	Nama	Menjabat	Keterangan
1	Syarifuddin	1950/1970	Kepala desa
2	M. Satir	1970/1974	Kepala desa
3	H.S Arifin	1974/1979	Kepala desa
4	Sihno	1979/1995	Kepala desa
5	Medi Warsito	1989/1995	Kepala desa
6	Bambang Jusioanto	1995/2003	Kepala desa
7	Tusin Efendi	2003/2008	Lurah
8	Wasyadi	2008/22009	Lurah
9	Zulfikar Irwan,S.Sos	2009/2010	Lurah
10	Azhari Sentral	2010/2011	Lurah
11	Supandi	2011/2012	PLT Lurah
12	Joni Darwin,S.IP., M.M	2012/2013	PLT Lurah
13	Joni Darwin,S.IP., M.M	2013 s/d 2018	Lurah
14	Iqbal Husen,S.IP	2018 s/d Sekarang	Lurah

2. Kondisi Geografis, penduduk dan Pemerintahan

a. Kondisi Geografis

Secara geografis Kelurahan Yukum Jaya terletak pada dataran lebih kurang 0,7 m di atas permukaan laut yang dikelilingi oleh irigasi teknis sebagai perbatasan dengan kampung dan kelurahan tetangga. Luas kelurahan yukum jaya sekitar 587,5 Ha. Jenis tanah di kelurahan yukum jaya adalah jenis tanah berwarna coklat berpasir, yang subur untuk lahan pertanian dan perkebunan.

Batas-batas Kelurahan Yukum Jaya adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Kampung Terbanggi Besar dan Kampung Poncowati

² Wawancara Bapak Iqbal Husein, S .IP, Selaku Kepala Lurah Yukum Jaya, 20 April 2022

- 2) Sebelah timur berbatasan dengan Kampung Karang Endah
- 3) Sebelah barat berbatasan dengan Kampung Adi Jaya
- 4) Sebelah selatan berbatasan dengan Kampung Bandar Jaya Barat dan Bandar Jaya Timur.

Untuk jarak Kelurahan Yukum Jaya dengan Ibu Kota Kecamatan kurang lebih 3 km. Sedangkan jarak Kelurahan Yukum Jaya dengan Ibu Kota Kabupaten Kurang lebih 10 km.

b. Penduduk

Jumlah penduduk Kelurahan Yukum Jaya adalah 17.325 jiwa yang terdiri dari laki-laki 8.255 jiwa dan perempuan 9.070 jiwa, yang tergabung dalam 4.955 KK (Kepala Keluarga)

c. Pemerintahan

Kelurahan Yukum Jaya terdapat 13 lingkungan, data lingkungan terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Data Lingkungan Kelurahan Yukum Jaya

No	Lingkungan	Jumlah RT	Jumlah RW
1	I	5	2
2	II	8	2
3	III	6	2
4	IV	4	2
5	V.A	9	1
6	V	6	1
7	VI.A	4	1
8	VI.B	7	2
9	VI.C	7	1
10	VII	6	1
11	VIII	6	1
12	IX	5	2
13	X	7	3

3. Visi dan Misi Serta Susunan Struktur Desa

a. Visi

Terwujudnya masyarakat Kelurahan Yukum Jaya yang lebih maju dan sejahtera.

b. Misi

- 1) Terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*), melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Mewujudkan keterbukaan informasi publik sebagai kontrol kerja
- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan.
- 4) Mewujudkan lingkungan kelurahan yang bersih, sehat, nyaman, tertib, dan aman.

c. Susunan struktur desa

Kepala desa : Iqbal Husen S.Ip

Sekretaris desa : Siti Wahyuni S.Ip

Staff : Dewi Eka Putri

Adam Rifani

B. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat Kelurahan Yukum Jaya memiliki persepsi tentang *mobile banking* yang memudahkan dalam melakukan transaksi. Pengetahuan masyarakat terhadap layanan *mobile banking* dapat mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan

kemudahan bagi pengguna aplikasi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu pengguna aplikasi tidak bersusah payah dalam bertransaksi. Jaringan pengguna aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap operasional aplikasi *mobile banking*, apabila jaringan pengguna aplikasi stabil pengguna mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun. Berikut ini hasil dari wawancara persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking*:

1. Apakah bapak/ibu mengetahui layanan *mobile banking*?

Hasil dari wawancara kesemua narasumber menyatakan bahwa mengetahui *mobile banking* dan menggunakan dalam kegiatan sehari hari karena mempermudah dalam beraktivitas seperti transaksi, top up *e-wallet*, top *e-toll*, cek saldo dan lain-lain.

2. Apakah bapak/ibu menggunakan layanan *mobile banking*?

Hasil dari wawancara Deni Kurniawan yang bekerja sebagai wirausaha beliau mengatakan bahwa beliau menggunakan *mobile banking* sudah 1 tahun, dari wawancara bapak Ahmad Arif yang berprofesi sebagai guru beliau sudah menggunakan kurang lebih 2 tahun, dari wawancara Chris Suryanto yang bekerja sebagai wiraswasta beliau sudah menggunakan 2,5 tahun, kemudian dari wawancara ibu Tentrem Setyowati yang berprofesi ibu rumah tangga beliau mengatakan sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 3 tahun. Wawancara dari Afri Andini yang sebagai mahasiswa sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 1,5 tahun. Dari wawancara Nifa Nabila sari sebagai mahasiswa sudah

menggunakan layanan *mobile banking* selama 2 tahun. Kemudian dari wawancara Nanda Firmansyah yang berprofesi sebagai kurir sudah menggunakan layanan *mobile banking* 1,7 tahun. Dari wawancara Dewi Reformasi yang berprofesi sebagai pegawai honorer BPN Lampung Tengah mengatakan sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 3 tahun. Wawancara dari Eko Wahyu yang sebagai karyawan toko mengatakan sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 1 tahun. Wawancara dari Rendy Cahyo sebagai satpam menyatakan sudah menggunakan layanan *mobile banking* selama 1,5 tahun.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan para narasumber menggunakan layanan *mobile banking* dalam kegiatan sehari-hari dengan rata-rata 1 tahun lebih penggunaan aplikasi tersebut.

3. Apa saja produk layanan *mobile banking* yang Bapak/Ibu gunakan?

Kemudian dari beberapa wawancara dari beberapa narasumber pengguna *mobile banking*:

Hasil wawancara dari Deni Kurniawan beliau menuturkan menggunakan produk yang digunakan yaitu transfer sebagaimana beliau seorang wirausaha sering melakukan transaksi antar bank.³ Sedangkan wawancara dari narasumber Tentrem Setyowati mengatakan bahwa beliau sering menggunakan produk layanan top-up *e-wallet* untuk kebutuhan belanja online di aplikasi *e-market*. Beliau juga menuturkan bahwa jika belanja online pakai *e-wallet* sering dapat diskon dari aplikasi tersebut.

³ Wawancara Deni Kurniawan pada tanggal 25 April 2022 di Kelurahan Yukum Jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung Tengah

Kemudian wawancara dari Bapak Ahmad Arif mengatakan bahwa beliau menggunakan produk layanan *mobile banking* seperti cek saldo rekening.⁴

4. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu mengenai layanan *mobile banking*?

Kemudian hasil wawancara dari beberapa narasumber pengguna *mobile banking*:

Menurut narasumber Rendy Cahyo menuturkan bahwasannya layanan *mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan narasumber seperti transaksi, cek rekening, dan lain lainnya.⁵ Akan tetapi tidak sepenuhnya dapat dilakukan di *mobile banking* seperti tarik tunai yang mengharuskan narasumber pergi ke mesin ATM (*Automatic Teller Machine*). Kemudian wawancara kepada narasumber Dewi Reformasi menjelaskan bahwa Layanan *mobile banking* belum mampu memenuhi kebutuhan beliau seperti ketika beliau ingin membeli kuota data XL tidak tersedia pada layanan *mobile banking* hanya ada kuota data telkomsel dan indosat saja.⁶

5. Bagaimana keamanan sistem Bapak/ Ibu mengenai layanan *mobile banking*?

Kemudian hasil beberapa wawancara dari beberapa narasumber pengguna aplikasi *mobile banking*:

wawancara kepada narasumber Nifa Nabila menjelaskan bahwa selama menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* keamanan mobile

⁴ Wawancara Tentrem Setyowati dan Ahmad Arif pada tanggal 12 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

⁵ Wawancara Rendy Cahyo pada tanggal 27 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

⁶ Wawancara Dewi Reformasi pada tanggal 20 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

banking masih dapat diandalkan akan tetapi masih sering beliau ragukan dimana maraknya kasus terjadinya *Hacker* atau *Phising* terhadap akun pengguna layanan mobile banking.⁷

6. Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi pada layanan *mobile banking*?

Wawancara kepada narasumber Eko Wahyu menjelaskan bahwa layanan mobile mengatakan bahwasanya aplikasi *mobile banking* dapat melakukan pelayanan transaksi yang dapat dilakukan tanpa ada batasan waktu dan dapat akses dimana saja.⁸

7. Apakah adanya layanan mobile banking membantu Bapak/ ibu dalam mengerjakan aktivitas/pekerjaan?

Kemudian wawancara kepada Nanda Firmansyah menyatakan bahwa kecepatan dalam penggunaan mobile banking⁹ relatif cukup cepat dalam membatu kegiatan atau pekerjaan seperti cek saldo dan transfer.

8. Apakah ada saran dan masukan untuk meningkatkan layanan *mobile banking*?

Wawancara dari beberapa narasumber pengguna aplikasi *mobile banking*:

Narasumber Chris suryanto mengatakan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan agar tidak error guna melancarkan transaksi

⁷ Wawancara Nifa Nabila pada tanggal 20 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

⁸ Wawancara Eko Wahyu pada tanggal 27 April 2022 di Kelurahan Yukum jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung tengah

⁹ Wawancara Nanda Firmansyah Pada Tanggal 22 April 2022 di Kelurahan Yukum Jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung Tengah

pembayaran, mobile banking sering error saat banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.¹⁰ Kemudian wawancara kepada narasumber Afri Andini, ia mengatakan bahwa keamanan layanan *mobile banking* harus selalu di update agar terhindar dari penipuan atau pencurian akun pengguna layanan *mobile banking*.

C. Pembahasan

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking*, dapat dilihat dari indikator yang mempengaruhi proses persepsi masyarakat terhadap layanan *mobile banking*. Indikator persepsi dalam penelitian ini terdapat 3 indikator.

1. Sikap

Sikap adalah orang yang mempelajari mengenai seluruh tendensi tindakan, baik yang menguntungkan maupun yang kurang menguntungkan. Teori perubahan sikap dapat membantu memprediksikan pendekatan yang paling efektif untuk suatu fenomena yang terjadi. Sikap masyarakat mengenai layanan *mobile banking* jika dilihat dari sikap masyarakat yang mengacu pada pengalaman, latar belakang, pendidikan dan kecerdasan, yaitu Deni Kurniawan sebagai wirausaha dan salah satu pengguna *mobile banking* yang menyatakan bahwa tampilan *mobile banking* sangat menarik dan bagus tampilan aplikasinya dibandingkan dengan tampilan aplikasi sebelumnya, adapun cara pengoperasiannya *mobile banking* pada mudah di mengerti. Transaksi cek saldo mudah dan

¹⁰ Wawancara Chris Suryanto pada tanggal 25 April 2022 di Kelurahan Yukum Jaya Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung Tengah

biaya administrasi murah membuat pengguna puas atas layanan aplikasi mobile banking. Lalu Bapak Ahmad Arif sebagai guru menyatakan bahwa *mobile banking* sangat membantunya dalam mengecek saldo yang ada di rekening

2. Pengetahuan

Pengetahuan diperoleh oleh seseorang melalui pemahaman teoritis atau suatu objek, apa yang dikenal dalam bidang tertentu secara total. Indikator pengetahuan merupakan lanjutan dari indikator persepsi yaitu ketika masyarakat berpendapat bahwasanya aplikasi *mobile banking* memiliki beberapa fitur yang mampu memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, pengguna aplikasi tidak perlu susah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi dapat menutupi beberapa kendala yang ditemui oleh pengguna.

3. Pengalaman

Pengalaman adalah indikator terakhir dalam proses persepsi. Pengalaman merupakan suatu pembelajaran dan penambahan perkembangan baik dari pendidikan formal atau nonformal yang pernah dialami atau dijalani. Pada tahap ini masyarakat memberikan tanggapan terkait pengalaman dalam menggunakan layanan *mobile banking* bisa dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna aplikasi *mobile banking* menyatakan dengan adanya *mobile banking* pengguna dapat melakukan

transaksi dimana pun dan kapan pun dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan tanpa harus ke gerai bank, akan tetapi masih terdapat layanan yang masih rendah belum sesuai dengan harapan, dimana pengguna aplikasi berharap adanya produk layanan *mobile banking* dapat menggunakan fitur-fitur sesuai kebutuhan, namun kenyataannya produk tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan seperti membeli kuota XL dimana tidak tersedia diaplikasi *mobile banking* karena hanya tersedia kuota telkomsel dan indosat saja, adapun layanan *mobile banking* menjadi daya tarik bagi penggunaannya karena memiliki fitur layanan yang dapat menunjang kebutuhan pengguna, serta tampilan aplikasi yang menarik. Tak heran jika pengguna layanan *mobile banking* baik yang konvensional maupun syariah merasa puas. Karena pengguna layanan *mobile banking* terbantu untuk melakukan berbagai transaksi pada aplikasi *mobile banking*. Akan tetapi jaringan pengguna aplikasi *mobile banking* sangat berpengaruh terhadap bertransaksi, apabila jaringan pengguna aplikasi *mobile banking* stabil maka pengguna mampu melakukan transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa faktor internal individu yang mempengaruhi persepsi masyarakat Kelurahan Yukum Jaya. Faktor tersebut meliputi indikator persepsi seperti sikap, pengetahuan dan pengalaman maka dari itu masyarakat dapat memberikan persepsi yang sangat baik. Lalu jika dilihat dari indikator *mobile banking* seperti keamanan, kemudahan penggunaannya dan kecepatan hal itu dapat dilihat

dari pengalaman pribadi masing masing pengguna aplikasi *mobile banking* yang dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* sangat terbantu dalam kegiatan pekerjaan atau sehari-hari seperti transfer, top up *e-wallet*, cek saldo, dan lain-lain, hal ini biasa terjadi karena kemudahan dan kecepatan aplikasi *mobile banking* dalam kegiatan perbankan. Dapat dikatakan masyarakat Kelurahan Yukum Jaya berminat menggunakan layanan *mobile banking* karena pengetahuan terhadap mudah dan kecepatannya layanan *mobile banking* dalam urusan yang berkaitan dengan perbankan. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat dalam menggunakan jasa layanan *mobile banking* bisa dilihat berapa lama penggunaan aplikasi *mobile banking* sehingga masyarakat mampu memberikan persepsi yang berbeda. Sikap dari penggunaan layanan *mobile banking* mempengaruhi persepsi masyarakat positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang, hal ini dapat dilihat dari sikap atau respon masyarakat dalam memanfaatkan atau menggunakan layanan *mobile banking*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi atau tanggapan masyarakat Kelurahan Yukum Jaya terhadap layanan *mobile banking* berdasarkan indikator persepsi itu sendiri seperti sikap, pengetahuan dan pengalaman dapat dibilang sudah sangat baik karena fitur aplikasi *mobile banking* yang mudah dan sangat membantu masyarakat dalam keperluan bertransaksi. Dan berdasarkan indikator *mobile banking* itu sendiri seperti keamanan, kemudahan dan kecepatan dapat dibahas bahwa pengetahuan masyarakat akan kemudahan layanan transaksi *mobile banking* masih sudah baik, dimana masyarakat sudah jarang melakukan transaksi secara langsung ke ATM (*Automatic Teller Machine*), dikarenakan pengetahuan akan kemudahan pada aplikasi *mobile banking*.

B. Saran

1. Bank menjalin hubungan yang erat dengan pelanggan (*customer relationship*) dalam bentuk memberikan: informasi bahwa keamanan terhadap *mobile banking* sudah terjamin sangat aman.
2. Pihak bank berkesinambungan selalu meningkatkan layanan *mobile banking* agar tidak terjadi error system saat banyak yang menggunakan layanan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Ikhsan Lubis, *Akuntansi Keperilakuan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011)
- Bambang Hendrawan Imran, “*Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah*, ” *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2, (2017), hal. 212
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, “*Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000)
- Dedy Rahman Prehanto, *Konsep Sistem Informasi*, (Surabaya: Scopindo)
- Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 2011)
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005)
- Indra Ava Dianta & Edwin Zusrony, *Jurnal Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking*, Vol. 3 No. 1 February 2019
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011)
- Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- LexyJ.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Rosdakarya, 2010)
- M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen, (sikap dan pemasaran)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018)
- Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “*Jurnal Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri Kc. Bengkalis*”, Juni 2019, Vol.8, No.1
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018)
- Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Cipta Media Nusantara, N.D.)
- Muhammad Sobri, Emigawaty, Dan Nita Rosa, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017)
- Nabila Nailul Muna, “*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah Vs Bank Konvensional Studi: Dosen Dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam IAIN Metro*”, (Lampung: IAIN Metro, 2019)
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Philp Kotler, AB Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999)
- PT. Bank Rakyat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia*, (Jakarta: PT BRI, 2010)
- Saefudin Azwar, “*Metode Penelitian*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1998)
- Setiadi Nugroho, *Perilaku Konsumen Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Prendra Media, 2003)
- Sugiono, *metode penelitian: kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2016)
- Sugiono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010)
- Sullhaimin Haru, “*Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Teller Pada Bank Syariah Di Kota Palopo*”, (Sulawesi Selatan: IAIN Palopo, 2021)
- Syamsul Rizal, Munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Menggunakan Mobile Banking, (M - Banking) pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*, Vol.1 No.2, 2017
- Syarqiya, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pdam Tirta Meulaboh Di Kabupaten Aceh Barat (Studi Pada Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Kecamatan Kaway XVI)*”, (Aceh: Universitas Teuku Umar Aceh Barat, 2013)
- Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015)
- Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011)
- Zulfikri Charis Darmawan, Ahmad Ajib Ridlwan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, Vol. 3, No.2 2018

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0988/In.28.1/J/TL.00/03/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Muhammad Ryan Fahlevi (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **CINDE PAMUNGKAS**
NPM : 1804101018
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN HUKUM JAYA
TERHADAP LAYANAN MOBILE BANKING**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Maret 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP LAYANAN *MOBILE BANKING*

Halaman Sampul

Halaman Judul

Halaman Persetujuan

Halaman Pengesahan

Abstrak

Halaman Orisinalitas Penelitian

Halaman Motto

Halaman Persembahan

Halaman Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

Daftar Gambar

Daftar Lampiran

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi
2. Indikator Persepsi
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

B. Pelayanan mobile banking

1. Pengertian Pelayanan
2. Pelayanan Menurut Perspektif Islam
3. Pengertian Mobile Banking
4. Fitur Layanan Mobile Banking
5. Manfaat Mobile Banking
6. Keamanan Mobile Banking

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Dokumentasi

D. Teknik Analisis Data

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Kelurahan Yukum Jaya
2. Struktur Organisasi Kelurahan Yukum Jaya
3. Kondisi Geografis Kelurahan Yukum Jaya

4. Persepsi Masyarakat Kelurahan Yukum Jaya Terhadap Layanan *Mobile Banking* Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya

B. Pembahasan Penelitian

Analisis Persepsi Masyarakat Kelurahan Yukum Jaya Terhadap Pelayanan *Mobile Banking*

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

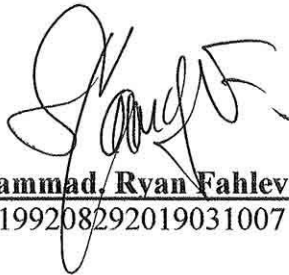
LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Maret 2022

Megetahui,

Dosen Pembimbing



Muhammad, Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018

ALAT PENGUMPUL DATA
PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP
LAYANAN MOBILE BANKING

PEDOMAN WAWANCARA

A. PENGANTAR

1. Wawancara ditujukan kepada masyarakat kelurahan Yukum Jaya untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan mobile banking.
2. Informasi diperoleh dari seluruh elemen masyarakat kelurahan Yukum Jaya yang sangat berguna bagi peneliti untuk menganalisis tentang “Persepsi Masyarakat Kelurahan Yukum Jaya terhadap Layanan Mobile Banking”.
3. Data yang peneliti dapatkan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian, dan tidak akan berimbas kepada responden bila sewaktu-waktu terjadi kesenjangan hukum.

B. PETUNJUK

1. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendeskripsikan hasil wawancara.
2. Waktu pelaksanaan penelitian dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan, sampai memperoleh informasi yang diinginkan.

C. IDENTITAS

Nama :
Tempat :
Hari/Tanggal :
Waktu :
Pekerjaan :

D. Butir-Butir Pertanyaan

1. Wawancara dengan Masyarakat kelurahan Yukum Jaya

- a. Apakah bapak/ibu menggunakan layanan mobile banking?
- b. Berapa lama bapak/ibu menggunakan layanan tersebut?
- c. Apa saja produk layanan mobile banking yang bapak/ibu gunakan?
- d. Bagaimana persepsi bapak/ibu mengenai layanan mobile banking?
- e. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menggunakan layanan mobile banking?
- f. Apakah terdapat kekurangan pada layanan mobile banking?
- g. Apakah ada saran dan masukan untuk meningkatkan layanan mobile banking?

ALAT PENGUMPUL DATA
PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP
LAYANAN MOBILE BANKING

PEDOMAN DOKUMENTASI

A. PETUNJUK

1. Untuk mendapatkan dokumentasi penelitian dilakukan kepada kepala sekolah dan guru yang bersangkutan.
2. Waktu pelaksanaan dokumentasi sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan, sampai memperoleh keterangan yang diinginkan.

B. IDENTITAS

Informan :

Hari/Tanggal :

Waktu :

Pekerjaan :

C. DOKUMENTASI

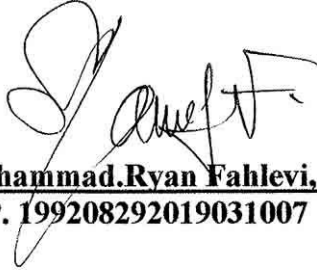
NO	Data yang ingin di ambil	Keterangan	
		Ada	Tidak ada
1.	Sejarah Singkat Kelurahan Yukum Jaya		
2.	Struktur Organisasi Kelurahan Yukum Jaya		
3.	Letak geografis Kelurahan Yukum Jaya		

Metro, Maret 2022

Mengetahui

Mahasiswa

Pembimbing



Muhammad.Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018



IAIN
M E T R O

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-786/In.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Cinde Pamungkas
NPM : 1804101018
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804101018

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 13 Juni 2022
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP. 19750505 200112 1 002 4



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1138/In.28/D.1/TL.00/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Kampung KELURAHAN
YUKUM JAYA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1139/In.28/D.1/TL.01/04/2022,
tanggal 08 April 2022 atas nama saudara:

Nama : **CINDE PAMUNGKAS**
NPM : 1804101018
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KELURAHAN YUKUM JAYA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP LAYANAN MOBILE BANKING".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 April 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1139/In.28/D.1/TL.01/04/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **CINDE PAMUNGKAS**
NPM : 1804101018
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KELURAHAN YUKUM JAYA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN YUKUM JAYA TERHADAP LAYANAN MOBILE BANKING".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.



Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 April 2022

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Negara No. 127 No Telp. (0725) 528267 Gunung Sugih
LAMPUNG TENGAH Kode Pos 34161

SURAT IZIN PENELITIAN / SURVEI
NOMOR : 503/096/D.VI.17/IV/2022

DASAR : Surat Universitas Institut Agama Islam Negeri Metro Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Nomor : B-3635/In.28/J/TL.01/11/2021 Tanggal 12 November 2022 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

NAMA : CINDE PAMUNGKAS
NOMOR IDENTITAS : 1802072905990001
JENIS KELAMIN : Laki-Laki
TEMPAT /TGL LAHIR : Bandar Jaya , 29-05-1999
ALAMAT : Yukum Jaya RT/RW 041/015 Kecamatan Terbanggi Besar Kab.Lampung Tengah
PEKERJAAN : Pelajar/Mahasiswa
TUJUAN : Izin Penelitian
LOKASI : Di Desa Yukum Jaya
PENELITIAN
JUDUL PENELITIAN : **Pengaruh Layanan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Masyarakat Desa Yukum Jaya)".**

Dengan Ketentuan:

1. Surat Izin ini Diterbitkan Untuk Kepentingan Penelitian Yang Bersangkutan.
2. Memberikan Salinan Hasil Penelitian Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah.

Gunung Sugih, 07 April 2022

**Plt.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

MADANI, S.E., M.M.

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630813 199003 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Cinde Pamungkas
NPM : 1804101018
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Persepsi Masyarakat Kelurahan Yukum Jaya Terhadap Layanan Mobile Banking** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
①	Senin 27/9/21	1) Penambahan data narabah pada LOM 2) Penambahan ayat Al-Qur'an pada teori 3) Hipotesis	

Dosen Pembimbing

M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro, Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 / 10 / 21	pengelolaan data & populasi	 

Dosen Pembimbing



M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	1 / 11	<p>pendalaman Bab 3</p> <ul style="list-style-type: none">- Penempatan Metopen- Sumber Data primer- Sumber Data Sekunder- Penentuan Sampel & populasi	 

Dosen Pembimbing

M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018




KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VII / 2021

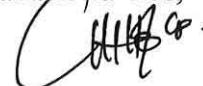
No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	8 / 11 / 2021	Penambahan kerangka berfikir	

Dosen Pembimbing



M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,



Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro, Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	16/11/2021	AEC Bab 1 s/d 3 Buat jurnal seminar proposal.	 

Dosen Pembimbing

M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 2-3-22	<ul style="list-style-type: none">- Ace Outline penulisan Skripsi - perbaruan Narasi APP.<ul style="list-style-type: none">- penamtahan point pernyataan masyarakat terkait layanan m-banking.	 

Dosen Pembimbing


M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,


Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/05	ACC APD.	

Dosen Pembimbing

M. Ryan Fajnevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	27/2022 /05	<p>- Revisi terkait analisis falsafah pada Bab IV</p> <p>- Sempatkan permasalahan pada analisis dengan cerdasan how pada bab II</p>	 

Dosen Pembimbing


M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,


Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	08/2022 /06	<ul style="list-style-type: none">- Validasi analisis persepsi masyarakat dan variabel Mobile Banking- mengaitkan analisis dengan teori pada Bab II- validasi & perbaikan kesimpulan & saran	

Dosen Pembimbing

M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Cinde Pamungkas Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI
NPM : 1804101018 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/ 6/22.	<ul style="list-style-type: none">- keengkapan untuk ufron munagoyah- perbantuan pedulian sebelum cele Turuntra- Acc Seminar munagoyah.	 

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,


M. Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 199208292019031007

Cinde Pamungkas
NPM. 1804101018

FOTO DOKUMENTASI

Dokumentasi dengan Staf Kelurahan Yukum Jaya



wawancara dengan staff kantor kelurahan yukum jaya

Dokumentasi dengan Masyarakat Yukum Jaya



1. Dokumentasi dengan eko wahyu masyarakat kelurahan yukum jaya



2. dokumentasi dengan nanda firmansyah masyarakat kelurahan yukum jaya



3. dokumentasi dengan ibu tentrem setyowati dan bapak ahmad arif masyarakat kelurahan yukum jaya



4. Dokumentasi dengan deni kurniawan masyarakat kelurahan yukum jaya



5. Dokumentasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Cinde Pamungkas dilahirkan di Bandar Jaya Lampung Tengah, pada tanggal 29 Mei 1999, anak ketiga dari 3 bersaudara pasangan Bapak Edi Susanto dengan Ibu Christine.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 3 Yukum Jaya, Lampung Tengah selesai pada tahun 2011. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Terbanggi Besar Lampung Tengah, selesai pada tahun 2014. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMK Negeri 2 Terbanggi Besar Lampung Tengah, selesai pada tahun 2017. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2018/2019.