

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN
FASILITAS MOBILE BANKING
(Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu
Kabupaten Way Kanan)**

Oleh :

**NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT
UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING
(Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu
Kabupaten Way Kanan)**

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

Oleh :

NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070

Pembimbing: Agus Trioni Nawa, M.Pd.

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosahkan
Saudara Nita Angelina**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_ _____
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:


Nama : **Nita Angelina**
NPM : 1804100070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS
MOBILE BANKING (Studi Kasus Kampung Banjar Agung
Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 23 November 2022



Agus Trioni Nawa, M. PD
NIDN. 2012089001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS
MOBILE BANKING (Studi Kasus Kampung Banjar Agung
Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)

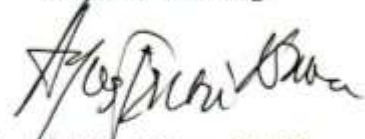
Nama : Nita Anggelina
NPM : 1804100070
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 23 November 2022

Dosen Pembimbing



Aggs Trioni Nawa, M. PD
NIDN. 2012089001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirangmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metroiain.ac.id E-mail iainmetro@metroiain.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. b-4323/In.28-3/D/PP.00.9/12/2022

Skrripsi dengan Judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING (Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)** disusun oleh: **Nita Anggelina, NPM: 1804100070,** Jurusan: **S1 Perbankan Syariah,** telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: **Jumat/2 Desember 2022.**

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Agus Trioni Nawa, M.Pd
Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si
Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy
Sekretaris : Dian Oktarina, M.M

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jull, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING (Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)

Oleh:

NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070

Di era informasi saat ini, perkembangan teknologi sangatlah berpengaruh dalam perkembangan aktivitas, baik ekonomi maupun sosial. Teknologi informasi sendiri memiliki dampak yang tidak hanya dirasakan oleh sebagian orang, namun hampir semua tingkatan masyarakat. Karena selain membuat pekerjaan lebih mudah, teknologi juga menjadi penyedia segala macam informasi. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang saat ini menjadi perhatian adalah *mobile banking (M-Banking)*. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking* adalah suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Namun minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas *mobile banking* terbilang masih rendah. Hal ini karena terdapat anggapan bahwa penggunaan layanan tersebut terlihat lebih rumit terlebih bagi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* serta masih banyak masyarakat yang lebih menyukai transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri atau menggunakan layanan ATM.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer yaitu masyarakat di Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan, sedangkan sumber data sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan tersebut diantaranya buku perbankan, dokumentasi Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan, jurnal dan internet.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* dibagi menjadi dua yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari keluarga, sikap dan keyakinan, motivasi, gaya hidup, serta agama. Faktor tersebut mendorong seseorang untuk menggunakan *mobile banking* yang bersumber dari keinginan sendiri ataupun hal-hal yang lingkungannya bersifat pribadi. Sedangkan faktor eksternal yang terdiri dari pelayanan, promosi, reputasi bank serta lokasi yang merupakan akses layanan dan kualitas yang di berikan pihak bank untuk mendukung minat seseorang menggunakan layanan *mobile banking*.

Kata Kunci: Pengaruh Minat, Minat Masyarakat, dan Fasilitas Mobile Banking.

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NITA ANGGELINA
NPM : 1804100070
Jurusan : 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, 23 November 2022

Yang Menyatakan,



Nita Anggelina
NPM. 1804100070

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”.¹

¹ QS.Al-Insyirah (94):5.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah- Nya, maka dari lubuk hati yang terdalam skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ayahanda Alm. Desi Eri Sandi dan Ibunda Leni yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendoakan, memberikan motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Kakakku Christian Yuan Dinata, S.H Reni Eka Kurniawati, S.E dan adikku Shakilla Azahra Putri yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Sahabat terbaikku Fitri yang telah memberikan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
4. Keluarga Besar Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya untuk saya. Khususnya pada Dosen Pembimbing Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd., yang telah membantu berupa arahan, petunjuk, dan bimbingan, demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang saya banggakan.

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 program strata 1 (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. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag, PAI sebagai Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, H.Hum, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M sebagai Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Agus Trioni Nawa, M.Pd, selaku Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Kepala Desa dan segenap warga Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan yang telah menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan informasi yang berguna bagi peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. 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 diterima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perbankan syariah.

Metro, 23 November 2022
Peneliti,



Nita Anggelina
NPM. 1804100070

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Minat	11
1. Pengertian Minat	11
2. Karakteristik Minat	12
3. Faktor yang Mempengaruhi Minat.....	12
B. Mobile Banking.....	15
1. Pengertian Mobile Banking (M-Banking).....	15
2. Manfaat Penggunaan Mobile Bankin (M-Banking)	15
3. Kekurangan Layanan Mobile Banking (M-Banking).....	16

C. Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	20
B. Sumber Data.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data.....	23
D. Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	27
1. Gambaran Umum Kampung Banjar Agung	27
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking	32
B. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1Tingkat Penggunaan Layanan Mobile Banking.....	5
4.1. Mata Pencaharian di Kampung Banjar Agung	29
4.2 Tingkat Pendidikan Masyarakat.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Alat Pengumpul Data.....	61
Lampiran 2 : Surat Bebas Pustaka.....	63
Lampiran 3 : Surat Bimbingan Skripsi.....	64
Lampiran 4 : Surat Izin Research	65
Lampiran 5: Surat Tugas.....	66
Lampiran 6 : Surat Balasan Research.....	67
Lampiran 7 : Surat Lulus Uji Turnitin.....	68
Lampiran 8 : Tabel Responden	69
Lampiran 9 : Transkrip Wawancara	70
Lampiran 10 : Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	86
Lampiran 11 : Dokumentasi	101
Lampiran 12 : Riwayat Hidup	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era informasi saat ini, perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat sangatlah mempengaruhi perkembangan aktivitas, baik ekonomi maupun sosial di masyarakat. Teknologi informasi sendiri mempunyai dampak yang tidak hanya dirasakan oleh hanya sebagian orang, namun hampir semua tingkatan masyarakat, selain membuat pekerjaan lebih mudah, teknologi juga menjadi penyedia segala macam informasi.

Salah satu perkembangan teknologi informasi yang paling dominan adalah internet. Perkembangan internet dirasa sangat membantu bagi berbagai sektor seperti halnya dalam sektor perbankan. Dalam melayani masyarakat, bank juga memberikan kebebasan dengan adanya *self service* yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi. Layanan harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumennya. Untuk memenuhi harapan konsumen tersebut dibutuhkan perangkat pendukung yang disebut perangkat mobile. Salah satu aplikasi yang saat ini mulai menjadi perhatian adalah *Mobile Banking (M-Banking)*.¹

Mobile banking atau biasa disebut *m-Banking* adalah suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan

¹ Novitasari Putri Wulandari, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung," Jurnal Bisnis dan Iptek, Vol. 10, No. 2(Oktober 2017): 140.

kemudahan kegiatan perbankan.² *Mobile banking* merupakan layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank, yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Perkembangan *mobile banking* bisa dikatakan paling cepat, hal tersebut dikarenakan layanan dengan *mobile banking* dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan mobilitas. Layanan transaksi keuangan yang dapat dilayani oleh bank melalui *mobile banking* antara lain transfer antar rekening dan antar bank, pembayaran berbagai tagihan (kartu kredit, *internet*, TV berlangganan, telepon, dan listrik), pembelian *voucher* dan e-commerce, dan informasi rekening dan kurs.³

Saat ini telah banyak bank baik bank konvensional maupun bank syariah yang menyediakan akses *mobile banking*, hal ini tentunya untuk memudahkan dalam mengetahui berbagai informasi mengenai keuangan. Kondisi ini merupakan perbaikan dari layanan terhadap masyarakat, karena sebelumnya ketika akan melakukan transaksi perbankan, setiap nasabah memerlukan waktu minimal 15 menit untuk berada dalam antrian. Hal ini cenderung memerlukan waktu yang lama serta peluang bisnis mereka menjadi tersita hanya untuk bertransaksi di bank. Dengan adanya layanan *mobile banking*, tentunya sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau counter ATM, kecuali untuk penarikan uang cash.

² Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015): 55.

³ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra et al, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, cet. Ke-1 (Yayasan Kita Menulis, 2020), 133.

Penggunaan *mobile banking* sendiri kini mulai meluas, terutama bagi mahasiswa dan para pekerja kantor. Bagi sebagian mereka menganggap fasilitas *mobile banking* tergolong penting dan sangat dibutuhkan dalam melakukan transaksi keuangan ditengah aktivitas yang padat. Namun belum banyak juga masyarakat yang menggunakan fasilitas *mobile banking*. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking*, terdapat anggapan bahwa penggunaan layanan tersebut terlihat lebih rumit terlebih bagi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* serta masih banyak masyarakat yang lebih menyukai transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri atau menggunakan layanan ATM.

Perilaku masyarakat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* ini telah banyak dikaji oleh para peneliti terdahulu. Mereka menemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi intensi penggunaan *mobile banking*.⁴ Perilaku tersebut yang nantinya akan menimbulkan adanya interaksi antara faktor lingkungan dan individu. Menurut Setiadi ada empat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor kebudayaan yang terdiri dari budaya dan kelas sosial, faktor sosial, yang terdiri dari kelompok keluarga, peran dan status sosial, faktor

⁴ Heni Sukmawati, "Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Eksistensi Technology Acceptance Model," *Fakultas Agama Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Siliwangi*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 07, No. 03 (2021): 1846.

pribadi, yang terdiri dari usia/umur, jabatan, dan keadaan ekonomi, serta faktor psikologis, yang terdiri dari persepsi, kepercayaan dan sikap.⁵

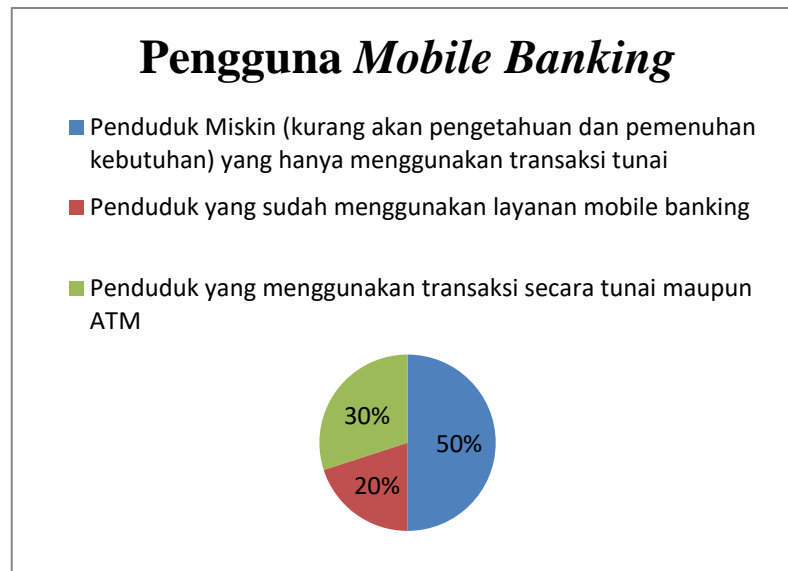
Sesuai dengan teori perilaku konsumen tersebut, setiap masyarakat yang berminat menggunakan *mobile banking* tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada dalam perilaku konsumen seperti pengaruh dari lingkungan sekitar atau persepsi bahwa *mobile banking* itu mudah karena dapat diakses dimanapun, menghemat waktu, penggunaannya mudah, fitur-fiturnya lengkap dan yang terpenting, mengurangi resiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan harus mendapat konfirmasi pengguna dahulu.

Penulis sebelumnya telah melakukan *survey* pada tanggal 21 Maret 2022 di Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan. Hasil menyatakan bahwa di daerah ini tingkat penggunaan *mobile banking* masih rendah, hal ini karena jumlah penduduk seluruhnya berjumlah 1275 jiwa dengan penduduk usia produktif 638 jiwa sedangkan penduduk yang dikategorikan miskin (kurang dalam pemenuhan kebutuhan hidup dan kurang pengetahuan) berjumlah 637 jiwa.⁶ Berikut tabel tingkat penggunaan layanan *mobile banking* sebagai berikut:

⁵Ismi Fatmala Sarofah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)," *Ilmu Ekonomi/ Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Surabaya*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 7, No. 2 (2019): 4427.

⁶Dokumentasi Profil Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan, Pada Tanggal 03 Juni 2022.

Tabel 1.1
Tingkat Penggunaan Layanan Mobile Banking⁷



Dapat disimpulkan bahwa 50% penduduk yang kurang pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking*, 20% yang menggunakan fasilitas *mobile banking* yang rata-rata usianya memasuki 17-40 tahun serta 30% yang lebih menyukai transaksi secara tunai ataupun ATM.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis mewancarai beberapa narasumber mengenai faktor yang mempengaruhi minat masyarakat, baik yang menggunakan fasilitas *mobile banking* salah satu diantaranya adalah wawancara dengan ibu Anisa Rahmawati berusia 37 tahun, sebagai Karyawan Swasta dan ibu rumah tangga, beliau mengatakan, "Saya menggunakan mobile banking karena sangat menghemat waktu saya. Semua tagihan rumah tangga bisa di bayar melalui layanan ini, kemudian keperluan rumah tangga pun bisa

⁷ Dokumentasi Tingkat Penggunaan Layanan Mobile Banking Kampung Banjar Agung, dikutip pada Juli 2022.

di bayarkan melalu layanan ini contohnya pembelian token listrik, pulsa handphone, belanja menggunakan aplikasi *Go-Send* dan lain-lain. Terlebih lagi ketika terjadi wabah Covid-19 kemarin, saya memanfaatkan layanan agar tidak banyak menghabiskan aktivitas di luar rumah serta menghindari kerumunan orang.. Di zaman sekarang ini yang semuanya serba *online*, tentunya dapat mempercepat akses kemanapun dan kapanpun.”⁸

Selanjutnya Maharani adalah seorang mahasiswa aktif berusia 19 tahun dari Universitas Swasta di Way Kanan. Dia mengatakan,” Saya menggunakan fasilitas *mobile banking* karena mudah, cepat dan yang pasti menghemat waktu, apalagi ketika mau bayar uang kuliah, cukup dengan menggunakan *mobile banking* sehingga tidak perlu mengantri di bank. Selain itu fitur-fitur yang ada pada layanan ini sangat lengkap contohnya untuk layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), serta pembelian pulsa.”⁹

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan pengamatan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian yaitu: Faktor apa sajakah yang

⁸ Wawancara dengan ibu Anisya Rahmawati selaku narasumber pada tanggal 10 Maret 2022

⁹ Wawancara dengan Maharani selaku narasumber pada tanggal 2 April 2022.

mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* di Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* di Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu

- a. Manfaat secara teoritis, yaitu sebagai bahan tambahan literature atau referensi serta menambah wawasan peneliti dan pembaca tentang layanan *mobile banking*.
- b. Manfaat secara praktis, diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan kepada bank syariah dalam meningkatkan layanan *mobile banking* melalui dimensi-dimensi yang mempengaruhinya.

D. Penelitian Relevan

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang mengambil lokasi di Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan. Objek kajian penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*. Permasalahan ini merupakan persoalan yang menarik, sehingga perlu di diteliti dan dikaji. Selain

berdasarkan pada survei dan data-data yang diperoleh, penelitian proposal skripsi ini, peneliti menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi peneliti sebagai berikut:

1. Skripsi karya Cahya Krismawar Ningsih, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, tahun 2021 yang berjudul Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus Kelurahan tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro). Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah antara lain faktor manfaat, faktor eksternal lokasi, dan faktor internal agama.¹⁰ Peneliti terdahulu membahas analisis masyarakat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* syariah berdasarkan kasus Kelurahan tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro, sedangkan peneliti sekarang hanya membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* berdasarkan kasus di desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan. Persamaannya terletak pada faktor-faktor dalam penggunaan *mobile banking*.
2. Skripsi karya Rizka Ayu Permatasari, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro,

¹⁰Cahya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*. (Metro: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021).

tahun 2019 yang berjudul *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking* pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro . Penelitian ini menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro terhadap penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* ada tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.¹¹ Peneliti terdahulu membahas tentang minat penggunaan penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* pada mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro sedangkan peneliti sekarang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* berdasarkan kasus di desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan. Persamaannya terletak pada minat masyarakat terhadap layanan *mobile banking*.

3. Skripsi karya Dwita Pratiwi Wulandari, Program D-III Perbankan Syariah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, tahun 2018 yang berjudul *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Banks Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* adalah karena adanya kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakannya. Menggunakan *mobile banking* sangat menghemat waktu tanpa harus mengantri di kantor-kantor cabang terdekat

¹¹Rizka ayu Permatasari, *Minat Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Mahasiswa Si Perbankan Syariah IAIN Metro* (Metro: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019).

atau ke counter ATM untuk melakukan transaksi. Layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya.¹² Peneliti terdahulu membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* pada PT Banks Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, sedangkan penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* berdasarkan kasus di desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan. Persamaannya terletak pada faktor-faktor dalam penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan ketiga penelitian di atas, dapat peneliti pahami bahwa masing-masing pembahasan sangat berkaitan dan ada beberapa persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Akan tetapi terlihat adanya perbedaan yang mendasar dalam penelitian ini, maka peneliti memfokuskan pada faktor-faktor yang lebih dominan terhadap pengaruh minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking*, banking baik secara faktor budaya, sosial, individu maupun psikologi yang terjadi di Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan

¹²Fitria Sapta Riani, *Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah* (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Minat

1. Pengertian Minat

Minat merupakan bentuk dari perhatian, kesukaan, kesenangan maupun ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu (KBBI). Minat dapat di realisasikan dengan cara mengarahkan potensi yang ada menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu.¹

Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal maupun eksternal. Minat merupakan suatu perangkat mental yang memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal atau obyek yang dapat dijangkau panca indera maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individual.²

Menurut Slamet, minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.³

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu pemusatan perhatian yang mengandung perasaan senang, kecenderungan hati, serta keinginan yang tidak disengaja yang sifatnya aktif untuk menerima sesuatu dari luar atau lingkungan.

¹ Daniel dan Anas, "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1 (2017): 90.

² *Ibid.*, 90.

³ Iin Soraya, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City," *Periklanan AKOM Bina Sarana Informatika*, *Jurnal Komunikasi*, Vol. 06, No. 01 (Maret 2015): 11.

2. Karakteristik Minat

Minat memiliki karakteristik sebagai berikut:⁴

- a. Minat bersifat pribadi (individual), ada perbedaan antara minat seseorang dengan orang lain.
- b. Minat menimbulkan efek deskriminatif.
- c. Minat erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi, dan dipengaruhi.
- d. Minat memberikan sesuatu yang dipelajari dan bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mood.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat terhadap sesuatu secara garis besar berasal dari dalam diri individu (internal) dan berasal dari luar lingkungan (eksternal),⁵ yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Faktor Internal

Faktor internal terdiri atas keluarga, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup dan agama yaitu sebagai berikut:

- a) Keluarga adalah kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi, dan tempat tinggal.⁶ Keluarga merupakan faktor yang berpengaruh

⁴Umar Husein, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka, 2005), 45.

⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 216.

⁶ Etta Mamang Sangadji & Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 42.

yang sangat kuat. Hal ini karena dalam suatu keluarga antara satu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peranan yang sama pada saat melakukan pembelian/memilih produk sehari-hari.

- b) Motivasi adalah dorongan seseorang untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya.⁷
- c) Sikap dan keyakinan merupakan daya yang kuat dan langsung mempengaruhi persepsi perilaku konsumen.⁸
- d) Gaya hidup adalah pola hidup seseorang dimana mereka akan menjalankan hidup, membelanjakan uang dan memanfaatkan waktu.⁹
- e) Kelompok Agama mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi konsumen suatu masyarakat meskipun sifatnya pribadi. Kelompok keagamaan akan memperhatikan preferensi dan tabu yang spesifik.¹⁰

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal terdiri dari pelayanan, promosi, reputasi bank, dan lokasi yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan

⁷ *Ibid.*,43.

⁸ *Ibid.*,45.

⁹ *Ibid.*,46.

¹⁰ *Ibid.*,77.

etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹¹ Faktor pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan, menimbulkan rasa nyaman dan percaya sehingga menimbulkan daya tarik.

- b. Promosi adalah suatu ungkapan dalam arti luas tentang kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan oleh perusahaan (penjual) untuk mempromosikan konsumen membeli produk yang ditawarkan.¹²
- c. Reputasi bank memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank syariah dengan nasabah. Reputasi menjadi dasar penilaian dalam menentukan apakah suatu perusahaan layak untuk dijadikan mitra kerjasama.¹³
- d. Lokasi merupakan sebuah tempat dimana dapat digunakan sebagai tempat produksi atau melayani konsumen. Lokasi merupakan faktor yang strategis untuk membuat sekelompok/segolongan masyarakat yang dijadikan sasaran pemasaran produk jasa bank yang dapat diharapkan menjadi nasabah bank bersangkutan.¹⁴

¹¹ Malahayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), 152.

¹² Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 222.

¹³ Siti Maria Wardayani, "Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah," *Jurnal Walisongo*, Vol. 19, No. 1 (2011): 9.

¹⁴ Malahayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 150.

B. *Mobile Banking (M-Banking)*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone.¹⁵

Menurut Wibiadila, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dirancang untuk membantu nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke bank atau ATM kecuali untuk penarikan.¹⁶ *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Dengan adanya layanan *mobile banking* ini transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa mengunjungi bank dan hanya menggunakan ponsel. 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.

2. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)*

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunaannya. Bank menyediakan layanan seperti saldo, transfer antar rekening, info kurs dan lain sebagainya. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat

¹⁵ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 18.

¹⁶Christine Clara Caroline, Theresia Dwi Hastuti, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori TAM," *Jurnal KEUNIS*, Vol. 9, No. 2 (Juli 2021): 162.

menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi) karena tidak harus mendatangi bank secara langsung, karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam.

Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.¹⁷ Kemanfaatan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi, membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi.¹⁸

3. Kekurangan Layanan *Mobile Banking* (*M-Banking*)

Berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul di kemudian hari. Resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan *mobile banking*, yaitu:¹⁹

¹⁸ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015): 58.

¹⁹ Bank Indonesia, "Pedoman Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum," *Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan*, Desember 2007, 78.

- a. *Transaction/Operations Risk*, resiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.
- b. *Reputation Risk*, yang berkaitan dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila layanan mobile bankingnya tidak berjalan dengan baik.
- c. *Outsourcing Risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga *sebagai provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
- d. *Credit Risk*, resiko kredit dapat timbul apabila bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.

C. Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap penggunaan *mobile banking* yaitu:²⁰

1) Keamanan Sistem *Mobile Banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

2) Kemudahan Penggunaan Layanan

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

²⁰ PT Bank Rakyat Indonesia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia* (Jakarta: PT BRI, 2010), 62.

Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkat sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

3) Privasi Pengguna

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

4) Keandalan Layanan

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

5) Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan Perbankan

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

6) Kecepatan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan atau tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan

secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankan melainkan pada *provider* yang dipakai oleh nasabah tersebut. *Provider* jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan suatu metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat.¹ Tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif mengenai faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan mobile banking melalui interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.

2. Sifat Penelitian

Melihat dari permasalahan yang ada, maka penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjabaran kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu pola pikir yang berusaha memahami suatu kejadian dengan menjelaskan kejadian itu seperti apa adanya atau menjelaskan tangkapan peneliti tentang kejadian tersebut.² Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah sifat penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjabarkan tentang suatu kondisi dan situasi, yang penjabarannya tertuang dalam bentuk dan kalimat bukan angka. Artinya dalam penelitian ini hanya berupa gambaran

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 26.

² Moh. Kasiran. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Yogyakarta: UN-Maliki Press, 2008), 100.

dan faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan mobile banking.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.³ Sedangkan mengenai sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua macam:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (peneliti).⁴ Dalam penelitian ini terdapat sumber data primer yang diperoleh adalah 7 responden di Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan.

Diketahui bahwa jumlah penduduk seluruhnya di Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan berjumlah 1275 jiwa dengan penduduk usia produktif 638 jiwa yang meliputi 20% pengguna *mobile banking* dan 30% pengguna transaksi tunai dan ATM sedangkan penduduk yang dikategorikan miskin (kurang dalam pemenuhan kebutuhan hidup dan kurang pengetahuan) berjumlah 637 jiwa.⁵ Jadi, untuk memperoleh data primer, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat Banjar Agung Kecamatan Baradatu dengan memperhatikan beberapa kriteria seperti:

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Cet ke-14 (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 129.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*, Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2017), 219.

⁵Dokumentasi Profil Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan, Pada Tanggal 03 Juni 2022.

- a. Penduduk usia produktif
- b. Berusia 17-40 tahun
- c. Mengetahui, memahami dan menggunakan layanan *mobile banking*
- d. Sehat jasmani dan rohani

Pemilihan masyarakat di Banjar Agung Kecamatan Baradatu sebagai sumber primer pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini diminta memilih responden lain untuk dijadikan sampel lagi begitu juga seterusnya sehingga sampel terus menjadi banyak.⁶ Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya. Peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah pada fokus penelitian. Dalam proses penentuan sampel, berapa besar sampel tidak dapat ditentukan sebelumnya. Penentuan unit sampel (responden) dianggap telah memadai apabila telah sampai taraf "*redudency*" (datanya telah jenuh, ditambah sampel lagi tidak

⁶ Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 91.

memberikan informasi yang baru), artinya bahwa dengan menggunakan responden selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru yang berarti.⁷

Dalam penelitian ini, peneliti satu orang responden sebagai sampel untuk dijadikan sumber data. Apabila dengan satu orang tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan maka peneliti akan mencari responden lagi yang dapat dijadikan sebagai sumber data, begitu seterusnya hingga data yang digunakan telah sampai kepada taraf jenuh.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁸ Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul penelitian baik struktur dan organisasi yang ada di Desa Desa Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan serta dokumentasi dengan masyarakat pengguna maupun tidak pengguna layanan *mobile banking* dan sebagainya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet-17 (Bandung: Alfabeta, 2012), 221.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet-17 (Bandung: Alfabeta, 2012), 225.

data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁹

Berdasarkan hal tersebut, akan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.¹⁰ Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Komunikasi ini dilakukan dalam keadaan saling berhadapan dan dilakukan antara dua orang atau lebih.

Terkait dengan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, karena teknik wawancara ini lebih bebas dibandingkan dengan teknik wawancara terstruktur. Tujuan menggunakan teknik jenis ini agar dapat menemukan permasalahan dengan lebih terbuka dan jelas dengan membawa pedoman berupa pertanyaan yang sudah disusun secara sistematis.

Teknik wawancara ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang akurat dari sumber data primer yang dibutuhkan untuk penelitian, wawancara akan dilakukan dengan narasumber yaitu masyarakat Desa Desa Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor-faktor masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking*.

⁹S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), 224.

¹⁰S. Nasution, 111.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mencatat, menyalin, mengambil gambar, menggandakan data atau dokumentasi tertulis lainnya.¹¹ Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui tulisan, buku-buku dan penelitian sebelumnya. Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul penelitian yang berasal dari dokumen desa dan masyarakat pengguna maupun tidak pengguna layanan *mobile banking* dan sebagainya.

D. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data-data yang ada. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.¹²

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode kualitatif yakni dengan mulai menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi dan resmi, dan sebagainya.¹³ Data yang telah terkumpul dianalisis secara induktif, dan berlangsung secara terus

¹¹ Indra Jaya, *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), 36.

¹² Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 113.

¹³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

menerus. Analisis data yang dilakukan meliputi mereduksi data, menyajikan data, menarik kesimpulan dan verifikasi.¹⁴ Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Setelah itu melakukan penyajian data, hal ini akan memudahkan kita untuk memahami apa yang terjadi dan rencana kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data sendiri bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Hal ini merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis yang kemudian perlu di verifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dapat dipertanggung jawabkan.

Untuk mendukung analisa tersebut peneliti menggunakan metode berfikir induktif yaitu berangkat dari data khusus dan fakta empiris dilapangan kemudian menarik sebuah kesimpulan umum mengenai tanggapan masyarakat terhadap penggunaan mobile banking.

¹⁴Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), 216..

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Perkembangan Mobile Banking di Kampung Banjar Agung

Kampung Banjar Agung adalah kampung induk yang terdiri dari beberapa dusun, tetapi sekarang beberapa dusun telah mekar menjadi beberapa kampung sendiri, kampung Banjar Agung sendiri sekarang terdiri dari tiga dusun.¹

Untuk perkembangan *Mobile Banking* di kampung Banjar Agung tergolong masih rendah, hal ini karena tidak adanya sosialisasi mengenai penggunaan *Mobile Banking*. Berdasarkan dokumentasi yang dilakukan peneliti, hanya 20% dari jumlah penduduk yang menggunakan layanan tersebut dengan adanya pengaruh pendidikan dan pekerjaan.

Layanan *Mobile Banking* mulai digunakan di Kampung Banjar Agung, berawal dari para pekerja di Instansi dan mahasiswa yang membawa layanan *Mobile Banking* ke Kampung Banjar Agung dengan di promosikan lewat mulut ke mulut. Sejak saat itu layanan ini mulai dikenal dan digunakan oleh beberapa PNS dan pengusaha kecil sampai menengah yang ada di Kampung Banjar Agung. Layanan ini mulai lebih dikenal lagi saat adanya wabah Covid-19, yang tidak

¹ Dokumentasi Sejarah Kampung Banjar Agung, dikutip pada Juli 2022.

memungkinkan kita untuk bertransaksi di luar rumah. Hal itu sangat membantu bagi beberapa masyarakat yang memang sangat memerlukan layanan tersebut. Meskipun ada beberapa hal yang memang kurang mendukung ketika menggunakan layanan *Mobile Banking* ini yaitu jaringan internet.

b. Kondisi Demografi

1) Kelas Sosial

Kelas sosial merupakan sekelompok masyarakat yang menempati lapisan sosial berdasarkan kriteria ekonomi atau hasil pendapatan. Di kampung Banjar Agung memiliki beberapa kelas sosial yang didasari oleh pendapatan setiap bulan. Berikut ini adalah hasil pendapatan per bulan masyarakat kampung Banjar Agung yang di dapat melalui dokumentasi oleh peneliti yaitu:

- 2) Pengusaha, diatas 4-5 juta/bulan,
- 3) PNS dan karyawan swasta, sekitar 3-5 juta/bulan,
- 4) Pedagang dan petani pemilik lahan, sekitar 1,5-3 juta/bulan,
- 5) Buruh tani, sekitar 1-2 juta/bulan.

c. Pekerjaan

Jumlah penduduk Kampung Banjar Agung sebanyak 1275 jiwa dengan penduduk produktif 638 jiwa, sedangkan penduduk yang dikategorikan miskin 637 jiwa. Dalam hal ini, yang dimaksud kategori produktif adalah penduduk yang masuk dalam rentang usia antara 15-64 tahun serta dianggap mampu menghasilkan barang maupun jasa,

sedangkan kategori miskin adalah penduduk yang yang memiliki rata-rata pengeluaran per bulan di bawah garis kemiskinan.

Berikut data mengenai mata pencaharian penduduk, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Mata Pencaharian di Kampung Banjar Agung²

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	445
2	Buruh Tani	252
3	PNS	36
4	Pedagang Keliling	3
5	Peternakan	30
6	POLRI	1
7	Pensiunan	7
8	Pengusaha	30
9	Karyawan Swasta	8
10	Tidak Bekerja	463
Jumlah		1275

Berdasarkan tabel diatas, jumlah mata pencaharian masyarakat di kampung Banjar Agung adalah 1275 yang meliputi petani, buruh tani, karyawan swasta, PNS, pengusaha dan lain sebagainya. Sektor pertanian menjadi salah satu mata pencaharian dan pendapatan masyarakat yang paling banyak.

1) Pendidikan

Berikut data mengenai mata pencaharian penduduk, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

² Dokumentasi, Mata Pencaharian Kampung Banjar Agung, dikutip pada Juli 2022.

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Masyarakat³

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tamat SD/ sederajat	130
2	Tamat SMP/ sederajat	98
3	Tamat SMA/ sederajat	74
4	Tamat D-3	4
5	Tamat S-1	40
6	Tamat S-2	5
Jumlah		351

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa tingkat pendidikan masyarakat Banjar Agung masih terlihat rendah. Hal ini terlihat dari masyarakat yang tingkat pendidikannya tamat SD lebih banyak dibandingkan dengan tamat SMP, SMA, D-1, S-1 sampai S-2.

2) Kondisi Sarana dan Prasarana

Kampung Banjar Agung memang memiliki kendala di system jaringan internet. Namun beberapa tahun belakangan ini, satu per satu jaringan internet mulai terpasang meskipun memang bertahap dan dengan jarak waktu yang lama. Meskipun demikian,

³ Dokumentasi, Mata Pencapaian Kampung Banjar Agung, dikutip pada Juli 2022.

masih ada beberapa jaringan yang memang masih belum bagus di beberapa dusun tertentu.

Sarana dan prasarana untuk masyarakat yang mendukung adanya layanan Mobile Banking meliputi jaringan internet seperti kabel Telkom, wifi, serta tower pemancar.

a) Kabel Telkom

Kabel Telkom digunakan untuk menghubungkan jaringan diantaranya kabel-kabel kantor cabang dan gedung. Untuk kabel Telkom sendiri mulai digunakan di kampung Banjar Agung di pertengahan tahun 2022 dengan jumlah penggunaanya hanya sekitar 11 rumah. Meskipun peminatnya masih minim, namun diharapkan ini menjadi langkah awal yang nantinya akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan kabel Telkom di setiap rumah mereka. Karena dengan adanya kabel ini tentunya dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan serta mengakses jaringan internet.

b) Tower Wifi

Wifi berfungsi sebagai tempat penghubung perangkat seperti laptop ataupun *smartphone*, selain itu juga berfungsi untuk membagikan data tanpa terhubung dengan kabel. Di kampung Banjar Agung sendiri mulai menggunakan jaringan wifi di tahun 2022 ini, dan sudah terpasang di wilayah RK 3.

Minat pengguna wifi di kampung ini terbilang belum banyak, hanya sekitar 13 rumah yang sudah menggunakannya.

c) Tower Pemancar

Tower pemancar di kampung Banjar Agung mulai masuk di awal tahun 2022 dan berada di wilayah RK 1. Tower tersebut merupakan tower pemancar jaringan Telkomsel dan merupakan tower satu-satunya yang ada di kampung Banjar Agung. Tower Telkomsel lebih dulu masuk ke kampung ini karena jaringan yang tersedia hanya Telkomsel, oleh karena itu dengan adanya tower pemancar ini diharapkan dapat menstabilkan jaringan yang ada di kampung tersebut.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking

Dalam penggunaan *Mobile Banking* terdapat faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Diketahui bahwa di kampung Banjar Agung belum pernah mendapatkan sosialisasi mengenai penggunaan *Mobile Banking*. Selain itu penggunaan *Mobile Banking* di kampung Banjar Agung sendiri rata-rata di latarbelakangi dari pendidikan dan pekerjaan.

Minat sendiri merupakan dorongan kuat bagi seseorang yang timbul dari dalam diri untuk melakukan segala sesuatu yang mereka inginkan dan mereka bebas memilih. Minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu (*internal*) yaitu seperti

kepribadian, motivasi, sikap, dan keyakinan, gaya hidup, dan agama. Sedangkan faktor yang berasal dari luar lingkungan (*eksternal*) yaitu seperti pelayanan, promosi dan lokasi.

Perilaku masyarakat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* telah banyak dikaji dan ditemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi intensi penggunaan *mobile banking*. Perilaku tersebut nantinya akan menimbulkan adanya interaksi antara faktor lingkungan dan individu.

Sesuai dengan perilaku konsumen, setiap masyarakat yang berminat menggunakan *mobile banking* tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada dalam perilaku konsumen seperti pengaruh dari lingkungan sekitar atau persepsi bahwa *mobile banking* itu mudah, dapat diakses dimanapun, menghemat waktu dan lain sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, berikut hasil wawancara yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat masyarakat kampung Banjar Agung dalam menggunakan layanan *mobile banking* yang disesuaikan berdasarkan faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Keluarga

Keluarga merupakan kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, adopsi dan tempat tinggal. Disini keluarga merupakan faktor yang berpengaruh yang sangat kuat. Hal ini karena dalam suatu keluarga

antara satu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peranan yang sama pada saat melakukan pembelian/memilih produk sehari-hari. Berikut beberapa wawancara oleh masyarakat yang menggunakan layanan *Mobile Banking* yang di pengaruhi oleh faktor keluarga:

*“Saya tahu tentang mobile banking itu dari anak saya, dia kan bekerja di Bank.”*⁴

Alasan utama lingkungan keluarga mempengaruhi minat seseorang adalah waktu kebersamaannya. Seseorang secara tidak langsung akan memiliki pandangan yang sama dengan lingkungannya. Hal ini yang kemudian akan membawa pengaruh dan memunculkan minat seseorang untuk menggunakan layanan tersebut.

2) Motivasi

Motivasi merupakan dorongan seseorang untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya. Motivasi ini menjadi alasan untuk berperilaku, dimana seseorang membeli suatu produk karena kebutuhan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Yang mendorong saya menggunakan mobile banking ya karena mudah terus cepat dan juga tidak ada batas waktu transaksinya”.*⁵

⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Zaenal selaku Pengusaha, pada tanggal 30 Juli 2022.

⁵ Wawancara dengan Maharani selaku Mahasiswa, pada tanggal 2 April 2022.

Penggunaan *mobile banking* dipengaruhi dengan adanya kemudahan di setiap penggunaannya.

“Saya memakai mobile banking karena keamanannya”.⁶

Keamanan pada layanan *mobile banking* tentunya dapat meminimalisir kekeliruan atau kesalahan teknis pada saat penyelesaian transaksi.

3) Sikap dan Keyakinan

Sikap dan keyakinan merupakan daya yang langsung mempengaruhi persepsi perilaku konsumen. Sikap mempunyai pengaruh penting terhadap persepsi pengguna melalui penyaringan yang ketat. Sikap dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk dapat diubah melalui komunikasi yang persuasive dan memberi informasi yang efektif kepada konsumen. Berikut hasil wawancara yang sesuai dengan faktor sikap dan keyakinan sebagai berikut:

“Mobile banking itu manfaatnya banyak dan sesuai sama kebutuhan saya. Makanya dengan menggunakan layanan ini semua urusan saya jadi ringan”.⁷

Manfaat yang dirasakan diartikan sebagai hasil keputusan pengguna yang meyakini bahwa dengan menggunakan layanan *mobile banking* akan membantu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini yang kemudian memberikan perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan dalam menggunakan layanan tersebut.

⁶ Wawancara dengan Ibu Anjarwati selaku PNS, pada tanggal 3 Agustus 2022.

⁷ Wawancara dengan Ibu Siti Hajariyah selaku PNS, pada tanggal 1 Agustus 2022.

4) Gaya Hidup

Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang dimana mereka akan menjalankan hidup, membelanjakan uang dan memanfaatkan waktu. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan dari seseorang yang berinteraksi dalam lingkungan. Konsep gaya hidup dapat membantu memahami nilai konsumen yang berubah dan bagaimana mempengaruhi para konsumen dalam berperilaku. Berikut hasil wawancara yang sesuai dengan faktor gaya hidup sebagai berikut:

"Setelah memakai layanan mobile banking ya saya jadi lebih bergantung".⁸

Layanan ini memberikan akses yang mudah di setiap penggunaanya. Terlebih lagi penggunaanya yang dapat dilakukan tanpa adanya batas waktu, tentu sangat membantu di tengah padatnya aktivitas.

"Saya itu jadi lebih bergantung pakai mobile banking, ya karena semua keperluan saya menggunakan layanan ini".⁹

Dengan kemudahan yang pengguna dapatkan akan memunculkan perubahan gaya hidup seseorang menjadi lebih bergantung dalam penggunaan layanan tersebut. oleh karena itu perlu mengontrol diri agar penggunaannya tetap disesuaikan dengan kebutuhan.

⁸ Wawancara dengan Maharani selaku Mahasiswa, pada tanggal 2 April 2022.

⁹ Wawancara dengan Ibu Rismawati selaku Karyawan Swasta, pada tanggal 6 Agustus 2022.

5) Agama

Agama mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi konsumen suatu masyarakat meskipun sifatnya yang pribadi. Kelompok keagamaan akan memperhatikan preferensi dan tabu yang spesifik. Sebaiknya dalam hal ini pemasar dapat memperhatikan secara seksama preferensi dan tabu yang spesifik atas barang yang dihasilkan karena akan mempengaruhi perilaku pembeli dan kelompok-kelompok keagamaan. Berikut hasil wawancara yang sesuai dengan faktor agama sebagai berikut:

*“Menurut saya ya, menggunakan mobile banking boleh-boleh aja dalam hukum Islam tapi mungkin memang harus digunakan sesuai kebutuhan yang sifatnya positif, tidak merugikan orang lain. Kalo digunakan untuk hal-hal negatif kayak penipuan atau pencurian, pastinya tidak diperbolehkan dalam Islam”.*¹⁰

Penggunaan *mobile banking* diperbolehkan jika digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bernilai positif tanpa adanya unsur merugikan bagi orang lain.

*”Saya rasa mobile banking ini di diperbolehkan tapi ya harus sesuai dengan kemampuannya, soalnya kalo kita sembarangan menggunakannya ya pasti akan jadi boros. Apalagi kalo di salah gunakan untuk ngerugiin orang lain, ya pasti enggak boleh dalam Islam”.*¹¹

Selain itu, harus sesuai dengan kemampuan masing-masing pengguna, agar terhindar dari sifat konsumtif atau mengarah pada pemborosan.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad Zaenal selaku Pengusaha, pada tanggal 30 Juli 2022

¹¹ Wawancara dengan Bapak Zakaria selaku Pengusaha, pada tanggal 4 Agustus 2022.

b. Faktor Eksternal

1) Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Faktor pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan, menimbulkan rasa nyaman dan percaya sehingga menimbulkan daya tarik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Kendala nya itu pas proses pendaftaran mobile banking yang di aplikasi itu ya. Kan cukup rumit ya itu. Untuk pelayanannya sih cukup baik, apalagi kan saya sudah tua jadi ya harus dijelaskan berulang-ulang”.*¹²

Pelayanan yang dilakukan haruslah sesuai dengan aturan yang tertera di bank. Tentunya baik buruknya pelayanan menjadi bahan pertimbangan sendiri bagi nasabah untuk menggunakan jasa mereka.

*“Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak egak tertib gitu”.*¹³

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas khususnya yang bergerak dibidang jasa.

¹²Wawancara dengan Bapak Ahmad Zaenal selaku Pengusaha, pada tanggal 30 Juli 2022.

¹³Wawancara dengan Maharani selaku Mahasiswa, pada tanggal 2 April 2022.

Oleh karena itu setiap petugas diarahkan untuk melayani nasabahnya dengan baik untuk memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan aturannya.

2) Promosi

Promosi merupakan faktor yang berpengaruh untuk menarik nasabah melalui iklan baik pada media cetak atau media elektronik (media social). Namun biasanya promosi yang dilakukan di desa berbentuk seperti diskusi atau sosialisasi yang pada dasarnya peminatnya masih kurang, terlebih lagi materi yang akan disosialisasikan di luar kebutuhan masyarakat desa. Padahal dengan adanya promosi akan memudahkan kita untuk menggali banyak hal informasi mengenai hal yang akan di promosikan. Berikut hasil wawancara mengenai faktor promosi sebagai berikut:

*“Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi ya di kantor-kantor atau di kampus-kampus gitu, tapi kebetulan di kampus tempat saya kuliah belum ada”.*¹⁴

Sasaran promosi pihak bank dilakukan secara tidak merata. Seharusnya promosi ini juga dilakukan di semua wilayah baik di pedesaan maupun perkotaan. Meskipun di lingkup pedesaan peminat *mobile banking* masih berkurang, namun nantinya akan memunculkan daya tarik tersendiri bagi mereka.

*“Saya belum pernah dapet sosialisasi dari pihak banknya langsung”.*¹⁵

¹⁴ Wawancara dengan Maharani selaku Mahasiswa, pada tanggal 2 April 2022.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Zaenal selaku Pengusaha, pada tanggal 30 Juli 2022.

Promosi tidak harus dilakukan melalui media cetak ataupun media elektronik. Bentuk ajakan secara verbal juga termasuk kedalam promosi, hanya saja memang proses nya tidak cepat karena melalui pembicaraan mulut ke mulut.

3) Reputasi Bank

Reputasi bank merupakan sesuatu yang menunjukkan seberapa jauh bank dipercaya oleh masyarakat. Reputasi memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank dengan nasabah. Reputasi menjadi dasar penilaian dalam menentukan apakah suatu perusahaan layak untuk dijadikan mitra kerjasama. Reputasi bank sendiri sangat penting untuk menjadi bahan pertimbangan sebagai nasabah di bank tersebut. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Pasti itu mbk, kan sebelum mau gunain jasa bank ya harus di cari tahu dulu nama baik bank nya, terus pernah ada kasus-kasus egak pokoknya yang berkaitan dengan kejelekan banknya, mbk. Buat saya itu penting, kan kita harus tau amanah egaknya bank itu”.*¹⁶

Sebelum menggunakan layanan *mobile banking* sebaiknya mencari tahu terlebih dahulu tentang reputasi bank tersebut. Karena pada dasarnya, nasabah akan memilih bank yang memberikan keuntungan dan kemudahan , sehingga bank harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang nasabah perlukan. Hal ini menjadi

¹⁶ Wawancara dengan Maharani selaku Mahasiswa, pada tanggal 2 April 2022.

dasar penilaian yang penting bagi nasabah sebelum akan menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh bank tersebut. Dengan demikian penting bagi bank untuk menjaga reputasi perusahaan dengan baik.

"Ya saya harus cari tahu dulu reputasi banknya kan itu jadi alasan utama kita untuk tau gimana pelayanannya terus kualitas juga".¹⁷

Reputasi bank sangat berpengaruh dalam minat menggunakan jasa bank. Reputasi menjadi alasan nasabah dalam mempertahankan hubungannya dengan bank. Reputasi baik yang dimiliki bank menjadi dasar kepercayaan nasabah untuk tetap menggunakan jasanya. Oleh karena itu reputasi bank dianggap penting oleh nasabah untuk tetap mempercayakan dana yang mereka miliki untuk dikelola oleh bank. Semakin baik reputasi yang dimiliki bank, maka semakin kuat keputusan nasabah untuk menggunakan jasa bank tersebut.

4) Lokasi

Lokasi merupakan faktor yang strategis untuk membuat masyarakat yang dijadikan sasaran pemasaran produk jasa bank yang dapat diharapkan menjadi nasabah bank bersangkutan. Disini peran pemimpin bank sangat penting untuk menetapkan strategi pemasaran produk jasa bank sehingga efektif untuk mencapai

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Zakaria selaku Pengusaha, pada tanggal 4 Agustus 2022.

tujuan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*”Lokasi bank nya strategis karena berada di dekat pasar sama kantor kecamatan. Tapi itu cuman satu bank aja yang memang banyak di pakai orang-orang. Kalo untuk bank yang lainnya lebih jauh lagi soalnya tempatnya di pusat pemerintahan”.*¹⁸

Penentuan lokasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank akan diraih.

*“Tempatnya sih memang strategis di bandingkan bank-bank lainnya”.*¹⁹

Lokasi yang strategis dan tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai strategis bisnis yang telah ditetapkan. Selain itu lokasi yang strategis juga akan memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di kampung Banjar dapat diketahui bahwa faktor yang dominan menjadi minat masyarakat Banjar Agung dalam menggunakan layanan *mobile banking* adalah kemudahan layanan, kecepatan, keamanan dan keunggulan layanan yang dapat dilakukan tanpa batas. Penggunaan *mobile banking* sesuai dengan hasil wawancara terhadap narasumber didasarkan oleh adanya manfaat yang ada dalam setiap fitur di layanan

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Anisya Rahmawati selaku Ibu Rumah Tangga, pada tanggal 10 Maret 2022.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Hajariyah selaku PNS, pada tanggal 1 Agustus 2022.

tersebut seperti transfer, pengecekan saldo, pembelian pulsa serta pembayaran tagihan dalam keperluan rumah tangga.

B. Pembahasan

Di dalam penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* hanya ditujukan untuk generasi muda, dengan dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan manfaat.²⁰ Hal ini yang kemudian menjadi daya tarik tersendiri untuk mengembangkan minat masyarakat umum baik generasi muda maupun generasi tua di kampung Banjar Agung untuk menggunakan layanan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Selain itu, peneliti akan mengklasifikasikan beberapa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Dari penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana minat masyarakat Banjar Agung untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dilakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang aktif menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber di kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan, dapat diketahui bahwa masyarakatnya tertarik menggunakan layanan *mobile banking* karena adanya dorongan dari teman di lingkungan kerja dan keluarga. Oleh karena itu untuk mempermudah

²⁰ Cahya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*. (Metro: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021).

menganalisis faktor yang mempengaruhi masyarakat Banjar Agung dalam menggunakan *mobile banking*, maka peneliti mengklasifikasikan berdasarkan faktor internal yaitu keluarga, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup, agama, serta faktor eksternal yaitu pelayanan, promosi, reputasi bank, dan lokasi yang dirasakan oleh narasumber, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti peroleh.

Penggunaan *mobile banking* berdasarkan faktor internal, antara lain sebagai berikut:

1. Keluarga

Keluarga merupakan faktor yang berpengaruh sangat kuat. Hal ini karena dalam suatu keluarga antara satu anggota keluarga dengan anggota keluarga yang lain mempunyai pengaruh dan peranan yang sama pada saat memilih produk sehari-hari. Dengan begitu, secara tidak langsung satu anggota keluarga di kampung Banjar Agung akan memiliki pandangan yang sama dengan lingkungannya.

Apabila dalam satu anggota keluarga terdapat satu atau dua yang menggunakan *mobile banking*, maka yang lainnya juga akan menggunakan layanan tersebut. Hal ini yang kemudian akan membawa pengaruh dan memunculkan minat anggota keluarga yang lain untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Di dalam penelitian sebelumnya, faktor keluarga tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*, karena faktor yang dominan mempengaruhi penggunaan layanan *mobile*

banking adalah faktor manfaat. Menurut penelitian sebelumnya, kemanfaatan yang dirasakan meliputi mempermudah pekerjaan, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.²¹

2. Motivasi

Dalam penelitian ini, motivasi memberikan dorongan penting untuk melakukan tindakan agar kebutuhannya terpenuhi. Motivasi ini yang menjadi alasan masyarakat Banjar Agung untuk berperilaku, dimana mereka menggunakan suatu produk karena kebutuhan yang memang bermanfaat untuknya. *Mobile banking* sendiri memberikan kemudahan di setiap penggunaannya, hal ini yang kemudian akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Untuk penelitian jurnal sebelumnya, kemudahan penggunaan *mobile banking*, peneliti golongan ke dalam faktor motivasi. Dalam hal ini, kemudahan yang dimaksud dilihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan layanan tersebut akan terbebas dari usaha. Usaha tersebut didefinisikan sebagai waktu dan tenaga seseorang dalam mempelajari sistem layanan.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa narumber merasa penggunaan *mobile banking* tidak terlalu mudah karena harus melakukan

²¹ Cahya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*. (Metro: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021).

proses pendaftaran melalui aplikasi, kemudian memberikan daftar diri atau proses pendaftaran secara manual melalui petugas bank.²²

3. Sikap dan Keyakinan

Sikap dan keyakinan merupakan daya yang langsung mempengaruhi persepsi perilaku masyarakat Banjar Agung yang menggunakan *mobile banking*. Sikap mempunyai pengaruh penting terhadap persepsi mereka melalui penyaringan yang ketat. Biasanya mereka akan merasa yakin ketika melihat kemanfaatannya dari penggunaan *mobile banking*. Masyarakat Banjar Agung meyakini bahwa dengan menggunakan layanan *mobile banking* akan membantu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Dalam hal ini, konsep sikap dan keyakinan yang dimaksud terletak pada kepercayaan seseorang dalam penyelenggaraan transaksi *mobile banking* dan mekanisme operasional transaksi yang dilakukan. Hal ini yang kemudian memberikan perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan dalam menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa semakin nasabah merasakan manfaat dari adanya *mobile banking* maka akan menarik minat untuk menggunakan layanan tersebut.²³

²² Ismi Fatmala Sarofah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)," *Ilmu Ekonomi/ Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Surabaya*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 7, No. 2 (2019.): 4433.

²³ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 64.

4. Gaya Hidup

Gaya hidup menggambarkan keseluruhan dari masyarakat Banjar Agung yang berinteraksi dalam lingkungan. Konsep gaya hidup dapat membantu memahami nilai konsumen yang berubah dan bagaimana mempengaruhi mereka dalam berperilaku. Faktor ini memberikan pengaruh yang besar terhadap kegiatan masyarakat yang berada di era globalisasi seperti sekarang ini, yang menuntut aktivitasnya dengan cepat dan efisien.

Oleh karena itu layanan *mobile banking* sangat memberikan kemudahan bagi penggunanya. Dengan kemudahan yang mereka dapatkan maka akan memunculkan perubahan gaya hidup yang menjadi lebih bergantung dalam penggunaan layanan tersebut. Hal ini karena adanya kemudahan untuk menjalankan aktivitas perbankan tanpa batas ruang dan waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa masyarakat atau nasabah bank pada saat ini semakin 'melek' teknologi *mobile banking*. Alasan ini yang menyebabkan mayoritas pengguna layanan tersebut telah menggunakannya minimal 1 tahun, sehingga para nasabah sudah terbiasa untuk menggunakan layanan tersebut.²⁴

²⁴ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 63.

5. Agama

Agama menjadi salah satu faktor yang berasal dari dalam individu dalam menggunakan layanan *mobile banking* oleh karena itu memiliki pengaruh yang sangat penting bagi masyarakat yang menggunakan *mobile banking*. Dalam hal ini kelompok keagamaan akan memperhatikan preferensi dan tabu yang spesifik atas produk yang akan dihasilkan.

Pemahaman masyarakat tentang agama serta larangan-larangan yang menimbulkan kemudharatan((keburukan) menjadikan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat. Oleh karena itu penggunaan *mobile banking* diperbolehkan jika digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bernilai positif tanpa adanya unsur merugikan bagi orang lain.

Di dalam penelitian sebelumnya, faktor agama tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*. Karena penelitian sebelumnya lebih memfokuskan pada faktor manfaat dan kemudahan dari penggunaan layanan *mobile banking*.²⁵

²⁵ Cahya Krismawar Ningsih, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro)*. (Metro: Program Studi Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021).

Selanjutnya, penggunaan *mobile banking* berdasarkan faktor eksternal, antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan

Faktor pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan yang akan menimbulkan rasa nyaman dan percaya sehingga memunculkan daya tarik tersendiri. Pelayanan yang dilakukan haruslah sesuai dengan aturan yang tertera di bank. Pelayanan disini harus mencakup beberapa aspek seperti kejelasan, keakuratan, keamanan, dan mudah dipahami.

Hal ini karena pada dasarnya kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas. Oleh karena itu dengan terwujudnya berbagai aspek tersebut maka ketertarikan masyarakat terhadap minat untuk menggunakan layanan *mobile banking* juga akan semakin tinggi. Terlebih lagi, di dalam layanan tersebut terdapat fitur-fitur yang disesuaikan dengan keperluan masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan seperti transfer, cek saldo, berbelanja, maupun membayar tagihan rumah tangga. Hal ini tentu memberikan pengaruh yang positif untuk meringankan kegiatan bertransaksi bagi pengguna layanan tersebut.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, karena faktor pelayanan yang dimaksud adalah kemampuan akses yang berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Kemampuan akses

tersebut dapat berupa kualitas jaringan, kualitas layanan baik di dalam maupun diluar ruangan.²⁶

2. Promosi

Faktor promosi sangatlah berpengaruh untuk menarik masyarakat Banjar Agung melalui iklan baik pada media cetak atau media elektronik (media sosial). Bentuk ajakan secara verbal juga termasuk kedalam promosi, hanya saja memang prosesnya tidak cepat karena melalui pembicaraan mulut ke mulut. Dengan adanya promosi akan memudahkan mereka untuk menggali banyak hal informasi mengenai hal yang akan di promosikan.

Promosi yang umum dilakukan pihak bank biasanya berupa brosur yang diberikan kepada saat melakukan transaksi melalui bank, bisa juga menawarkan secara langsung dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti atau bisa juga melalui sosialisasi kepada masyarakat melalui suatu perkumpulan atau diskusi bersama.

Apapun bentuk promosi yang dilakukan, diharapkan tujuan dari terciptanya layanan tersebut dapat membantu masyarakat untuk melakukan kegiatan transaksi dengan mudah dan dapat diakses tanpa batas. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang lebih dominan membahas faktor manfaat, sehingga faktor promosi tidak

²⁶ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 64.

termasuk ke dalam pembahasan yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*.²⁷

3. Reputasi Bank

Reputasi bank memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank dengan nasabah. Hal ini menjadi dasar penilaian dalam menentukan apakah suatu perusahaan layak untuk dijadikan mitra kerjasama. Oleh karena itu reputasi bank dianggap penting oleh masyarakat Banjar Agung untuk tetap mempercayakan dana yang mereka miliki untuk dikelola oleh bank. Semakin baik reputasi yang dimiliki bank, maka semakin kuat keputusan mereka untuk menggunakan jasa bank tersebut.

Reputasi bank dalam hal ini tidak hanya menyangkut tentang nama baik akan tetapi prestasi bank yang pernah di dapat oleh bank tersebut, terhindar dari kasus-kasus yang merugikan nasabahnya, dan yang terpenting keamanan yang sudah pasti terjamin. Dengan adanya hal tersebut, maka akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat untuk memilih dan menggunakan layanan *mobile banking*.

Dengan adanya hal tersebut, maka masyarakat akan tertarik menggunakan layanan *mobile banking* karena adanya reputasi bank yang dilihat dari berbagai segi keunggulan-keunggulan bank. Oleh kaena untuk lebih meningkatkan minat pengguna layanan *mobile banking*, pihak bank harus terus mengembangkan kemampuan yang dimiliki dengan terus

²⁷ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 63.

memunculkan hal-hal baru agar kebutuhan nasabahnya dapat terpenuhi dengan baik.

Meskipun begitu, pernyataan tersebut tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, karena faktor reputasi bank tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*.²⁸

4. Lokasi

Penentuan lokasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank akan diraih.

Lokasi bank yang strategis dan mudah ditempuh, akan memudahkan masyarakat dalam mengurus kegiatan yang berhubungan dengan bank. Selain itu jarak rumah menuju lokasi bank juga ikut berpengaruh, karena semakin dekat jarak tempuh menuju bank maka akan semakin memudahkan masyarakat dalam menjangkau bank tersebut.

Oleh karena itu, pihak bank harus memperhatikan faktor utama dalam pemilihan dan penentuan suatu lokasi bank sebagai berikut dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan, tersedia fasilitas pengangkutan serta tersedianya sarana dan prasarana. Akan tetapi di dalam penelitian

²⁸ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 63.

sebelumnya, faktor lokasi tidak termasuk ke dalam faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*.²⁹

Hal ini karena yang berpengaruh secara signifikan dalam penggunaan *mobile banking* adalah faktor keamanan dan kemampuan akses. Faktor keamanan disini menunjukkan bahwa nasabah akan merasa terjamin akan keamanan bertransaksi melalui *mobile banking* maupun kerahasiaan data-data pribadi maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap penggunaan layanan tersebut. Sedangkan untuk kemampuan akses yang dimaksud seperti kualitas jaringan dan layanan, yang menunjukkan keseluruhan kemampuan akses dengan layanan yang disediakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, di penelitian sebelumnya tidak terdapat pengaruh dari faktor keluarga, agama, promosi, reputasi bank dan lokasi terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Penelitian yang sejalan hanya terletak dari faktor motivasi, gaya hidup, sikap dan keyakinan serta pelayanan.

Dengan adanya pengaruh faktor tersebut tentu memberikan indikasi bahwa sistem pada layanan ini dirancang bukan untuk mempersulit penggunaannya, melainkan memudahkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini yang mendorong masyarakat Banjar Agung untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Penggunaan layanan tersebut sangatlah mempermudah dalam kegiatan transaksi

²⁹ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015), 63.

keuangan seperti mengecek saldo, pembayaran tagihan, transaksi pembelian, transaksi transfer uang hingga layanan lainnya dalam satu sentuhan dilayar *smartphone* tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke counter ATM atau kantor cabang Bank.

Layanan *mobile banking* memiliki banyak fitur yang dapat diakses dengan mudah seperti cek saldo, transfer, pembayaran kurs dan lain sebagainya. Kemanfaatan yang dirasakan masyarakat Banjar Agung meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan dalam menggunakan layanan *mobile banking* dibagi menjadi dua yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari keluarga, sikap dan keyakinan, motivasi, gaya hidup, serta agama. Faktor tersebut mendorong seseorang untuk menggunakan *mobile banking* yang bersumber dari keinginan sendiri ataupun hal-hal yang lingkungannya bersifat pribadi. Sedangkan faktor eksternal yang terdiri dari pelayanan, promosi, reputasi bank serta lokasi yang merupakan akses layanan dan kualitas yang di berikan pihak bank untuk mendukung minat seseorang menggunakan layanan *mobile banking*.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan kesimpulan diatas yaitu:

1. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat menambahkan faktor lainnya yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan *mobile banking*, baik dari faktor internal maupun eksternal seperti kemampuan akses ataupun keamanan. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan luas dari penelitian sebelumnya.

2. Diharapkan bagi perbankan dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar pengetahuan terhadap mobile banking semakin luas sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, dan Daniel. "Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi*, Vol. 5, No. 1 (2017).
- Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Edisi Revisi VI. Cet ke-14. 2010.
- Fathoni, Abdurrahman . *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* . Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2011.
- Febrianta, Andika. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung." *e-Proceeding of Management*, Vol. 3, No. 3 (2016).
- Hadi Novi, Syamsul. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking." *Universitas Islam Indonesia*, Vol. 5 No. 1 (2015).
- Hasibuan, Malahayu S.P . *Dasar-Dasar Perbankan* . Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2004.
- Hastuti, Theresia Dwi, Christine Clara Caroline. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori TAM." *Jurnal KEUNIS*, Vol. 9, No. 2 (2021).
- Husein, Umar. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka. 2005.
- Indonesia, Bank. *Pedoman Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan. 2007.
- Jaya, Indra. *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group. Cet. Ke-1. 2019.
- Kasiran, Moh. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* .Yogyakarta: UN-Maliki Press. 2008.
- Komari, Noor. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswi SMK Kesehatan di Kota Tangerang." *Jurnal Pujangga*, Vol. 1, No. 2 (2015).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2014.

- Nasution, S. *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2011.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian* . Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Cahaya Krismawar N. 2021. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenials dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Rizka Ayu P. 2019 . *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa di Perbankan Syariah IAIN Metro*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Rahayu, Ni Luh Wiwik Sri. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis. Cet. Ke-1. 2020
- Rakyat Indonesia, PT Bank. *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia* . Jakarta: PT BRI. 2010.
- Riani, Fitria Sapta. *Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Memilih Produk Bank Syariah*. Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2019.
- Sarofah, Ismi Fatmala. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 7, No. 2 (2019).
- Sopiah & Etta Mamang Sangadji. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik* . Yogyakarta: CV Andi Offset. 2013.
- Soraya, Iin. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City." *Jurnal Komunikasi*, Vol. 06, No. 01 (2015).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Cet-17, 2012.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*. Bandung: PT. RefikaAditama. 2012.
- Sukmawati, Heni. "Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Eksistensi Technology Acceptance Model." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 07, No. 03 (2021).

- Wardayani, Siti Maria. "Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah," *Jurnal Walisongo*, Vol. 19, No. 1 (2011).
- Wulandari, Novitasari Putri. "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung." *Bisnis dan Iptek*, Vol. 10, No. 2 (2017).
- Yuniarti, Vinna Sri .*Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING (Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)

A. Wawancara (*Interview*)

1. Wawancara Pengguna *Mobile Banking*

- a. Darimana **anda** mengetahui layanan *Mobile Banking* ?
- b. Apakah di **keluarga** **anda** banyak yang sudah menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- c. Bagaimana **pendapat** mereka setelah menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- d. Apa yang **mendorong** **anda** menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- e. Fitur **apa saja** yang sering **anda** gunakan dalam layanan *Mobile Banking* dan berikan alasannya?
- f. Bagaimana **lingkungan** sekitar **anda** ketika mengetahui bahwa **anda** menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- g. Apa yang **membuat** **anda** menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- h. Apakah **anda** yakin jika penggunaan layanan *Mobile Banking* itu aman?
- i. Bagaimana **cara** **anda** mengatur penggunaan *Mobile Banking* dengan benar sesuai dengan kebutuhan?
- j. Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan *Mobile Banking* ?
- k. Apakah **gaya** **hidup** **anda** berubah setelah menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- l. Apakah **ada** **manfaat** yang dirasakan setelah menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- m. Bagaimana **cara** **anda** untuk mengatur penggunaan *Mobile Banking* agar terhindar dari sifat konsumtif?
- n. Apakah **bertransaksi** menggunakan *Mobile Banking* diperbolehkan dalam **hukum** Islam?
- o. Menurut **anda**, apakah fitur-fitur yang **diberikan** oleh *Mobile Banking* mengandung **unsur** yang tidak sesuai dengan syariat Islam?
- p. Apakah **ada** **kendala** yang dirasakan dalam pelayanan *Mobile Banking*?
- q. Apakah **ada** **hal-hal** yang dibatasi dalam mengakses fitur-fitur yang ada dalam layanan *Mobile Banking* ?

- r. Darimana anda mendapatkan informasi tentang *Mobile Banking* ?
- s. Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan *Mobile Banking*?
- t. Bagaimana cara anda memberitahu orang lain agar mereka ikut menggunakan layanan *Mobile Banking* ?
- u. Apakah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* harus berdasarkan reputasi bank?
- v. Apakah nama baik bank menjadi faktor utama anda untuk mendaftarkan layanan *Mobile Banking*?
- w. Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan *Mobile Banking* dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?
- x. Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup strategis?
- y. Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?
- z. Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?

B. Dokumentasi

1. Profil gambaran umum Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan
2. Sejarah Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan

Dosen Pembimbing,



Agus Trioni Nawa, M. PD
NIDN. 2012089001

Metro, 07 Juli 2022
Mahasiswa Ybs.



Nita Angelina
NPM. 1804100070



**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

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1450/In.28/S/U.1/OT.01/11/2022**

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

Nama : Nita Anggelina
NPM : 1804100070
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1804100070

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, 28 November 2022
Kepala Perpustakaan



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

11/9/22, 5:48 AM

Bimbingan Skripsi



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2988/In.28.1/J/TL.00/08/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Agus Trioni Nawa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **NITA ANGGELINA**
NPM : 1804100070
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT
UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS 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, 30 Agustus 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

11/9/22, 5:49 AM

IZIN RESEARCH



**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-3097/In.28/D.1/TL.00/09/2022
 Lampiran : -
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 Kepala Kampung Banjar Agung,
 Kec. Baradatu, Kab. Way Kanan
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3098/In.28/D.1/TL.01/09/2022, tanggal 12 September 2022 atas nama saudara:

Nama : **NITA ANGGELINA**
 NPM : 1804100070
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Banjar Agung, Kec. Baradatu, Kab. Way Kanan, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING (STUDI KASUS KAMPUNG BANJAR AGUNG, KECAMATAN BARADATU, KABUPATEN WAY KANAN)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 September 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-3098/In.28/D.1/TL.01/09/2022

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

Nama : **NITA ANGGELINA**
 NPM : 1804100070
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Banjar Agung, Kec. Baradatu, Kab. Way Kanan, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS MOBILE BANKING (STUDI KASUS KAMPUNG BANJAR AGUNG, KECAMATAN BARADATU, KABUPATEN WAY KANAN)".
 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 : 12 September 2022

Wakil Dekan Akademik dan
 Kelembagaan,



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





**PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN
KECAMATAN BARADATU
KAMPUNG BANJAR AGUNG**

Jln. Lintas Sumatera Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan

Banjar Agung, 14 Maret 2022

Nomor : 070 / SKPS / BA-BD / IV / 2022
Lamp. : -
Hal : Balasan Research / Survey

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Ketua Jurusan
Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Menindak lanjuti surat dari Institute Agama Islam Negeri Metro Lampung nomor B No. B-3097/In.28/D.1/TL.00/09/2022 tanggal 12 September 2022 Prihal Permohonan Izin Mengadakan Observasi / Survey. Setelah kami pelajari dan pertimbangkan maka kami menyetujui Permohonan Izin Mengadakan Observasi / Survey tersebut dengan data sebagai berikut :

Nama : NITA ANGGELINA
NPM : 1804100070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking (Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan

Demikian kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamulaikum Wr. Wb

Kepala Kampung Banjar Agung





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 : Nita Anggelina
NPM : 1804100070
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking (Studi Kasus Kampung Banjar Agung Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 2 Desember 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

Tabel Responden

Berikut tabel narasumber yang peneliti wawancarai di kampung Banjar Agung sebagai berikut:

Tabel 4.3 Responden

No	Nama	Usia	Pekerjaan
1	Maharani	19 Tahun	Mahasiswa
2	Ahmad Zaenal	40 Tahun	Pengusaha Rumah makan
3	Anjarwati	39 Tahun	PNS
4	Siti Hajariyah	40 Tahun	PNS
5	Rismawati	37 Tahun	Karyawan Swasta
6	Zakaria	40 Tahun	Pengusaha
7	Anisya Rahmawati	32 Tahun	Karyawan Swasta

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengguna *mobile banking* di kampung Banjar Agung terdiri dari Maharani berusia 19 tahun sebagai mahasiswa, bapak Ahmad Zaenal berusi 40 tahun sebagai pengusaha rumah makan, ibu Anjarwati berusia 39 tahun sebagai PNS, ibu Siti Hajariyah berusia 40 tahun sebagai PNS, ibu Rismawati berusia 37 tahun sebagai karyawan swasta, bapak Zakarian berusia 40 tahun sebagai pengusaha , dan ibu Anisya Rahmawati berusia 32 tahun sebagai karyawan swasta.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

1. Narasumber : Bapak Ahmad Zaenal selaku Pengusaha
 Hari dan Tanggal : Sabtu, 30 Juli 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu tentang <i>mobile banking</i> itu dari anak saya, dia kan bekerja di Bank.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Sudah mulai ada, apa lagi yang memiliki usaha dan pekerjaan di lingkup perbankan.
3	Bagaimana pendapat mereka setelah menggunakan layanan tersebut?	Pendapat mereka sih beda-beda, ada yang merasa terbantu, ada juga yang kesulitan karena faktor usia.
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Karena diajak oleh anak saya.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Transfer sama pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Lingkungan sekitar sih biasa aja, karena saya juga kan tidak ngasih tahu ke mereka.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya pakai <i>mobile banking</i> karena mudah, hemat waktu, selain itu juga jadi merasa aman ketika bertransaksi.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Ya yakin, soalnya kan setiap melakukan transaksi pasti menggunakan pin jadi saya rasa aman aman aja.

9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya yang penting disesuaikan sama keperluan kita.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya kurang tahu soal itu karena saya pakai ini ya karena kebutuhan pekerjaan saja.
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya rasa tidak.
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya manfaatnya lebih menghemat waktu dan tidak ribet.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Menurut saya diperbolehkan apalagikalo digunakan sesuai sama kebutuhan yang sifatnya positif jadi tidak merugikan orang lain.
14	Menurut anda, apakah fitur-fitur yang diberikan oleh <i>Mobile Banking</i> mengandung unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam?	Nah itu kembali lagi sama penggunaanya ya, kalo di gunakan untuk hal negative ya pasti tidak sesuai sama syariat Islam.
15	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Kendala nya itu pas proses pendaftaran mobile banking yang di aplikasi itu ya. Kan cukup rumit ya itu. Untuk pelayanannya sih cukup baik, apalagi kan saya sudah tua jadi ya harus dijelaskan berulang-ulang.
16	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya belum pernah dapet sosialisasi dari pihak banknya langsung.

17	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Iya harus, karena kan juga akan berpengaruh sama fasilitas-fasilitas yang lain. Jadi menurut saya itu sangat penting.
18	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tidak mengurang sepenuhnya, tapi setidaknya ya dapat meminimalisir saja.
19	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup srategis?	Cukup strategis.
20	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Di sekitar pasar dan kantor kecamatan.
21	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Kalo dari rumah saya itu hanya sekitar 10 menitan.

Narasumber : Maharani selaku Mahasiswa

Hari dan Tanggal : Sabtu, 2 April 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu <i>mobile banking</i> itu dari teman-teman saya.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Ada, tapi rata-rata mahasiswa juga
3	Bagaimana pendapat mereka setelah menggunakan layanan tersebut?	Menurut mereka sangat membantu
4	Apa yang mendorong anda menggunakan	Saya mulai pakai layanan itu karna lihat teman-teman saya, kok dengan mudahnya transaksi

	layanan <i>mobile banking</i> ?	lewat layanan ini apalagi tidak ada batasan waktu dan bisa dilakukan dimanapun.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Banyak sih ya, seperti transfer kemudian bayaraan tagihan, sama pembelian pulsa.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya biasa aja sih, soalnya kan teman-teman saya juga udah banyak yang pakai.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Manfaatnya yang banyak terus juga sesuai sama kebutuhan saya. Makanya semenjak pakai layanan ini semua urusan saya itu jadi ringan.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Ya kalo yakin sekali sih tidak, karena bagaimanapun yang namanya teknologi pasti ada kekurangannya.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya harus disesuaikan sama kebutuhan kita saja sih.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Selama saya pakai sih lumayan membantu.
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Setelah memakai layanan mobile banking ya saya jadi lebih bergantung .
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya manfaatnya lebih menghemat waktu dan tidak ribet.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile</i>	Menurut saya diperboleh apalagi kalo digunakan sesuai sama kebutuhan yang

	<i>Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	sifatnya positif jadi tidak merugikan orang lain.
14	Menurut anda, apakah fitur-fitur yang diberikan oleh <i>Mobile Banking</i> mengandung unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam?	Nah itu kembali lagi sama penggunaannya ya, kalo di gunakan untuk hal negative ya pasti tidak sesuai sama syariat Islam.
15	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak egak tertib gitu.
16	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi ya di kantor-kantor atau di kampus-kampus gitu, tapi kebetulan di kampus tempt saya kuliah belum ada.
17	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Pasti itu mbk, kan sebelum mau gunain jasa bank ya harus di cari tahu dulu nama baik bank nya, terus pernah ada kasus-kasus egak pokoknya yang berkaitan dengan kejelekan banknya, mbk. Buat saya itu penting, kan kita harus tau amanah egaknya bank itu.
18	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tentu, karenasemua akses layanan <i>mobile banking</i> hanya bisa dipakai oleh pemilik akunnya sendiri.
19	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup strategis?	Iya.
20	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Sekitar pasar, kecamatan, dan kantor-kantor instansi lainnya.
21	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Sekitar 4 km.

2. Narasumber : Ibu Anjarwati selaku PNS
 Hari dan Tanggal : Jumat, 3 Rabu 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu <i>mobile banking</i> itu dari teman-teman kantor.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Belum ada
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya memakai <i>mobile banking</i> karena keamanannya.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Saya pakai transfer dan pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya biasa aja.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Supaya tidak harus ke ATM ketika mau manstransfer.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Sejau ini yang saya rasakan itu memang aman.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya yang pasti menyesuaikan sama kebutuhan kita.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Iya, karena bisa digunakan untuk pembayaran air, listrik serta pulsa.
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah	Tidak juga, karena penggunaan saya hanya sebatas transfer sama ngecek saldo.

	menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Lebih menghemat waktu sih.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Boleh tapi tetap harus sesuai dengan fungsinya jangan disalah gunakan.
14	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak egak tertib gitu.
15	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi ya di kantor-kantor atau di kampus-kampus gtu, tapi kebetulan di kampus tempt saya kuliah belum ada.
16	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Iya, karena dengan begitu kita akan tau kualitas yang diberikan disetiap layanan oleh bank tersebut.
17	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tentu, karena semua akses layanan <i>mobile banking</i> hanya bisa dipakai oleh pemilik akunnya sendiri.
18	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup srategis?	Iya.
19	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Sekitar pasar, kecamatan, dan kantor-kantor instansi lainnya.
20	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Sekitar 3 km.

3. Narasumber : Ibu Siti Hajariyahi selaku PNS
 Hari dan Tanggal : Senin, 1 Agustus 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu <i>mobile banking</i> itu dari teman-teman kantor.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Belum ada
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya memakai <i>mobile banking</i> karena keamanannya.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Saya pakai transfer dan pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya biasa aja.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	<i>Mobile banking</i> itu manfaatnya banyak dan sesuai sama kebutuhan saya. Makanya dengan menggunakan layanan ini semua urusan saya jadi ringan.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Sejau ini yang saya rasakan itu memang aman.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya yang pasti menyesuaikan sama kebutuhan kita.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya tidak tahu, karena penggunaan saya cuman sebatas transfer dan ngecek saldo saja
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan	Buat saya tidak.

	<i>Mobile Banking ?</i>	
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking ?</i>	Lebih menghemat waktu sih.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Boleh tapi tetap harus sesuai dengan fungsinya jangan disalah gunakan.
14	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking?</i>	Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak egak tertib gitu.
15	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking?</i>	Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi ya di kantor-kantor atau di kampus-kampus gtu, tapi kebetulan di kampus tempt saya kuliah belum ada.
16	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Iya, karena dengan begitu kita akan tau kualitas yang diberikan disetiap layanan oleh bank tersebut.
17	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tentu, karena semua akses layanan <i>mobile banking</i> hanya bisa dipakai oleh pemilik akunnya sendiri.
18	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup srategis?	Tempatnya sih memang strategis di bandingkan bank-bank lainnya.
19	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Sekitar pasar, dan kantor kecamatan..
20	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Sekitar 5 km.

4. Narasumber : Ibu Rismawati selaku Karyawan Swasta
 Hari dan Tanggal : Sabtu, 6 Agustus 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu <i>mobile banking</i> itu dari teman-teman saya di kantor.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Ada beberapa saja yang menggunakannya.
3	Bagaimana pendapat mereka setelah menggunakan layanan tersebut?	Menurut mereka sangat membantu
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya mulai pakai layanan itu karna lihat teman-teman saya, kok dengan mudahnya transaksi lewat layanan ini apalagi tidak ada batasan waktu dan bisa dilakukan dimanapun.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Banyak sih ya, seperti transfer kemudian bayaraan tagihan, sama pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya biasa aja sih, soalnya kan teman-teman saya juga udah banyak yang pakai.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Manfaatnya yang banyak terus juga sesuai sama kebutuhan saya. Makanya semenjak pakai layanan ini semua urusan saya itu jadi ringan.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Ya kalo yakin sekali sih tidak, karena bagaimanapun yang namanya teknologi pasti ada kekurangannya.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya harus disesuaikan sama kebutuhan kita saja sih.

10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Selama saya pakai sih lumayan membantu.
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya ijadi lebih bergantung pakai mobile banking, ya karena semua keperluan saya menggunakan layanan ini.
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya manfaatnya lebih menghemat waktu dan tidak ribet.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Menurut saya diperboleh apalagi kalo digunakan sesuai sama kebutuhan yang sifatnya positif jadi tidak merugikan orang lain.
14	Menurut anda, apakah fitur-fitur yang diberikan oleh <i>Mobile Banking</i> mengandung unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam?	Nah itu kembali lagi sama penggunaanya ya, kalo di gunakan untuk hal negatif ya pasti tidak sesuai sama syariat Islam.
15	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak agak tertib gitu.
16	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi di kantor-kantor. Tapi memang saat ini untuk layanan <i>mobile banking</i> sendiri memang belum pernah ada sosialisasi.
17	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Pasti itu mbk, kan sebelum mau gunain jasa bank ya harus di cari tahu dulu nama baik bank nya, terus pernah ada kasus-kasus egak pokoknya yang berkaitan dengan kejelekan banknya, mbk. Buat saya itu penting, kan kita harus tau amanah egaknya bank itu.

18	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tentu, karena semua akses layanan <i>mobile banking</i> hanya bisa dipakai oleh pemilik akunnya sendiri.
19	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup strategis?	Iya.
20	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Sekitar pasar, kecamatan, dan kantor-kantor instansi lainnya.
21	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Sekitar 4 km.

5. Narasumber : Bapak Zakaria selaku Pengusaha
 Hari dan Tanggal : Kamis, 4 Agustus 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu tentang <i>mobile banking</i> itu dari anak saya, dia kan bekerja di Bank.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Sudah mulai ada, apa lagi yang memiliki usaha dan pekerjaan di lingkup perbankan.
3	Bagaimana pendapat mereka setelah menggunakan layanan tersebut?	Pendapat mereka sih beda-beda, ada yang merasa terbantu, ada juga yang kesulitan karena faktor usia.
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Karena diajak oleh anak saya.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Transfer sama pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar	Lingkungan sekitar sih biasa aja, karena saya juga kan tidak ngasih tahu ke mereka.

	anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya pakai <i>mobile banking</i> karena mudah, hemat waktu, selain itu juga jadi merasa aman ketika bertransaksi.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Ya yakin, soalnya kan setiap melakukan transaksi pasti menggunakan pin jadi saya rasa aman aman aja.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya yang penting disesuaikan sama keperluan kita.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya kurang tahu soal itu karena saya pakai ini ya karena kebutuhan pekerjaan saja.
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya rasa tidak.
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya manfaatnya lebih menghemat waktu dan tidak ribet.
13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Saya rasa <i>mobile banking</i> ini di diperbolehkan tapi ya harus sesuai dengan kemampuannya, soalnya kalo kita sembarangan menggunakannya ya pasti akan jadi boros. Apalagi kalo di salah gunakan untuk ngerugiin orang lain, ya pasti enggak boleh dalam Islam.
14	Menurut anda, apakah fitur-fitur yang diberikan oleh <i>Mobile Banking</i> mengandung	Nah itu kembali lagi sama penggunaanya ya, kalo di gunakan untuk hal negative ya pasti tidak sesuai sama syariat Islam.

	unsur yang tidak sesuai dengan syariat Islam?	
15	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Kendala nya itu pas proses pendaftaran mobile banking yang di aplikasi itu ya. Kan cukup rumit ya itu. Untuk pelayanannya sih cukup baik, apalagi kan saya sudah tua jadi ya harus dijelaskan berulang-ulang.
16	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya belum pernah dapat sosialisasi dari pihak banknya langsung.
17	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Ya saya harus cari tahu dulu reputasi banknya kan itu jadi alasan utama kita untuk tau gimana pelayanannya terus kualitas juga.
18	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tidak mengurangi sepenuhnya, tapi setidaknya ya dapat meminimalisir saja.
19	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup strategis?	Cukup strategis.
20	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Di sekitar pasar dan kantor kecamatan.
21	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Kalo dari rumah saya itu hanya sekitar 10 menit.

Narasumber : Ibu Anisya Rahmawati selaku Ibu Rumah Tangga

Hari dan Tanggal : Kamis, 10 Maret 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Darimana anda mengetahui layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya tahu <i>mobile banking</i> itu dari saudara saya.
2	Apakah di keluarga anda sudah ada yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Iya sudah lumayan banyak.
4	Apa yang mendorong anda menggunakan layanan <i>mobile banking</i> ?	Saya memakai <i>mobile banking</i> karena keamanannya.
5	Fitur apa saja yang sering anda gunakan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> dan berikan alasannya?	Saya pakai transfer dan pengecekan saldo.
6	Bagaimana lingkungan sekitar anda ketika mengetahui bahwa anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya biasa aja.
7	Apa yang membuat anda menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Ya karena jika ingin transfer atau ngecek saldo tidak harus pergi ke ATM dulu.
8	Apakah anda yakin jika penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> itu aman?	Sejau ini yang saya rasakan itu memang aman.
9	Bagaimana cara anda mengatur penggunaan <i>Mobile Banking</i> dengan benar?	Ya yang pasti menyesuaikan sama kebutuhan kita.
10	Apakah dalam bertansaksi semua keperluan sehari-hari bisa dilakukan menggunakan <i>Mobile Banking</i> ?	Saya tidak tahu, karena penggunaan saya cuman sebatas transfer dan ngecek saldo saja
11	Apakah gaya hidup anda berubah setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Buat saya tidak.
12	Apakah ada manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ?	Lebih menghemat waktu sih.

13	Apakah bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> diperbolehkan dalam hukum Islam?	Boleh tapi tetap harus sesuai dengan fungsinya jangan disalah gunakan.
14	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> ?	Pelayanannya sih baik, petugasnya tu ngarahin saya dengan sabar terus ramah juga. Padahal kondisi ruangan itu ramai sekali terus kayak egak tertib gitu.
15	Apakah sebelumnya anda pernah mendapat sosialisasi tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> ?	Belum pernah ada sosialisasi atau promosi dari pihak bank. Padahal biasanya itu mereka mengadakan promosi ya di kantor-kantor atau di kampus-kampus gitu, tapi kebetulan di kampus tempt saya kuliah belum ada.
16	Apakah dalam penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> harus berdasarkan reputasi bank?	Iya, karena dengan begitu kita akan tau kualitas yang diberikan disetiap layanan oleh bank tersebut.
17	Apakah sistem keamanan yang ada dalam pelayanan <i>Mobile Banking</i> dapat mengurangi tindak kejahatan yang sering terjadi?	Tentu, karena semua akses layanan mobile <i>banking</i> hanya bisa dipakai oleh pemilik akunya sendiri.
18	Apakah letak lokasi bank dari kampung Banjar Agung cukup strategis?	Lokasi bank nya strategis karena berada di dekat pasar sama kantor kecamatan. Tapi itu cuman satu bank aja yang memang banyak di pakai orang-orang. Kalo untuk bank yang lainnya lebih jauh lagi soalnya tempatnya di pusat pemerintahan.
19	Terletak dimanakah lokasi bank yang anda gunakan?	Sekitar pasar, dan kantor kecamatan..
20	Apakah jarak tempuh menuju lokasi bank cukup jauh?	Sekitar 3 km.



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Angelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20 Mei 22	<p>1. Dapa Gm perlu adanya penjelasan kenapa desa sajar agung yang menyasi objek penelitian</p> <p>2. Teori (tambal minat menggunakan metode Banking</p> <p>3. Metode (snowball sampling. untuk wawancara) Analisis data disebutkan fungsinya.</p> <p>Penting. Tulisan bagus tapi mhs tidak paham</p>	

Dosen Pembimbing

Agus Trioni Nawa
AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs,

Nita Angelina
NITA ANGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Angelina Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah
NPM : 1804100070 Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	31 Mei 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Ush. apa alasan Pulus mengatakan menggunakan M-Bankij Masih rendah? - pertanyaan penelitian jayak analisis. - Sumber data primer siapa? - sumber data sekunder apa? - Berapa jumlah penduduk? - Berapa yang dijadikan sumber 	

Dosen Pembimbing

AGUS TRIONI NAWA

AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs,

NITA ANGELINA

NITA ANGELINA
NPM. 1804100070

11 01 1985. (57)





**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah
NPM : 1804100070 Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	31 Mei 2022	Masukan sumber dari Uas.	
		Ace proposal -silahkan daftar -simposium dan uji <u>TURNITIN</u> .	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIDN. 2012089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**


Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama : Nita Anggelina **Fakultas/Jurusan :** FEBI / Perbankan Syariah
NPM : 1804100070 **Semester/TA :** XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	5/10 /22	- Data jasa sesuai dy kebutuhan - Pelayangan jasa per lndr Kotar.	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina


Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070


Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	18 / 10 22	<p>hain wawancara hanya EVIDENSI</p> <p><u>Uraian peneliti</u> didukung oleh hasil wawancara.</p>	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIDN. 2012089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19 / 10 / 22	Pembahasan perle ada sintesis & her pen. sebelumnya.	

Dosen Pembimbing

AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,

NITA ANGHELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

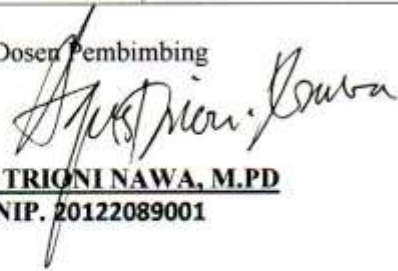
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama : Nita Anggelina Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah
NPM : 1804100070 Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20/22 /10	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan di koneksi lagi - Kumpulan footnote pertama. - Saran semukan dg tujuan - Referensi semukan dg panduan 	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGHELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah


NPM : 1804100070

Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p>24 Substansi hasil Dokumentasi lok Mains belum jelas.</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa ybs,


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIDN. 2012089001

NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Angelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23 / 0K 22	<p>"Lamin" otomatis akan ditambakan situasinya pd pemb. dan terdapatnya</p> <p>Perhatikan!!! penulisan Ref. Penting</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa ybs,

AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIDN. 2012089001

NITA ANGHELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25/ok /22	hind jangan pakai sumber. Gubinya adalah wawancara dan...	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina


Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070


Semester/TA : VIII / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26 / 10 22	Sampaikan fenomena yang ditemukan oleh peneliti fiksi dari kutipan wawancara dalam upaya mengungkap statement peneliti.	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIDN. 2012089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGHELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina


Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070


Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	27/10 22	<ul style="list-style-type: none"> - Tabel Responden (subjek penelitian) - Bawa bukti pelaksanaan penelitian (v.s. voice, foto) - Bawa Apas. - Pembahasan di (alat ukur per poin / indikator dan masukkan sintesis dg hasil penelitian sebelumnya. 	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
 NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGHELINA
 NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina


Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11/11 22	<p>tambahkan pasuan pembakuan dq pereltran sebelnya dan jurnal.</p> <hr/> <p>Kesimpulan mengawab pertanyan pereltran</p> <hr/> <p>Saran semai. dq Manfaat < Teori * Kelemahan < praktis</p>	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina

Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	18/4 2022	Revisi dan perbaikan kata cukup hanya 2 paragraf.	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGGELINA
NPM. 1804100070



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iaim@metrouniv.ac.id, Website : www.syariah.metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Anggelina

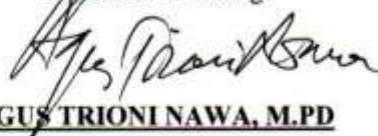
Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syariah

NPM : 1804100070

Semester/TA : XI / 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	22/22 11	Bawa semua berkas lengkap Ace bas g/c.	

Dosen Pembimbing


AGUS TRIONI NAWA, M.PD
NIP. 20122089001

Mahasiswa ybs,


NITA ANGHELINA
NPM. 1804100070

DOKUMENTASI

1.1 Wawancara dengan Maharani berusia 19 tahun sebagai Mahasiswa



1.2 Wawancara dengan bapak Ahmad Zaenal berusia 40 tahun sebagai Pengusaha Rumah Makan



1.3 Wawancara dengan ibu Anjarwati berusia 39 tahun sebagai PNS



1.4 Wawancara dengan ibu Siti Hajariyah berusia 40 tahun sebagai PNS



1.5 Wawancara dengan ibu Rismawati berusia 37 tahun sebagai Karyawan Swasta



1.6 Wawancara dengan bapak Zakaria berusia 40 tahun sebagai Pengusaha



1.7 Wawancara dengan ibu Anisya Rahmawatii berusia 32 tahun sebagai Ibu Rumah Tangga



LAMPIRAN SARANA DAN PRASARANA

C. Kabel Telkom



Kabel Telkom mulai digunakan di kampung Banjar Agung di pertengahan tahun 2022, dan terpasang di wilayah RK 3 dengan jumlah penggunaanya hanya sekitar 11 rumah. Meskipun peminatnya masih minim, namun diharapkan ini menjadi langkah awal yang nantinya akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan kabel Telkom di setiap rumah mereka.

D. Wifi



Di kampung Banjar Agung sendiri mulai menggunakan jaringan wifi di tahun 2022 ini, dan sudah terpasang di wilayah RK 3. Minat pengguna wifi di kampung ini terbilang belum banyak, hanya sekitar 13 rumah yang sudah menggunakannya

E. Tower Pemancar



Tower pemancar di kampung Banjar Agung mulai masuk di awal tahun 2022 dan berada di wilayah RK 1. Tower tersebut merupakan tower pemancar jaringan Telkomsel dan merupakan tower satu-satunya yang ada di kampung Banjar Agung. Tower Telkomsel lebih dulu masuk ke kampung ini karena jaringan yang tersedia hanya Telkomsel..

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Nita Angelina, dilahirkan di Way Kanan pada tanggal 05 Oktober 2000. Anak kedua dari bapak Alm. Desi Eri Sandi dan ibu Leni yang bertempat tinggal di kampung Banjar Agung RT 003/ RW 003, Kecamatan Baradatu, Kabupaten Way Kanan.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SDN 1 Banjar Masin pada tahun 2006-2012, kemudian melanjutkan SMPN 03 Baradatu selama 3 tahun lulus pada Tahun 2015, dan melanjutkan kejenjang SMAN 1 Baradatu pada Tahun 2015-2018. Dan pada tahun 2018 peneliti diterima menjadi mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur SPAN-PTKIN.