

**Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat
Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru**

TUGAS AKHIR

OLEH
Dahliani



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT.
Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Dahliani

170601011051

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dahliani
NIM : 170601011051
Tempat/Tgl. Lahir : Kotabaru, 10 April 1997
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Dahliani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru
Ditulis oleh : Dahliani
N I M : 170601011051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Diploma Tiga (D-III)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018
Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru, 10 April 1997
Alamat : Jl. Suryagandama Gg. Gawi sabumi RT. 10 RW. 10

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Pengaji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I



Ansharullah, S. Ag. M.Fil.I
NIP 197506092000031003

Banjarmasin,
Pembimbing II



Fahruddin, S. Ab.,ME.
NIP 196008201987031004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Diploma-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dra. Fitriana Syarqawie, MHI
NIP 196711191994042001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru”, ditulis oleh Dahliani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juni 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Fahruddin, S. AB., ME

1.

2. Sri Winarsih, SE, MM

2.

ABSTRAK

Dahliani. 2020. *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru.* Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) vc Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I dan (II) Fahruddin, S .Ab.,ME.

Kata Kunci: Efektivitas, Minat Nababah Pada PT. BanK Syariah Mandiri KCP Kotabaru.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Bank Mandiri Syariah berhasil memikat minat nya nasabah untuk menggunakan pelayaan/fasilitas *Mobile Banking*.

Metode penelitian ini bersifat kualitatif yaitu suatu penelitian yang melihat dan tertanya langsung pada nasabahnya di Bank Mandiri Syariah KCP Kotabru.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Fasilitas Mobile Banking sangat memudahkan dan mejamin kerahasanian dana Nasabah.

MOTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Aku tahu kerja kerasku dapat menghiyanatiku, tapi aku takan pernah menghianati kerja kerasku” **Dahliani**

“*Sesungguhnya allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.*” (QS. Ar Ra’d:11)

PERSEMBAHAN

Aku persembahkan dengan penuh cinta dan syukur

Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Nenek

Yang telah berusaha sekuat tenaga penuh keringat dan segenap perhatian untuk
menyekolahkan anak, cucumu ini

Yang selalu membantuku menggapai mimpi indahku

Yang selalu mendukungku untuk terus maju sampai detik ini

Doa kalian selalu menyertaiku untuk menuju jalan yang diridhoi-Nya

Cinta dan kasih sayang kalian takkan pernah terlupa hingga akhir hayatku

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk :

Teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepadaku

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk :

Dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, selaku pembimbing tugas akhir

Yang selalu memberikan ilmu untukku

Yang tidak bosa-bosannya memberikan mimbingan dan nasehat sehingga dapat
terselesaikannya Tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متکبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

○	Fathah	Ditulis	A
○	Kasrah	Ditulis	I
○	Dammah	Ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	Ditulis	Syakara
فَرَا	Kasrah	Ditulis	quri'a
يُنْطِقُ	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	ā kāmilah
2	fathah + ya mati صلی	Ditulis Ditulis	ā sallā
3	kasrah + ya mati شدید	Ditulis Ditulis	ī syadīd
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	ū sudūr

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai Ruwaidun
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au wa fir'auna ži al-autād

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرِ الْوَالِدَيْنِ	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إِذَا الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Iżā asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah KCP Kotabaru”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dra. Fitriana Syarqawie, MHI dan Sri Winarsih, SE.MM. selaku ketua dan sekretaris program studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. (I) Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I dan (II) Fahruddin, S.Ab. ME., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulipakan.

Semoga Allah Swt., membala segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin,
Penulis,

(Dahliani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Signifikansi penelitian.....	4
E. Definisi operasional.....	5
F. Kajian Pustaka.....	6
G. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori Pelayanan Mobile Banking.....	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	11
3. Minat	12
4. Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat.....	14
5. Minat Nasabah Dalam Konsep Syariah	14
6. Cara Pembentukan Minat Nasabah	15
7. Mobile Banking	15
8. Sejarah Mobile Banking	16
9. Manfaat Mobile Banking	19
10. Dampak Pengguna Mobile Banking	19
11. Perkembangan Mobile Banking di Indonesia	20
12. Bank Syariah.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian	23
C. Daerah Pemasaran	23
D. Data dan Sumber Data.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Analisis Data	25
G. Tahapan Penelitian	26
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	28
B. Faktor yang mempengaruhi efektivitas minat nasabah untuk menggunakan fasilitas <i>Mobile Banking</i> pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru	35
B. Cara Bank melakukan pemasaran untuk menarik minat para nasabah agar menggunakan fasilitas <i>Mobile Banking</i>	44

BAB V PENUTUP.....	51
A. Simpulan.....	51
B. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	53