

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara langsung terhadap staff, costumer service dan nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin tentang minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking*. Maka penyajian data dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank BTN Syariah Banjarmasin berlokasi di Jalan A.Yani Km.5,5 No. 456 Banjarmasin Kalimantan Selatan 70236.

a. Sejarah Singkat BTN Syariah

Sejarah Bank BTN Syariah berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 tahun 1992 menjadi UU Perbankan No. 10 tahun 1998. Sejarah itu, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat, ditambah lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Mencermati perkembangan tersebut maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan kta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta membentuk divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya BTN Unit Usaha Syariah disebut “Bank BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal terkait dengan prinsip syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN, Maka tanggal inilah diperingati secara resmi sebagai hari lahir Bank BTN Syariah. Berdasarkan persetujuan BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005, KCS Bandung pada tanggal 25 Februari 2005, KCS Surabaya pada tanggal 17 Maret 2005, pada tanggal 4 dan

11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 di buka kembali KCS Malang dan Solo. Pada tahun 2007, BTN setelah mengoperasikan 12 Kantor Cabang Syariah 40 Kantor Layanan Syariah (Office Chanelling) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu konvensional dan kantor cabang Syariah terbesar di lokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makassar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara ontime-realtime berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai. (<https://www.btn.co.id/TentangKami>)

b. Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi dan Misi Bank BTN

Visi:

“ Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”

Misi:

a) Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.

- b) Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d) Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki banyak integritas tinggi.
- e) Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati hatian dan good corporate governance.
- f) Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan

2) Visi dan Misi Bank BTN Syariah

Visi:

“Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.”

Misi :

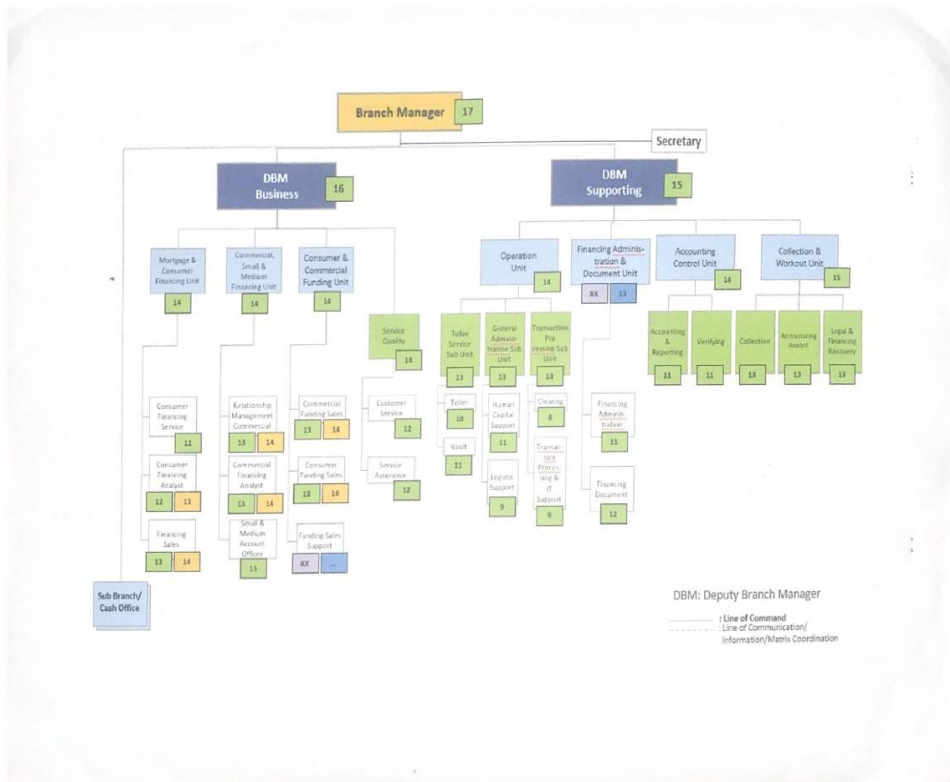
- a) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.

- b) Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- c) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan.
- d) Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

4. Tujuan Yaitu dalam website resmi bank BTN, tujuan dari bank BTN Syariah yaitu adalah sebagai berikut :

- a. Meluaskan dan menjangkau ke segmen masyarakat yang menginginkan produk bank syariah
- b. Meningkatkan daya saing bank BTN dalam memberikan pelayanan pada jasa perbankan.
- c. Memberi perhatian kepada loyalitas nasabah bank BTN yang menginginkan transaksi bank dalam prinsip syariah
- d. Memberikan keseimbangan saat memenuhi kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman bagi setiap nasabah serta pegawai.

4. Struktur Bank BTN Syariah



Gambar 4.1 Struktur Organisasi (Sumber: Struktur Bank BTN Syariah)

5. Job Description:

Bank BTN Syariah berdiri dengan pemimpin dan pegawai yang sangat handal dibidangnya, masing-masing tugas serta tanggung jawab dari setiap jabatan yang ada pada bank BTN syariah KCS Banjarmasin akan dipaparkan sebagai berikut :

1. *Branch Manager*, adapun tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas jaminan berlangsungnya operasional bank.
- b. Menciptakan suasana efektif dan efisien dalam pengawasan internal.
- c. Memelihara iklim yang dapat mendukung agar terciptanya produktivitas pegawai.
- d. Menjaga profesionalisme serta mengelola sumber daya manusia
- e. Melaporkan kinerja bank kepada seluruh direksi

2. *Secretary*, tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut:

- a. Memanajemen serta mengatur setiap kegiatan kepala cabang dengan pihak internal ataupun eksternal.
- b. Memproses setiap registrasi dan pengarsipan atau kegiatan dalam memproses administrasi notula rapat dengan pihak internal ataupun eksternal.
- c. Meregistrasi, mendistribusikan sesuai dengan disposisinya, mengarsip serta memonitoring administrasi surat kantor cabang.
- d. Mengurus segala registrasi pengarsipan serta administrasi menyangkut

penyampaian semua surat yang telah ditanda tangani oleh kepala cabangnya langsung.

e. Mengatur semua perjalanan dinas kepala cabang serta kegiatan protokoler dari pihak eksternal ataupun internal perusahaan atau bank.

3. *Deputy Branch Manager*, tugas-tugas yaitu sebagai berikut :

a. Menyusun kebijakan strategi dalam pencapaian target dana dan pembiayaan komersial maupun konsumen (perorangan)

b. Mengevaluasi dan memutus pembiayaan commercial dan consumer sesuai dengan wewenang pemutus.

c. Mengevaluasi standar pelayanan dana maupun pembiayaan consumer.

4. *Deputy Branch Manager Support*, tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan sumber SDM dan operasional bank.

b. Mengevaluasi penempatan sumber SDM sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas produktif.

5. *Consumer*, tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut :

a. Memastikan dan melakukan supervisi dalam menyelenggarakan proses

pelayanan klaim debitur pelayanan klaim asuransi pembiayaan serta terselenggaranya proses pelunasan pembiayaan.

b. Menyelenggarakan segala layanan mengenai informasi pembiayaan melalui surat, telepon ataupun informasi untuk nasabah yang datang langsung ke bank.

c. Dalam pelayanan permohonan pembayaran ekstra harus melalui tahapan supervisi dan memastikan bahwa permohonan tersebut sudah sesuai dengan standar perusahaan.

d. Meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan khususnya dalam mencapai target dana dan pembiayaan consumer/perorangan.

e. Mengevaluasi standar pelayanan dana maupun pembiayaan consumer.

6. *Marketing*, tugas dari bagian ini adalah mencari nasabah yang ingin menghimpun dana maupun yang sedang membutuhkan dana untuk keperluan produktif maupun konsumtif mengembangkan perusahaannya dalam bentuk pinjaman.

7. *Commercial Analyst*, tugas-tugasnya yaitu :

a. Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan umum.

b. Proses pemberian umum yang sesuai dengan ketentuan bank.

c. Terus mengikuti perkembangan informasi yang mengandung resiko (risk event) serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas analisa

pembiayaan.

d. Pelaksanaan akad pembiayaan umum dan pembentukann master baru dengan benar dan akurat.

e. Peninjauan prestasi proyek sesuai ketentuan yang berlaku.

8. *Funding*, yaitu tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Unit ini betugas menghimpun dana pihak ketiga baik tabungan, giro ataupun deposit yang bersifat komersial/lembaga dan yang bersifat consumer/perorangan.

b. Membuat surat penawaran untuk nasabah

c. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.

d. Mencari dan mengumpulkan dana dan Benefit di BTN Syariah



Gambar 4.2 Customer Service (Sumber: Bank BTN Syariah)

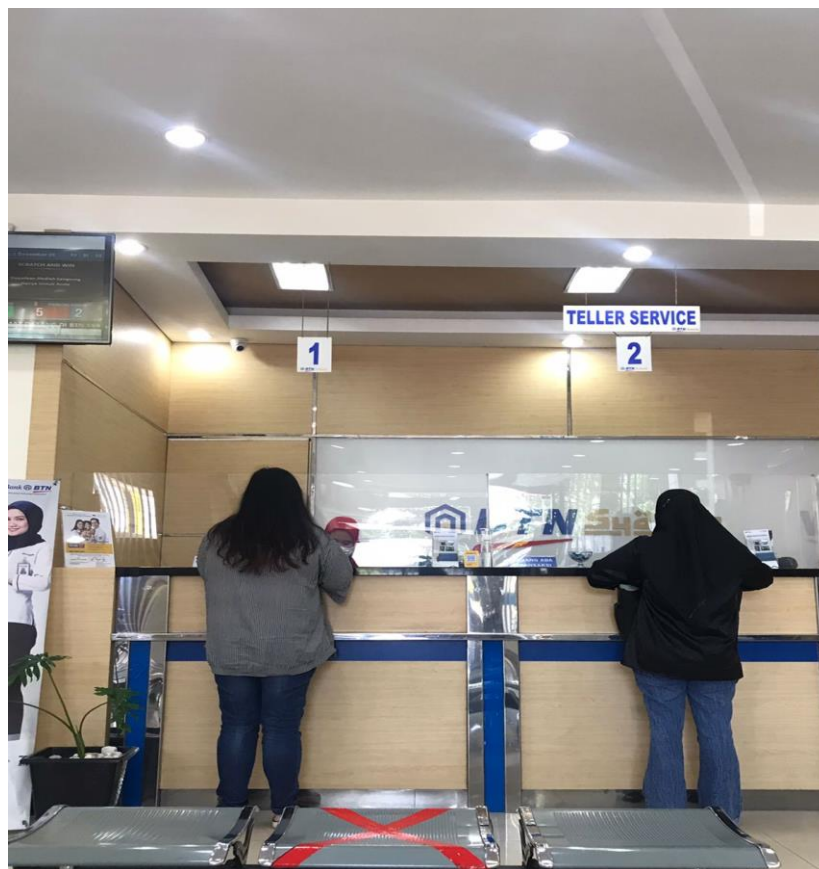
9. *Customer Service*, tugas-tugasnya sebagai berikut :

- a. Bertugas me-maintance nasabah baru maupun lama, memberi pelayanan terbaik bagi nasabah dalam hal melayani, pembukuan tabungan, giro dan deposito.
- b. Nasabah yang datang langsung atau melalui via telepon harus dilayani dengan prima dengan tujuan mendapatkan kepuasan pelanggan.
- c. Melaksanakan administrasi awal untuk nasabah yang baru pertama kali

membuka tabungan, giro, dan lain-lain.

d. Melaksanakan transaksi atas permintaan nasabah dengan tepat, seperti menjelaskan persyaratan, pengisian formulir, prosedur, melakukan konfirmasi saldo.

e. Menerima segala complain dan kritikan dari nasabah serta memberikan solusi untuk menyelesaikan segala bentuk permasalahan nasabah.



Gambar 4.3 Teller (Sumber: Bank BTN Syariah)

10. *Teller*, tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut :

- a. Melaksanakan segala bentuk transaksi perbankan dalam penerimaan dan pengeluaran kas bank seperti pembayaran KPR, tabungan, giro, deposito, dan lain-lain.
- b. Melaksanakan segala bentuk transaksi yang bukan melalui kas melainkan dari berhadapan langsung dengan pihak nasabah seperti pembayaran tabungan, kiriman uang, dan sebagainya.

11. *Human Capital Support*, bertugas untuk melakukan perekrutan karyawan apabila diperlukan, memonitoring karyawan melalui kehadiran, kinerja, dan pembayaran gaji karyawan.

12. *Kliring*, tugas-tugasnya sebagai berikut :

- a. Petugas kliring memiliki tugas utama yaitu:
- b. Transaksi kliring
- c. Transaksi CN
- d. Memproses rekonsiliasi kliring
- e. Dan bentuk kliring yang lainnya

13. *Financing Administration*, tugas-tugasnya yaitu sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan usaha dan penghasilan calon debitur.

- b. Pelaksanaan transaksi nilai kehandalan agunan.
- c. Proses administrasi pencairan pembiayaan dan bank garasi.
- d. Proses pengelolaan pencairan dan jaminan.

14. *Financing Documents*, tugas-tugasnya sebagai berikut :

- a. Menyelesaikan segala bentuk dokumen nasabah yang pembiayaannya belum diterima pihak bank.
- b. Menyimpan serta menyusun dokumen pembiayaan.
- c. Menata dokumen pembiayaan pada system (document tracking).
- d. Melayani pengembalian, peminjaman dokumen pembiayaan.

15. *Accounting Control Unit*, tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Accounting & Reporting :

- 1) Melakukan penyusunan URAP dan BKAP.
- 2) Melakukan input laporan ke pihak ekstern.
- 3) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya.

b. Verifying :

- 1) Memeriksa atas segala bentuk kebenaran transaksi pada oprasional bank.

2) Melakukan pemeriksaan pihak internal serta eksternal dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu.

3) Menyelesaikan dan memeriksa rekening selisih lainnya

16. *Collection*, adapun tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Mengkonfirmasi angsuran dengan mengantar langsung atau melalui pos serta mengirim surat penagihan.

b. Mengunjungi langsung atau melalui via telepon melakukan penagihan kepada nasabah yang sudah diberikan pembiayaan tetapi belum membayar

c. Untuk nasabah yang menunggak agar di daftar untuk diberikan pembinaan debitur atau nasabah. (<https://www.btcoid.com/TentangKami>)

B. Deskripsi Hasil Wawancara

1. Identitas Informan

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada tanggal 22 Oktober 2021 dengan cara wawancara kepada Staf, Costumer Service dan Nasabah Bank BTN Syariah Banjarasin maka penulis mendapat data-data yang berhubungan dengan minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking* di Bank BTN Syariah Banjarmasin. Dari 2 orang Informan yaitu Staf dan Costumer Service Bank, 5 orang responden yaitu nasabah . Maka dari itu dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut, yaitu:

a. Identitas Informan

1) Nama : Nadia

Jabatan : Staf Bank

Menurut Nadia selaku informan yang mengarahkan di Bank BTN Syariah. Bank BTN Syariah menyediakan layanan kemudahan bagi nasabah dengan adanya mesin ATM, tarik tunai untuk nasabah dan juga adanya layanan *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Menurut Nadia selaku informan juga memberikan informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah yaitu dengan cara bersikap ramah kepada nasabah dan juga respon cepat apa yang di inginkan oleh nasabah (Sumber: Nadia, 22 Oktober 2021)

2) Nama : M. Angga Wiratama

Jabatan : Costumer Service

Menurut M. Angga Wiratama selaku informan yang mengetahui informasi *mobile banking*, *mobile banking* adalah salah satu aplikasi dari bank untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi dan pilihan oleh nasabah agar tidak datang langsung ke bank untuk mengantri, nasabah dapat menghemat waktu dalam bertransaksi.

Menurut M. Angga Wiratama nasabah Bank BTN Syariah yang menggunakan layanan *mobile banking* ini sudah 98% dari keseluruhan nasabah. Akan tetapi ada kendala di *mobile banking* ini yang sering dikeluhkan oleh nasabah yaitu pada masalah jaringan sering terjadi gangguan, dan juga kendala pada menu aplikasi tersebut tidak bisa diakses.

Bank BTN Syariah terus meningkatkan pelayanannya dengan cara memberikan kuisisioner dari pusat Bank BTN Syariah, mengarahkan nasabahnya agar dapat mempermudah pelayanan dan juga melakukan promosi-promosi.

Menurut M. Angga Wiratama selaku Customer Service Bank BTN Syariah cara bank memberikan promosi atau menjelaskan produk dari Bank BTN Syariah ini memberikan brosur kepada nasabah, melalui banner yang disediakan di Bank BTN Syariah, dan juga melalui media sosial yaitu instagram, twitter, youtube, spanduk, sms blast, whatsapp blast, dan Customer Service juga dapat menjelaskan produk melalui telepon dan e-toolkit agar dapat meningkatkan pelayanan Bank BTN Syariah. (Sumber: Customer Service, 25 Oktober 2021)

3) Nama : Mahyuni

Jabatan : Nasabah

Menurut Mahyuni selaku responden yang menggunakan *mobile banking*, salah satu fasilitas yang disediakan bank untuk mempermudah saya dalam

melakukan transaksi. Saya sudah menggunakan *mobile banking* ini kurang lebih sudah 5 Tahun.

Menurut Mahyuni dari layanan *mobile banking* ini saya sering melakukan transaksi untuk mengecek saldo dan juga untuk transfer. Akan tetapi ada kendala pada saat saya menggunakan aplikasi *mobile banking* ini, kendala yang saya alami gangguan terhadap jaringan itu sendiri. (Sumber: Mahyuni, 26 Oktober 2021)

4) Nama : Muhammad Zaenuddin

Jabatan : Nasabah

Menurut Muhammad Zaenuddin selaku responden yang juga menggunakan layanan *mobile banking*, layanan *mobile banking* ini adalah layanan dari Bank yang dapat mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dalam menggunakan layanan *mobile banking* ini dalam 5 tahun belakangan.

Transaksi yang saya sering lakukan adalah untuk mempermudah saya dalam membayar pengkreditan rumah, juga saya sering menggunakan layanan ini untuk menambah saldo, untuk mengecek saldo, dan untuk mendapatkan informasi bantuan. Akan tetapi ada kendala pada saat saya menggunakan layanan ini seperti pada saat saya memperbaharui versi handphone saya, saya tidak bisa login atau masuk ke aplikasi *mobile banking* saya, dan juga saya memiliki kendala pada masalah jaringan sering terjadi keleletan saat saya menggunakan layanan tersebut.

Menurut Muhammad Zaenuddin sebelumnya saya belum menggunakan mobile banking lalu disarankan saya untuk menggunakan layanan *mobile banking* ini dari pihak bank itu sendiri untuk mempermudah dalam bertransaksi (Sumber Muhammad Zaenuddin : 27 Oktober 2021).

5) Nama : Nisa

Jabatan : Nasabah

Menurut Nisa selaku responden dari Bank BTN Syariah, Alasan saya belum menggunakan layanan *mobile banking* ini dikarenakan saya belum mengetahui cara penggunaan *mobile banking* ini dan juga saya belum mengetahui fitur-fitur yang ada di dalam layanan *mobile banking* ini.

Itulah alasan saya masih belum menggunakan layanan *mobile banking* ini, karena keterbatasan informasi yang saya dapat dari pihak Bank BTN Syariah. Oleh karena itu, saya lebih nyaman untuk datang langsung ke Bank dalam melakukan transaksi. (Sumber Nisa: 1 Novermber 2021)

6) Nama : Ahmad Syahrial

Jabatan : Nasabah

Menurut Syahrial selaku responden dari Bank BTN Syariah, Alasan saya masih belum menggunakan layanan *mobile banking* adalah karena terlalu banyak persyaratan saat ingin membuat layanan *mobile banking* ini. Saya masih belum yakin akan keamanan yang diberikan Bank BTN Syariah.

Itulah alasan saya belum menggunakan layanan *mobile banking*, saya lebih percaya untuk mengantri langsung ke Bank untuk keperluan saya saat melakukan pembayaran pengkreditan rumah. (Sumber Ahmad Syahrial : 5 November 2021)

7) Nama : Muhammad Maulidi

Jabatan : Nasabah

Menurut Muhammad Maulidi selaku responden dari Bank BTN Syariah, Alasan saya masih belum menggunakan layanan *mobile banking* ini dikarenakan banyak syarat untuk melakukan pembuatan *mobile banking*, banyak tahapan, dan juga keharusan untuk aktivasi saat melakukan proses registrasi.

Itulah alasan saya masih belum menggunakan layanan *mobile banking* ini. Saya lebih memilih untuk datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi. (Sumber Muhammad Maulidi: 10 November 2021)

C. Deskripsi Dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada tanggal 22 Oktober 2021 di Bank BTN Syariah Banjarmasin mendapat data-data yang berhubungan dengan minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking* di Bank BTN Syariah Banjarmasin, antara lain:

1. Profil Bank
2. Foto Kantor Bank
3. Foto Wawancara dengan Staff Bank
4. Foto Wawancara dengan Costumer Service
5. Foto Wawancara dengan Nasabah

D. Analisis

Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking* di Bank BTN Syariah Banjarmasin.

1. Minat Nasabah

Berdasarkan penelitian diatas bahwa minat nasabah menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (Keller, 2008, hal. 357) minat adalah salah satu konsumen yang tertarik untuk mencari berbagai informasi mengenai tentang inovasi terhadap barang dan jasa.

Sedangkan nasabah menurut Hasan Alwi (Alwi, hal. 795) nasabah adalah

seseorang yang berhubungan atau bertransaksi langsung dengan bank atau menjadi pelanggan bank.

Jadi minat nasabah adalah rasa ketertarikan seseorang untuk melakukan aktivitasn terhada barang dan jasa dalam hal perbankan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Terhadap *Mobile Banking*

Faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* di Bank BTN Syariah adalah nasabah mendapat kemudahan untuk melakukan transaksi, nasabah dapat menghemat waktu dalam aktivitasnya, dan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Faktor penghambat dari transaksi *mobile banking* ini terdapat pada masalah jaringan di saat menggunakan layanan tersebut.

Ada juga faktor yang mempengaruhi dari belum berminatnya nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* ini adalah nasabah belum mengetahui fitur-fiur yang ada di dalam layanan *mobile banking*, terlalu banyak persyaratan, dan tahapan dalam menggunakan layanan *mobile banking* ini.

Adapun faktor yang mempengaruhi minat menurut Sopiah (Sopiah, 2013) ini dibedakan menjadi dua yaitu faktor yang berasal dari dalam individu (Internal) dan faktor yang berasal dari luar lingkungan (Eksternal). Faktor internal ini meliputi persepsi, keluarga, motivasi dan keteribatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia, dan gaya hidup. Adapun faktor eksternal ini meliputi budaya, kelas sosial, dan juga keanggotan dalam suatu kelompok.

a. Faktor Internal

Faktor Internal ini dapat mempengaruhi minat nasabah dikarenakan nasabah memiliki pendapat masing-masing dalam memilih layanannya yang dimana nasabah dapat memilih menggunakan atau tidak dengan layanan *mobile banking*. Faktor ini dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan cara Bank memberikan informasi atau pengetahuan kepada nasabah agar dapat melakukan transaksi dengan mudah menggunakan layanan *mobile banking*.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini dapat mempengaruhi minat nasabah karena nasabah memiliki kebiasaan dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Bank. Bank disini merupakan suatu kelompok dalam mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanannya seperti layanan *mobile banking*. Bank dapat menawarkan kepada nasabahnya untuk menggunakan layanan *mobile banking* agar mereka dapat melakukan transaksinya dengan mudah tanpa harus datang untuk mengantri langsung ke Bank.

Slamet (Slameto, 2010, hal. 180) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat “Minat tidak dibawa sejak lahir, melainkan diperoleh kemudian, minat terhadap sesuatu merupakan hasil belajar dan menyokong belajar selanjutnya”. Hal ini menggambarkan bahwa minat dapat ditumbuhkan dan dikembangkan.

Minat tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dari dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan, maka minat tersebut dapat berkembang. Munculnya minat ini biasanya ditandai dengan adanya dorongan, perhatian, rasa senang, kemampuan, dan kecocokan atau kesesuaian.

Timbulnya minat seseorang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu rasa tertarik atau rasa senang, perhatian dan kebutuhan. Minat timbul karena perasaan senang serta tendensi yang dinamis untuk berperilaku atas dasar ketertarikan seseorang pada jenis-jenis kegiatan tertentu. Perasaan senang seseorang akan menimbulkan dorongan-dorongan dalam dirinya untuk segera beraktifitas.