

**ANALISIS FAKTOR YANG MENDORONG MINAT
NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DIMASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Ahlam Musaidah
NIM. E20171078

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2021**

**ANALISIS FAKTOR YANG MENDORONG MINAT
NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DIMASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ahlam Musaidah
NIM. E20171078

Disetujui Pembimbing

M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I.
NIP. 19760812200801 1 015

**ANALISIS FAKTOR YANG MENDORONG MINAT
NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DIMASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 21 Juni 2021

Tim penguji

Ketua

Sekretaris


Daru Anondo, S.E., M.Si.
NIP. 19750303 200901 1 009


Munir Is'adi, M.Ak.
NIP. 19750605 201101 1 002


Anggota:

1. Dr. Khairunnisa Musari, S.T.,M.MT.
2. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I


()

()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, SE.,M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ
اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah[179] tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya”(QS. Al-Baqarah : 282)

IAIN JEMBER

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik. Dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Fhudloli dan Ibu Rokayah yang telah memberikan dukungan moril dan materi serta doa yang tiada ternilai harganya. Terimakasih atas ketulusan perjuangan dalam mendidik, menyayangi, mencintai saya hingga saat ini.
2. Untuk sahabat - sahabat saya Aniyati, Alma, Nisak dan Evi terimakasih untuk bantuan, dan canda tawa yang telah kita lewati bersama.
3. Terimakasih yang sebesar besarnya untuk kalian semua dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.
4. Kepada semua teman – teman dari PS2 yang tiada hentinya memberikan keceriaan, semangat, serta pengalaman yang tidak terlupakan.

IAIN JEMBER

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang dan mengarahkan telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat serta salam senantiasa Allah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membina dan mengarahkan kita dari zaman jahiliah menuju zaman ilmiah.

Alhamdulillah penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19**” telah dapat penulis selesaikan dengan upaya semaksimal mungkin mengupayakan menyajikan yang terbaik sehingga terwujud penyusunan skripsi meskipun belum pada taraf ideal sebagai bentuk penghargaan, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor IAIN Jember,
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum S.E., M.M selaku Ketua Program Study Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Penasihat Akademik
5. Bapak M.F. Hidayatullah S.H.I, M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna.

Oleh karena itu saran dan kritik diharapkan dari pembaca yang budiman, demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jember Maret 2021 Penulis

Ahlam Musaidah
NIM. E20172078



ABSTRAK

Ahlam Musaidah, M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2021: Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan Mobile Banking di masa Pandemi Covid-19.

Kata Kunci : Mobile Banking, Minat

Perkembangan teknologi ini semakin hari semakin pesat, teknologi yang tumbuh harus dimanfaatkan dengan cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Dari hal tersebut, bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurnya teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Produk *mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti *blackberry*, *apple*, dan HP dengan system berbasis *android* serta *windows*. Begitu juga dengan aktivitas perbankan, pandemi virus corona berdampak signifikan terhadap digitalisasi perbankan. Masyarakat kini cenderung bertransaksi secara digital untuk memenuhi kebutuhannya.

Fokus penelitian ini yaitu: 1) Faktor apa saja yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa covid-19? 2) Faktor dominan apa yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa covid-19?

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) Mendeskripsikan faktor apa saja yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa covid-19 untuk mengetahui 2) Mendeskripsikan faktor dominan apa yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa covid-19

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Subyek penelitian pada Bank BRI Kantor Cabang Jember. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan memberikan makna terhadap data yang berhasil dikumpulkan, dan dari makna tersebut ditarik kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi sumber

Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah 1) Faktor yang mendorong minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor Cabang terdekat atau ke *counter* ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya. 2) Faktor yang mendorong dominan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu efisiensi waktu, karena nasabah tidak perlu lagi memakan waktu lama untuk pergi ke ATM ataupun bank hanya untuk bertransaksi seperti transfer

DAFTAR ISI

Hal	
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Definisi Istilah	5
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Kepustakaan.....	9
1. Penelitian Terdahulu.....	9
2. Kajian Teori	22

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Subjek penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Analisis Data.....	33
F. Keabsahan Data	34
G. Tahap-tahap Penelitian	35
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	38
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	38
B. Penyajian Data dan Analisis.....	50
C. Pembahasan dan Temuan	58
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pengguna Dan Tranksasi <i>Mobile Banking</i> Dan Internet Banking Tahun 2017-2018.....	3
Table 2.1 Tabulasi.....	20



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi ini semakin hari semakin pesat, teknologi yang tumbuh harus memanfaatkan dengan cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi memberikan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Dari hal tersebut, bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurnya teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Produk *mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti *blackberry*, *apple*, dan HP dengan sistem berbasis *android* serta *windows*.

Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi bank. Jenis-jenis layanan perbankan yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana antar rekening atau bank lain, informasi saldo, dan mutasi rekening, pembayaran¹ tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, dan pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, paket data, dan lain-lain.

¹ Yeni Anda Dwinurpitasari, "Pengaruh Kualitas Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah"(Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019)

Selama pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, mulai kuartal pertama tahun 2020 telah mendorong konsumen beralih dari transaksi dengan uang tunai ke transaksi digital. Pembayaran secara digital perbankan menjadi andalan saat sebagian besar orang harus *stay at home*. Selain itu, interaksi antar manusia sangat minim. Seperti memberlakukan *social distancing* (pembatasan temu muka), hingga *self quarantine* (mengkarantina diri) sudah menjadi inisiatif hampir di setiap rumah.

Begitu juga dengan aktivitas perbankan, pandemi virus corona berdampak signifikan terhadap digitalisasi perbankan. Masyarakat kini cenderung bertransaksi secara digital untuk memenuhi kebutuhannya. Seperti halnya Bank BRI, Direktur Konsumer Bank BRI, Handayani, menilai adanya pandemi virus corona mempercepat masyarakat memasuki industri 4.0, yang sebelumnya diprediksi baru terjadi pada 2021-2022.²

Menurut Handayani, sebelum ada virus corona banyak yang pesimistis nasabah bisa cepat beralih ke layanan digital. Namun, saat ini pengguna layanan digital di BRI meningkat pesat. Hal ini dibuktikan dengan jumlah *user internet banking* dan *mobile banking* per Juni 2020 bertumbuh 2 kali lipat dengan total pengguna sekitar 24 juta *user* per Juni 2020. Jumlah tersebut adalah keseluruhan termasuk yang pengguna aktif *internet banking* di Bank BRI.³

Kinerja *e-banking* BRI selama tahun 2019 menunjukkan pertumbuhan

² <https://kumparan.com/kumparanbisnis/selama-pandemi-virus-corona-pengguna-internet-banking-bri-mencapai-24-juta-1toFjut3CvE/full> diunduh tanggal 10 november 2020

³ <https://kumparan.com/kumparanbisnis/selama-pandemi-virus-corona-pengguna-internet-banking-bri-mencapai-24-juta-1toFjut3CvE> diunduh tanggal 10 november 2020

yang signifikan. Sepanjang 2019, jumlah pengguna *internet banking* BRI meningkat 54,76% dari 12,6 juta menjadi 19,5 juta, sedangkan jumlah transaksi melonjak signifikan 103,41% dari 574,9 juta pada 2018 menjadi 1,17 miliar pada 2019. Pada periode yang sama, pengguna *Mobile Banking* BRI naik 15,42% dari 22,7 juta di 2018 menjadi 26,2 juta di 2019. Jumlah transaksi *mobile banking* juga tumbuh dua digit, yakni 16,66% dari 317,6 juta menjadi 370,5 juta.

Tabel 1.1
Pengguna Dan Tranksasi *Mobile Banking* Dan Internet Banking Tahun 2017-2018⁴

E-banking	2017	2018	2019	Δ yoy (%)
Mobile Banking users (million)	18.5	22.7	26.2	15.42%
Mobile Banking Transactions (million)	277.4	317.6	370.5	16.66%
Internet Banking Users (million)	8.0	12.6	19.5	54.76%
Internet Banking Transactions (million)	311.5	574.9	1169.4	103.41%

Selama masa pandemi penggunaan layanan *mobile banking* BRI atau BRImo mengalami peningkatan. Hal ini selaras dengan pendapat Kholis Amhar selaku *Vice President Digital Banking Development and Operation Division* Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengatakan bahwa peningkatan layanan transaksi khususnya BRImo mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu 660% dan layanan pengguna *internet banking* naik sebanyak 132% dari tahun sebelumnya.⁵

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini mencoba untuk meneliti

⁴ Sumber : Annual report PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2019.

⁵ <https://www.merdeka.com/uang/pengguna-layanan-mobile-banking-bri-naik-660-persen-selama-pandemi.html>

faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* dimasa Covid-19 dengan judul “Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan *Mobile Banking* dimasa Pandemi Covid-19”

B. Fokus Penelitian

1. Faktor apa saja yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dimasa pandemi covid-19 ?
2. Faktor dominan apa yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan faktor apa yang saja yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa Pandemi Covid-19.
2. Mendeskripsikan faktor dominan apa yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa Pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Teoretis
 - a. Dapat menambah wawasan bagi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

- b. Dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat memberikan kontribusi pengetahuan atau teori bagi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- c. Bagi pihak perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai bahan pustaka atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Praktis

- a. Bagi pihak bank khususnya Bank BRI Cabang Jember diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*.
- b. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

E. Definisi Istilah

Dalam rangka memberikan penjelasan dan penegasan istilah yang terdapat dalam judul “Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan *Mobile Banking* dimasa Pandemi Covid-19” maka disertakan pula definisi peristilahan yang dimaksud. Hal ini juga untuk menghindari kesalah pahaman terhadap judul di atas. Maka penulis berusaha menjelaskan istilah-istilah sebagai berikut

1. Pengertian Minat

Pengertian minat adalah gejala psikologis yang menunjukkan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek sebab ada perasaan senang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) minat merupakan

perhatian, kesukaan, kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu. Minat dapat direalisasikan dengan cara mengarahkan potensi rasio menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu. Tanggapan tersebut bisa berupa reaksi internal atau eksternal. Minat akan muncul jika kita memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal atau objek yang dapat dijangkau indera maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individual.⁶

Minat merupakan kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk memperoleh kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan teknologi. Indikator untuk mengetahui minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yaitu keinginan seseorang menggunakan teknologi tersebut dan akan terus menggunakannya untuk masa depan.⁷

2. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history*, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankan tanpa batas ruang dan waktu. Dengan

⁶ Mislah Hayati, Nasution, dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah* Vol 1, 1 (2015)

⁷ Dwi Mastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking", (Skripsi, Universitas Negeri, Yogyakarta, 2014)

adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.⁸

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman dari isi skripsi yang bertujuan mengerti secara global dari seluruh pembahasan yang ada. Mengenai dengan materi yang akan dibahas, yang pada dasarnya terdiri dari lima bab memiliki beberapa sub bab, antara bab satu dengan bab yang lain saling berkesinambungan bahkan merupakan pendalaman pemahaman dari bab sebelumnya. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan, adapun didalamnya meliputi latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berupa kajian pustaka yang didalamnya meliputi deskripsi teoritis secara mendalam tentang variabel atau pokok permasalahan yang diteliti.

Bab ketiga, berisi tentang keterangan metode penelitian yang digunakan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang didalamnya meliputi desain penelitian, subyek penelitian atau lokasi penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan/ analisis. Pada

⁸ Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi", *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. IV, 1, (2017), 24

bab inilah beberapa data yang terkait dalam penelitian disajikan.

Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari masalah yang diajukan, serta penutup.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang *mobile banking* yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Untuk memahami beberapa permasalahan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan *Mobile Banking* dimasa Covid-19”, maka peneliti melakukan penelaahan terhadap beberapa sumber sebagai bahan pertimbangan antara lain:

- a. Dwitya Pratiwi Wulandar. 2018. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking (Studi pada PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam)*. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.⁹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* serta bagaimana cara pemasaran layanan *mobile banking* yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis data yang

⁹ Dwitya Pratiwi Wulandar, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking (Studi Pada PT Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Sumatra Utara, 2018).

digunakan adalah dengan melakukan penelitian keperustakaan *library research*, wawancara kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang diberikan oleh layanan *mobile banking*.

- b. Akhmad Fakhrurozi. 2018. *Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.¹⁰

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* dengan memodifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dikembangkan oleh Davis tahun 1989.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Data yang digunakan adalah data primer dengan menyebar kuesioner.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang dapat dikumpulkan sebanyak 60 kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear

¹⁰ Akhmad Fakhrurozi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Sukarta, 2018).

berganda.

Hasil analisis untuk model ini menunjukkan hanya variabel kemudahan yang berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* dan variabel kegunaan, risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan kemudahan akan mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*.

- c. Sahraini Harahap. 2019. *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua*. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.¹¹

Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap minat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan datanya dengan angket/ kuesioner dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji linieritas, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian secara parsial variabel kemudahan mempunyai

¹¹ Sahraini Harahap, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua", (Skripsi, Institut Agama Islam Negri Padangsidempuan, Padangsidempuan, 2019).

pengaruh signifikan terhadap minat nasabah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(4,375 > 1,661)$, variabel daya guna mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}(2,419 > 1,661)$, variabel kenyamanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah nilai $t_{hitung} < t_{tabel}(0,825 < 1,661)$ dan kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}(0,996 < 1,661)$. Secara simultan variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $f_{hitung} > f_{tabel}(13,987 > 3,53)$ dan nilai Sig $< 0,1(0,000 < 0,1)$. Uji koefisien determinasi variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mampu menjelaskan minat nasabah pengguna *mobile banking* sebesar 37,3 persen sedangkan 62,7 dijelaskan oleh variabel lain.

- d. Bening Roosma Murti. 2017. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan m banking*. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.¹²

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan, kenyamanan, kepercayaan dan kemanfaatan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Pentingnya penelitian ini untuk menguji hasil penelitian sebelumnya yang masih berbeda satu dengan lainnya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari nasabah

¹² Bening Roosma Murti, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2017).

sebagai responden pada BNI Syariah KCP Bantul. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 21.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa secara simultan secara bersama-sama variabel persepsi kemudahan, kenyamanan, kepercayaan dan kemanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan secara parsial, variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat, variabel kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 0,622 yang berarti bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62,2%, sisanya yaitu 37,8% dijelaskan oleh variabel lain.

e. Mario Ledesman. 2018. *Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan m banking*. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.¹³

Rumusan masalah penelitian adalah: 1) Bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*? 2) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*? 3) Bagaimana pengaruh

¹³ Mario Ledesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2018).

kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*? 4) Bagaimana kualitas pelayanan menurut perspektif Islam?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 4) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *mobile banking* menurut perspektif Islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 78 responden yang diambil dengan teknik incidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji f), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 17 for Windows.

Hasil dari penelitian ini adalah hasil uji t menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki nilai thitung sebesar $7,513 > 1,99254$ maka H1 diterima, variabel kepercayaan memiliki nilai thitung sebesar $-1,590 < 1,99254$ maka H2 ditolak, variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai thitung sebesar $3,342 > 1,99254$ maka H3 diterima. Dan uji R2

sebesar 0,548, hal tersebut berarti variabel minat nasabah dapat dijelaskan oleh variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan. Pada prakteknya BSM Bandar Jaya sudah sesuai prinsip Islam karena setiap transaksi yang dilakukan nasabah berdasarkan kerelaan, BSM Bandar Jaya memasarkan produknya secara detail, BSM Bandar Jaya dalam transaksinya selalu menyampaikan sesuai fakta, BSM Bandar Jaya berbuat adil kepada nasabahnya, tidak membedakan antar nasabah, dan BSM Bandar Jaya berkomunikasi kepada nasabahnya dengan ramah, baik, dan sopan baik itu ucapan ataupun perbuatan.

- f. Mirawati 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan E-Banking pada PT. BRI Syariah KCP Pringsewu*. Program Studi D-III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri Metro.¹⁴

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *e-banking* pada PT. BRI Syariah, KCP Pringsewu. Penelitian ini merupakan penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengambilan data.

Data penelitian diperoleh dari studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuesioner.

Dalam faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *e-banking* yaitu (kenyamanan, keamanan, kecepatan, privasi, kemampuan akses dan ketersediaan fitur).

¹⁴ Mirawati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan *E-Banking* pada PT. Bank BRI Syariah KCP Pringsewu", (Skripsi, Institut Agama Islam Negri Metro, Metro, 2017).

g. Nisa Ayu Purwatinim. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.¹⁵

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* bank syariah, studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket/kuesioner dengan populasi seluruh nasabah *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* IBM SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah. Secara simultan, faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dan nilai *R square* sebesar 0,320 atau 32% variabel independen menjelaskan variabel dependen.

¹⁵ Nisa Ayu Purwatinim, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *mobile Banking* Bank Syariah (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Aceh, 2018).

- h. Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda.¹⁶

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah terhadap *internet banking*. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif, dengan menggunakan *test* statistik. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil langsung dari tempat penelitian dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* adalah faktor kemudahan, keamanan, kenyamanan, efisien dan praktis. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* adalah faktor kenyamanan. Sedangkan untuk Chi-Kuadrat menunjukkan terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Cabang Bogor. Persepsi kemudahan ditandai dengan $(84,37 > 11,341)$ sedangkan persepsi kemanfaatan bernilai $(123,28 > 11,341)$, memperlihatkan bahwa nilai Chi-Kuadrat hitung lebih besar dari nilai Chi-Kuadrat *table*.

¹⁶ Mislah Hayati Nasution, Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah Vol 1*, 1 (2015). 62.

- i. Achmad Fandi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Progam Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.¹⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Manking* Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan penyebaran kuisisioner. Metode yang digunakan *non probability sampling* dengan sampel 120 responden. Teknik pengambilan sampel dengan aksidental sampling dengan beberapa kriteria dan pertimbangan. Sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu Uji T (Uji Parsial).

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.

- j. Bhalqis Nagib. 2019. *Analisis Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang*, Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang¹⁸

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image*, fitur layanan, manfaat, kemudahan, dan resiko persepsian terhadap minat

¹⁷ Achmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", *Jurnal Ekonomi Islam Vol 2, 3*, (2019), 110.

¹⁸ Bhalqis Nagib, "Analisis Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2019).

nasabah menggunakan *e-banking* di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Responden yang ditetapkan sebagai sampel sebanyak 56 responden yang menggunakan *e-banking* di Bank Syari'ah Mandiri KC Soekarno Hatta Malang, karena menggunakan teknik pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan *accidental sampling*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya secara parsial variabel *brand image*, fitur layanan, manfaat, kemudahan, kepercayaan dan resiko persepsian berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *e-banking* karena memiliki tingkat signifikan yang $> 0,05$ pada variabel pertama yaitu *brand image* dengan nilai $3,931 > 2,008$, variabel fitur layanan $12,274 > 2,008$. $13,452 > 2,008$ untuk variable. Kemudahan (X3); $3,211 > 2,008$ untuk variabel manfaat (X4); $3,017 > 2,008$ untuk variabel kepercayaan (X5); $3,211 > 2,008$ untuk variabel resiko persepsian (X6). Dan secara simultan *brand image*, fitur layanan, manfaat, kemudahan, kepercayaan dan resiko persepsian terhadapminat menggunakan *e-banking* dengan nilai signifikasi $76,806 > f$ tabel 2,29. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel untuk lebih mengembangkan penelitiannya. Dan mengurangi resiko yang terjadi pada nasabah. Agar nasabah merasa

aman selama melakukan atau mengakses *e-banking*.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Terdahulu

No	Nama dan judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dwitya Pratiwi Wulandari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam tahun 2018	Sama sama meneliti tentang minat nasabah, sama menggunakan metode kualitatif	Peneliti focus terhadap factor factor minat nasabah. perbedaan studi kasus
2	Akhmad Fakhrurozi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta 2018	Sama-sama meneliti tentang minat <i>mobile banking</i>	Peneliti lebih focus terhadap nasabah mahasiswa, perbedaan objek. Menggunakan metode kuantitatif
3	Sahraini Harahap, Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua	Sama-sama fokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada penggunaan <i>mobile banking</i>	Menggunakan penelitian kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan datanya dengan angket/ kuesioner dengan teknik <i>Accidental Sampling</i>
4	Bening Roosma Murti Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> 2017	Sama-sama meneliti tentang minat menggunakan <i>mobile banking</i> , Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Peneliti focus terhadap analisis factor-faktor minat nasabah. Perbedaan studi kasus
5	Mario Ledesman Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> . 2018	Sama-sama meneliti tentang minat m banking	Peneliti menggunakan metode kuantitatif Perbedaan studi kasus

6	Mirawati Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan <i>E-Banking</i> pada PT. BRI Syariah KCP Pringsewu 2017	Meneliti tentang minat nasabah dalam menggunakan <i>e-banking</i>	Menggunakan jenis penelitian kuantitatif
7	Nisa Ayu Purwatinim,. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan <i>mobile Banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh). 2018	Meneliti tentang minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i>	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 20
8	Mislah Hayati Nasution, Sutisna.,Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap <i>Internet Banking</i> , 2015	Meneliti tentang minat nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan <i>mobile banking</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif, dengan menggunakan test statistic
9	Achmad Fandi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. 2019	Sama- sama meneliti tentang <i>mobile banking</i>	bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Surabaya. menggunakan data kuantitatif dan penyebaran kuisioner. Metode yang digunakan <i>non</i> Probability Sampling dengan sampel 120 responden
10	Bhalqis Nagib, Analisis Minat Nasabah dalam Menggunakan <i>e-banking</i> di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang, 2019	Menganalisis minat nasabah dalam penggunaan <i>internet banking</i>	Metode analsis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda

2. Kajian Teori

a. Pengertian Minat

Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.¹⁹

Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek. Hal ini seperti dikemukakan oleh Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.²⁰

Minat sebagai aspek kejiwaannya bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa.

Menurut Komarudin minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang

¹⁹ Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), 132.

²⁰ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 180.

yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.²¹

b. Konsep tentang Minat

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

Minat merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu. Minat berkaitan dengan motivasi seseorang, sesuatu yang dipelajari, serta dapat berubah-ubah tergantung pada kebutuhan, pengalaman, dan mode yang sedang *trend*, bukan bawaan sejak lahir.²²

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu:²³

- 1) Perbedaan pekerjaan artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain.
- 2) Perbedaan sosial ekonomi artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya dari pada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.

²¹ Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta:Grafindo, 1994), 94

²² Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2, no 2 (Oktober, 2018), 102.

²³ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 205.

- 3) Perbedaan hobi/kegemaran artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- 4) Perbedaan jenis kelamin artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, misalnya pada pola berbelanja.
- 5) Perbedaan usia, artinya setiap usia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya

Crow and crow berpendapat ada tiga factor yang menjadi timbulnya minat yaitu:²⁴

- 1) Dorongan dari dalam diri individu

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

- 2) Motif Sosial

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

- 3) Faktor Emosional

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

²⁴ Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 264.

d. Unsur-unsur minat

Minat mengandung beberapa unsur, antara lain:²⁵

1) Perasaan tertarik

Perasaan adalah pernyataan hati nurani yang di hayati secara suka ataupun tidak suka. Tertarik berarti merasa senang.

2) Motif

Motif adalah alasan atau sebab seseorang melakukan sesuatu. Motif dalam kamus filsafat dan psikolog diartikan sebagai suatu kekuatan yang atau daya pendorong yang menyebabkan orang mulai bergerak atau mengambil suatu tindakan. Motif juga diartikan sebagai kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut berbuat. Setiap pembentukan motif berkaitan erat dengan tujuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

3) Perasaan senang

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

²⁵ Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", *Journal of Islamic Management and Bussines* Vol. 2, no. 2 (Oktober, 2018), 102.

4) Perhatian

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

e. Sejarah Mobile banking

Mobile banking diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respond yang didapat juga beragam. Latar belakang kemunculan *mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.²⁶

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *mobile banking*. Contohnya di Indonesia, bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *mobile banking*

²⁶ <https://www.sejarahdunia.web.id/sejarah-mobile-banking/> diunduh 12 november 2020

f. Pengertian *Mobile banking*

Mobile banking adalah sebuah layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon seluler. Untuk operator *Global Sytem Mobile (GSM)* sudah *support* untuk transaksi *mobile banking*, namun untuk operator *Code Division Multiple Access (CDMA)* masih ada yang belum mendukung layanan *mobile banking*.²⁷

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era moderen ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Fitur-fitur layanan yang terdapat pada *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening) dan layanan transaksi seperti pembayaran tagihan (listrik, air, internet), dan lain sebagainya.

Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan 24 jam menggunakan menu yang sudah tersedia pada *Subscriber Identity Module (SIM)*, *Unstructured Supplementary Service* atau melalui aplikasi yang dapat

²⁷ Wiji NurAstuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110.

diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *sms banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *sms banking*.²⁸

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non finansial lainnya.²⁹

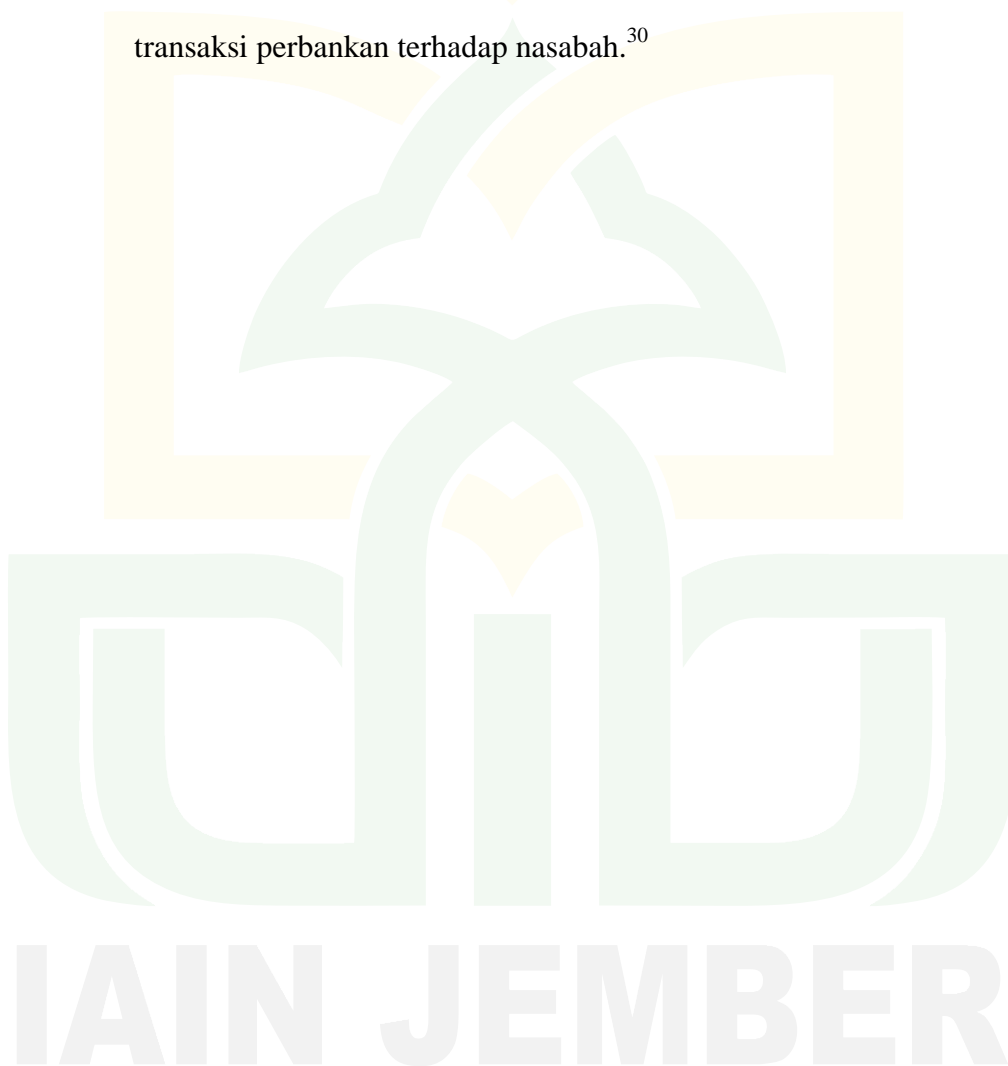
Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam dominan komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah dapat menggunakannya layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi bank untuk transaksi personal.

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi

²⁸ www.ojk.go.id diunduh 12 november 2020

²⁹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 193.

General Packet Radio Servis (GPRS). Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi *General Packet Radio Servis (GPRS)* dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.³⁰



³⁰ Annisa Fitri Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”, *Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 2, 2* (Oktober, 2018), 100-101

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Sedangkan jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan, tujuannya melakukan studi mendalam mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa, sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.³¹

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian tentang masalah yang terjadi di lapangan yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau objek penelitian pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif mempergunakan data yang dinyatakan secara verbal dan kualifikasinya bersifat teoritis. Data sebagai bukti dalam menguji hipotesis dikemukakan secara rasional dengan mempergunakan pola berfikir tertentu.³²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

³¹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 34.

³² Sarjono Dkk., *Panduan Penulisan Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Uin Sunan Kalijaga, 2004), 21.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Jember Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

C. Subyek Penelitian

Sumber data atau informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive*, yakni teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu.³¹ Dalam hal ini pemilihan didasarkan pada beberapa pertimbangan yang dianggap mempunyai sangkut paut besar dengan transaksi *mobile banking*. Sehingga situasi lebih mudah diamati. Adapun yang menjadi subjek penelitian:

1. SLO (Supervisol Layanan Operasional)
2. Customer Service Bank BRI cabang jember.
3. Nasabah (Dana Izza, Almaidah, Anisa, Nanang)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.³³ Dalam penelitian menggunakan observasi langsung, ini berfungsi sebagai sarana untuk mengumpulkan data faktor apa saja yang mendorong minat nasabah. Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember.

³³ Cholid Narbuko Dan H. Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 70.

2. Wawancara

Menurut Esterberg wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan demikian wawancara merupakan usaha untuk menggali informasi secara lisan dengan cara berintraksi langsung yang dilakukan dua orang atau lebih. Percakapan itu dilakukan oleh kedua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu yang memberi jawaban atau pertanyaan itu yang di ajukan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur, yaitu peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang diajukan kepada pihak yang akan diwawancarai. Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti, yaitu :

- a. Faktor apa yang saja yang mendorong minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dimasa Covid-19
- b. Faktor dominan apa yang dorong minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dimasa Covid-19?

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti cara memperoleh data dengan menyelidiki benda-benda tertulis, seperti: buku-buku majalah, dokumen, peraturan-

peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.³⁴ Fungsi dokumentasi ini untuk memperoleh data berupa keadaan dan gambaran umum gambaran umum tentang Bank BRI Kantor Cabang Jember.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.³⁵ Fungsi dari analisis data adalah mengumpulkan fakta-fakta khusus dilapangan kemudian dideskripsikan secara mendetail lalu dikorelasikan dengan teori-teori pembelajaran membaca al-quran dengan metode tilawati dan ditarik menjadi sebuah kesimpulan umum.

Menurut Milles dan Hubberman, teknik analisis data terdiri dari tiga tahap, (1) reduksi, (2) paparan data, dan (3) penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan data yang relevan, penting, bermakna, dan data yang tidak berguna untuk menjelaskan tentang apa yang menjadi sasaran analisis. Langkah yang dilakukan adalah menyederhanakan dengan membuat jalan fokus, klasifikasi, dan abstraksi data kasar menjadi data yang bermakna untuk dianalisis.³⁶ Paparan data adalah suatu proses menguraikan dengan panjang lebar mengenai data yang telah direduksi, langkahnya dengan menjelaskan hubungan data dengan judul peneliti. Penarikan kesimpulan adalah membuat ringkasan dari penjelasan mengenai data dengan poin-poin

³⁴ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998) Hal,120.

³⁵ Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), 103.

³⁶ Milles, Matthew B. Dan Huberman, A. Michael, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press. 1992),16.

yang penting.

F. Keabsahan Data

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang menjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat di laporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang di laporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Adapun dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut.

Menurut Sugiyono bahwa “data yang telah dianalisis oleh peneliti dapat menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.³⁷ Menurut Sugiyono triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.

Dengan adanya keabsahan data ini, maka peneliti melakukan penyederhanaan data serta diadakan perbaikan dari segi bahasa maupun sistematikanya agar dalam pelaporan hasil penelitian tidak diragukan lagi keabsahannya.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta,2015), 274.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian ini ada tiga tahapan dan ditambah dengan tahapan akhir penelitian adalah

1. Tahap-Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahap dimana peneliti mencari gambaran permasalahan dan latar belakang serta referensi pendukung yang berkaitan dengan tema penelitian sebelum turun langsung ke lapangan. Tahapan-tahapan penelitian tersebut adalah tahapan pra lapangan, yang meliputi:

a. Penyusunan rancangan penelitian.

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, diawali dengan pengajuan judul, penyusunan tata cara penelitian yang selanjutnya di konsultasikan kepada dosen pembimbing, yaitu kepada bapak MF Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, dan dilanjutkan dengan membuat skripsi untuk syarat lulus di perguruan tinggi.

b. Memilih lapangan penelitian.

Tahap selanjutnya yaitu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang di pilih yaitu Bank BRI Kantor Cabang Jember. Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1 Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

c. Mengurus perizinan

Langkah selanjutnya yaitu mengurus perizinan dengan meminta surat pengantar dari akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan surat pengantar untuk memohon izin kepada pimpinan Bank BRI Kantor Cabang Jember untuk melakukan observasi.

d. Memilih dan menentukan informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan penelitian. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah dari Bank BRI Kantor Cabang Jember.

e. Menyiapkan perlengkapan penelitian dengan membuat instrumen pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian mengenai *Mobile Banking* di perusahaan atau yang lainnya dengan membuat instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Tahap Pekerja Lapangan

Setelah persiapan atau tahap pra-lapangan telah dianggap matang, maka tahap selanjutnya adalah penelitian.

a. Memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri

b. Memasuki lapangan

c. Berperan serta dan mengumpulkan data dengan menggunakan metode yang telah dipersiapkan.

3. Tahap Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, menganalisis keseluruhan data dan kemudian mendeskripsikan dalam bentuk sebuah laporan serta dikonsultasikan kepada dosen pembimbing. Laporan yang sudah selesai, siap dipertanggung jawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan kepada semua pihak terkait.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi misi BRI dalam melayani nasabah.

Dalam pelaksanaan operasionalnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pudukpung dijalankan oleh para pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang besar sesuai yang telah ditentukan dalam *job description* masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan secara lebih lengkap dan jelas adalah sebagai berikut.

2. Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintahan yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raen Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der*

Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.³⁸

Pada *periode* setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah Sebagian Bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 42 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Berdasarkan penetapan presiden (panpes) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar panpes No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

³⁸ Ardiansyah, “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Tabungan Simpedes Di Bank Rakyat Indonesia Malang Raya,” *Jurnal Ilmiah*, Vol.3 No.3 (Februari 2019), 33.

Berdasarkan undang-undang No. 14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang undang-undang Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% ditangan pemerintah republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.³⁹

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi bank rakyat Indonesia

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah “Bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan semua nasabah yang ada di seluruh Indonesia”.

³⁹ Ardiansyah, “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Tabungan Simpedes Di Bank Rakyat Indonesia Malang Raya,” *Jurnal Ilmiah*, Vol.3 No.3 (Februari 2019), 33-37.

b. Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- 1) BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), Untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.
- 2) BRI memberikan layanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*)
- 3) BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada para berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.

4. Logo Bank Rakyat Indonesia

Logo merupakan salah satu simbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Dibawah ini adalah logo Bank Rakyat Indonesia.



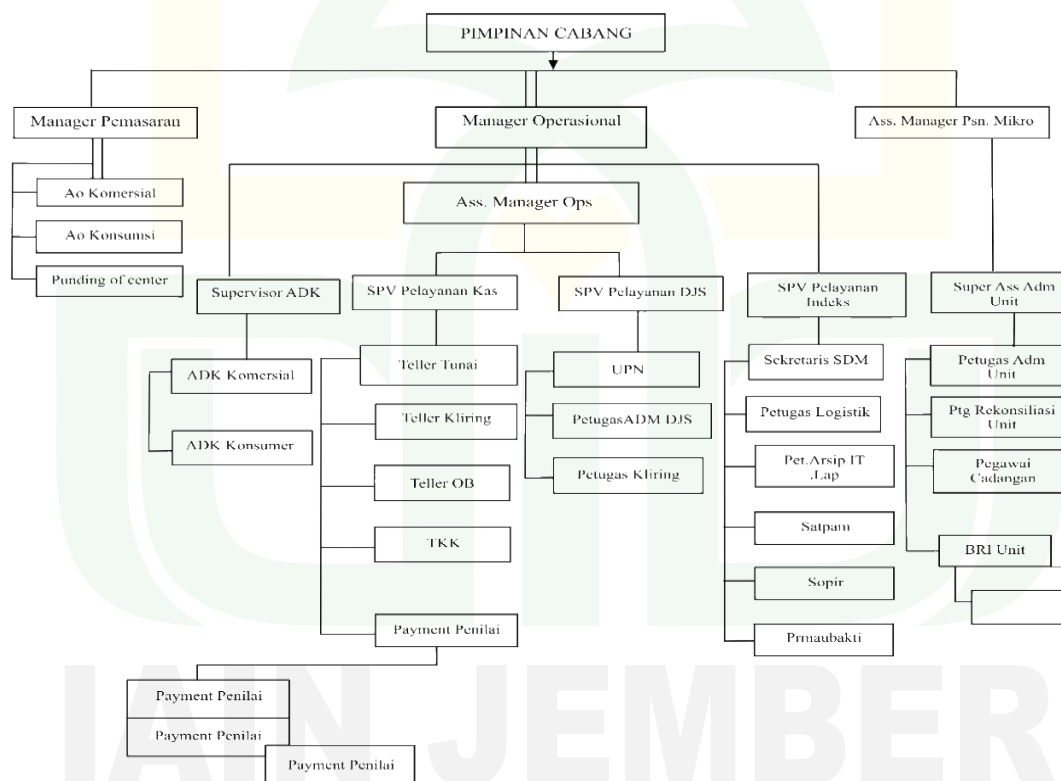
Gambar 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia

- 1) Warna biru berarti sportifitas dan profesional
- 2) Huruf B merupakan singkatan dari kata Bank

- 3) Huruf R merupakan singkatan dari kata Rakyat
- 4) Huruf I merupakan singkatan dari kata Indonesia

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan manajemen perusahaan merupakan elemen penting yang sangat menentukan dalam menjalankan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan dasar kerjasama yang mempunyai bentuk atau susunan yang jelas dalam tiap-tiap tugasnya serta untuk menegaskan hubungan antara satu sama lain .



Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Jember

6. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang

- a. Mengelola seluruh kegiatan kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia dan Unit di wilayahnya.

- b. Mengetahui dan memelihara arsip yang ada yang mencakup seluruh kebijaksanaan, peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan pinjaman, perkiraan kas, dan operasi luar negeri.
- c. Mengikuti perubahan yang terjadi dibidang perekonomian dan kondisi kerja yang mempengaruhi kegiatan di cabang.
- d. Memeriksa dan menganalisa secara berkala kondisi keuangan dan bagian-bagian untuk menentukan perlu atau tidaknya perbaikan dan pencegahan.

Mengelola rencana pengembangan bisnis, mengadakan hubungan dan kerjasama yang baik dengan unit-unit atau sub unit organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Jember. Manager Operasional Wakil Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia bertanggung jawab untuk seluru bidang khususnya operasional.

7. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (*Account Officer*) **Account Officer Komisial**

- a. Memastikan agar peraturan perkreditan yang terkait dengan bisnis ritel dipatuhi secara benar dan konsisten guna memperoleh keuntungan yang optimal dengan risiko yang kecil, serta menciptakan pelayanan yang prima.
- b. Memutuskan kredit sesuai dengan kewenangannya.
- c. Mengidentifikasi potensi ekonomi diunit kerjanya, sehingga dapat dijadikan informasi dalam mengusulkan pasar sasaran.

- d. Melakukan pembinaan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan dilunasi.

Account Officer (AO)

- a) Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit cabang.
- b) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan PTK (Putusan Kredit) terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit.
- c) Mengidentifikasi kredit-kredit yang akan jatuh tempo tiga bulan yang akan datang pada pejabat pemrakarsa kredit.
- d) Memastikan bahwa pengelolaan berkas kredit yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur kredit yang berlaku.

Funding Officer (FO)

- a) Mengidentifikasi sumber dana potensi atau Calon Penyimpan Potensial (CPP) baik perorangan maupun perusahaan/instansi untuk memfokuskan sasaran yang akan ditujunya.
- b) Melaksanakan aktivitas penjualan, dengan menghubungi, menemui dan menjual kepada nasabah potensial guna menarik nasabah sebanyak-banyaknya.
- c) Melakukan kegiatan pemasaran produk dana dan jasa dengan *Cross Selling* untuk mengoptimalkan bisnis BRI.

8. Manajer Operasional

Mempunyai tanggung jawab mengkoordinir seluruh kegiatan operasional yang ada. Bagian ini meliputi:

a. Asisten Manajer Operasional

Asisten Manajer Operasional bertanggung jawab dalam masalah administrasi kegiatan operasional dan jasa pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember meliputi:

1) Supervisor Pelayanan Kas

Pada bagian ini melaksanakan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah, fungsi-fungsi tersebut antara lain:

a) Fungsi Teller

1. Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.
2. Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan.
3. Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.
4. Mencocokkan saldo kas besar dan membuat rincian kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada kas besar kemudian melaporkan kepada seksi *front office*.

b) Fungsi Teller *Over Booking* (OB)

Membukukan kas intern (pembukuan non tunai) seperti gaji, biaya pengobatan pegawai, dan lain-lain.

c) Fungsi Tim Kurir Kas (TKK)

Mengurus kas ke Unit-unit dan memproses transfer masuk.

d) Fungsi *Payment Point* (PP)

Menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan

langsung dengan BRI, contohnya pembayaran pajak dan pembayaran rekening telepon.

2) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)

3) Fungsi Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

a) Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.

b) Memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.

c) Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.

d) Mengadministrasikan dokumen secara tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

4) Fungsi NIK (Nasabah Inti Kerjasama)

Mengelola rekening-rekening nasabah inti dan melaporkan ke Jasa Raharja. Nasabah dari NIK (Nasabah Inti Kerjasama) adalah instansi-instansi yang memiliki kerjasama dengan bank pusat.

5) Fungsi Kliring

Memproses warkat-warkat dari atau kepada bank lain melalui pertukaran warkat antar bank yang dilakukan pada bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

6) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa) II melayani jasa-jasa perbankan lainnya meliputi:

a) Fungsi Administrasi

Memeriksa dan mengendalikan warkat-warkat yang diserahkan oleh *front office*.

b) Fungsi Devisa

Melayani nasabah dalam hal yang berhubungan dengan transaksi luar negeri atau menggunakan valuta asing.

9. AMPB (Asisten Manajer Perkreditan Bisnis)

a. Mengelola dan mengkoordinasikan proses pelayanan nasabah di kantor cabang secara efektif dan efisien.

b. Mengawasi seluruh proses kegiatan operasional perkreditan dan mempersiapkan pembayaran atau realisasi kredit ataupun pembayaran gaji pegawai kantor cabang.

10. Supervisor Administrasi Kredit

a. Menjamin berjalannya kebijaksanaan dan prosedur perkreditan di kantor cabang.

b. Mengadakan konsultasi dengan *Account Officer* untuk kredit yang baru, perubahan kredit dan masalah lain bila diperlukan.

c. Mengelola kelengkapan dari pekerjaan *Financial Analysis*.

11. Koordinator Akuntansi dan Laporan

a. Mengelola dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan dan proses akuntansi di kantor cabang untuk menjamin kelancaran kegiatan

operasional sehari-hari.

- b. Mengelola dan mengkoordinasikan persiapan pembuatan anggaran di kantor cabang dan menyajikan laporan keuangan dari kantor cabang.
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahannya dalam membuat anggaran tahunan dan revisi anggaran berdasarkan petunjuk dari kantor wilayah atau kantor pusat ataupun pimpinan cabang.

12. Supervisor Devisa

- a. Menjamin kelancaran pelayanan transaksi-transaksi ekspor dan impor di kantor cabang.
- b. Menjamin terselenggaranya pelayanan *invisible* dan jasa bank.
- c. Membuat rencana kerja dan anggaran.

13. Supervisor Pelayanan Intern

- a. Menjamin pemenuhan seluruh kebutuhan pelayanan intern di kantor cabang dan pengelolaan dan kebutuhan logistik kantor cabang Bank Rakyat Indonesia unit.
- b. Menjamin semua surat yang masuk dan keluar diproses dengan cepat dan tepat waktu.
- c. Menjamin penyediaan kebutuhan operasional di kantor cabang dan Bank Rakyat Indonesia Unit.
- d. Menangani harta dan asset perolehan, disposisi dan penyimpanan arsip kepegawaian Bank Rakyat Indonesia dengan kebijakan dari Bank Rakyat Indonesia Pusat.

- e. Menjamin dan memelihara kas kecil (*petty cash*).
- f. Membuat permohonan pengambilan kas dari brankas pada pagi hari dan selama hari berjalan.
- g. Menyiapkan kelebihan kas selama hari berjalan dan mengumpulkan penerimaan kas selama akhir hari.
- h. Memberikan persetujuan surat-surat penolakan pada nasabah
- i. Memeriksa bahwa seluruh kas teller telah dihitung.

14. Manajer Bisnis Mikro

Manajer bisnis mikro bertanggung jawab pada bisnis mikro yang ada pada umumnya berada di kota kecil, yaitu di kantor BRI Unit. Pada bagian ini terdiri dari:

a. Supervisor Unit

Melaksanakan kegiatan bidang operasional untuk seluruh BRI Unit, meliputi:

- 1) Fungsi PAU (Petugas Administrasi Unit) Mengidentifikasi kegiatan-kegiatan dari BRI Unit.
- 2) Fungsi PRU (Petugas Rekonsiliasi Unit) membukukan nota-nota hubungan antara BRI Unit dengan BRI Cabang.

b. AMBM (Asisten Manajer Bisnis Mikro)

- 1) Tugasnya mengelola, merencanakan, mengorganisir dan mengawasi aktivitas Kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia Unit (termasuk kredit, penyerahan dana dan produk atau jasa bank lainnya), serta kualitas portofolio kredit untuk memaksimalkan

pendapatan bank rakyat Indonesia unit. Memberikan perhatian atas hasil-hasil audit, membina secara efektif dan profesional serta hubungan dengan nasabah dan *Customer Service*.

c. *Customer Service*

Customer service bertugas melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon nasabah atau nasabah yang datang ke bank dan juga menawarkan produk-produk yang dihasilkan oleh bank agar nasabah mengetahui dan mengerti dari kegunaan produk yang ditawarkan.

d. *Teller*

Teller mempunyai tugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan setoran atau penarikan uang dan juga setoran cicilan kredit. Selain itu *teller* juga melakukan pencairan untuk kredit, *stock opname* Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan mengisi uang ATM.

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Dalam pembahasan ini akan disajikan data yang telah diperoleh peneliti dari proses pengumpulan data sebagaimana yang telah dijelaskan dalam BAB III, bahwa dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini akan di paparkan secara rinci dan sistematis tentang keadaan objek yang diteliti.

1. Faktor yang Mendorong Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa Covid-19

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Selain itu, *mobile banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Berdasarkan hal tersebut, nasabah tidak perlu lagi pergi ke kantor cabang untuk melakukan transaksi hanya butuh sentuhan jari dan waktu kurang dari lima menit dalam memenuhi kebutuhannya dan nasabah juga merasa cara penggunaan *mobile banking* mudah dimengerti, kebutuhan pengguna selalu direspon dan fleksibel artinya mudah digunakan dimana saja dan kapan saja.

Pengguna *mobile banking* juga terus meningkat dan bertambahnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* seperti yang dipaparkan oleh narasumber sebagai berikut:

a. Efisiensi Waktu

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

“Minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* itu karna waktu transaksi yang singkat dengan *mobile banking* nasabah hanya memerlukan lima menit sedangkan transaksi yang seperti biasa memerlukan waktu yang lebih lama. Makanya waktu adalah salah satu faktor nasabah memakai *mobile banking*”⁴⁰

⁴⁰ Rizki, wawancara, Jember, 2 Februari 2021.

Ibu Clara Trisianty Nugraini selaku *Customer Service* Prioritas di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

“Jadi biasanya kan nasabah jaman sekarang ini lagi pandemi nih, biasanya nasabah males ke Bank terus males antri dan ini itu tapi sedangkan dia butuh untuk transfer atau beli pulsa jadi dari itulah faktor nasabah pengen banget punya mobile banking yang tinggal sambal golar-goler dirumah bisa langsung transaksi. Jadi faktornya itu yang pertama efisiensi waktu terus kemudahan, kecepatan dan lebih praktis tidak harus datang ke bank atau beli pulsa di konter-konter”.⁴¹

Dana Izza Rohil Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember

“Karna lebih praktis, saya tidak perlu ke bank untuk bertransaksi jadinya saya bisa menghemat waktu, menghemat bensin dan juga waktu yang saya butuhkan sebentar”.⁴²

Dari penjelasan beberapa narasumber dapat disimpulkan analisis yang menjadi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking yaitu memberikan kemudahan, keamanan serta kenyamanan, seperti halnya transfer dana, cek saldo dan lainnya, semuanya bisa dilakukan dimana saja hanya dengan sentuhan jari dan tidak perlu jauh-jauh pergi ke bank.

b. Kesehatan

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

”Terus faktor kesehatan juga termasuk mbak, sejak awal corona masyarakat lebih memilih diam dirumah saja, terus yang ada dirumah kan juga harus bertransaksi seperti halnya bayar listrik, bayar air, bayar wifi terus kayak pembelian *onlineshop*, pulsa, paket data. nah dari situ masyarakat sangat meminati *mobile banking* dimasa wabah virus corona”

⁴¹ Clara Trisianty, *wawancara*, Jember, 22 Februari 2021.

⁴² Dana Izza Rohil, *wawancara*, Jember, 22 Februari 2021.

Ibu Clara Trisianty Nugraini selaku *Customer Service* Prioritas di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

“Dengan keadaan seperti ini mbak, faktor Kesehatan juga menjadi salah satu faktor minat nasabah untuk menghindari virus corona. Jadi, nasabah memilih tidak keluar rumah dan menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi.”

Dana Izza Rohil Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember.

”Semenjak pemerintah mengumumkan tidak boleh keluar rumah. Yaa akhirnya saya mendaftarkan *mobile banking*.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan analisis yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* salah satunya yaitu faktor kesehatan. Untuk menghindari penyebaran virus corona disini masyarakat sangat terbantu dengan aplikasi *mobile banking* dalam bertansaksi pada keadaan pandemi seperti ini.

Almaidah Seorang Nasabah Pengguna *mobile banking* di Bank BRI Cabang Jember.

“Ya...biar lebih praktis mbak, soalnya sekarang lagi pandemi males keluar rumah, kalau punya aplikasi *mobile banking* enak mbak bisa melakukan transaksi dirumah, dengan itu kita bisa menghindari kerumunan biar tidak tersebar virus corona”.⁴³

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan juga lebih praktis dalam penguannya, tidak perlu keluar rumah

⁴³ Almaidah, *wawancara*, Jember 01 April 2021.

dengan begitu nasabah tetap menjalankan protokol kesehatan seperti menjahui kerumunan.

Anisa Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember.

”Sebenarnya sudah lama sih mbak punya *mobile banking*, cuman mungkin manfaatnya sebelum adanya pandemi covid hanya mempermudah transaksi saja, setelah adanya pandemi covid wah manfaatnya luar biasa. Manfaatnya di pandemi covid yang pertama kita tidak perlu ke bank langsung, yang kedua tidak perlu mengantri, itung-itung untuk membantu mengurangi wabah yang seperti ini”⁴⁴.

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan faktor yang mendorong nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang pertama mempermudah dalam bertransaksi, tidak perlu ke bank dan juga tidak perlu mengantri dan yang kedua bisa terhindar dari virus Covid-19

c. Faktor Finansial

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

”Selanjutnya juga faktor finansial mbak, contohnya kayak nasabah itu ga usah pergi bank untuk bertransaksi, kalau dari rumah ke bank itu kan pakek kendaraan kayak motor, mobil nah itu bensin berkurang kan mbak, kalau semisal transaksi dari rumah kan bisa lebih menghemat atau meminimalisir pengeluaran.”⁴⁵

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan analisis yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* salah satunya faktor finansial, karena nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya

⁴⁴ Anisa, wawancara, Jember 01 April 2021.

⁴⁵ Rizki, wawancara, Jember, 2 Februari 2021.

transportasi untuk pergi ke bank.

Almaidah Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI

Cabang Jember:

“Enak mbak bisa lebih hemat biaya karena kita tidak harus pergi ke bank untuk bertransaksi, jadi itu sangat bermanfaat kepada masyarakat dan saya sendiri, itung-itung ga kelong ongkos”.⁴⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan analisis yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* salah satunya faktor finansial, karena nasabah dapat meminimalisir dana dan juga tidak perlu mengeluarkan biaya untuk bertransaksi diluar rumah.⁴⁷

Sutimawati Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank

BRI Cabang Jember:

”Kalau saya mbak karena jualan online terus saya juga tidak punya motor, masak saya tiap cek transfran dari pembeli saya harus ke bank dan atm naik angkot hanya untuk cek uang masuk dan tidaknya, kan sayang ongkosnya mbk.”

Berdasarkan wawancara diatas faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* salah satunya faktor finansial, karena *mobile banking* dapat memudahkan transaksi nasabah seperti halnya nasabah tidak perlu keluar rumah dan tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi.

⁴⁶ Almaidah, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

⁴⁷ Sutimawati, *wawancara*, Jember 13 April 2021.

d. Faktor Tenaga

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

“Aplikasi *mobile banking* membantu nasabah agar tidak perlu membuang tenaga hanya untuk bertransaksi, seperti halnya dari rumah panas-panasan dan juga kehujanan bermotor pergi ke bank, terus mana terjebak macet, lampu merah, beda lagi yang ga ada kendaraan harus naik angkot, pas sampai ke bank mana banknya antri juga mbak. Jadi, dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak menguras tenaga.”⁴⁸

Berdasarkan wawancara tersebut *mobile banking* dapat menghemat tenaga, seperti halnya kita tidak perlu membuang tenaga untuk pergi ke bank hanya untuk bertransaksi.

Nanang Wahyudi Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember

“Karena istri saya suka belanja di shopee mbak, ya biar mudah saja mbak ga usah capek-capek keluar rumah pergi ke ATM untuk transfer”.⁴⁹

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu mempermudah dalam bertransaksi dan tidak perlu mengeluarkan tenaga untuk pergi ke bank.

Anisa Seorang Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember

“Wah, manfaatnya luar biasa. Manfaatnya di pandemi covid yang pertama kita tidak perlu ke bank langsung, yang kedua tidak perlu capek mengantri”.

⁴⁸ Rizki, *wawancara*, Jember, 2 Februari 2021.

⁴⁹ Nanang Wahyudi, *wawancara*, 01 April 2021.

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu faktor tenaga karena nasabah tidak membuang tenaganya hanya untuk mengantri di bank.⁵⁰

2. Faktor Dominan yang Mendorong Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Cabang Jember dimasa Covid-19 Efisiensi Waktu

Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Oprasional (SLO) di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

“Yang menjadi faktor dominan nasabah waktu mbk”⁵¹

Ibu Clara Trisianty Nugraini selaku *Customer Sarvice* Prioritas di Bank BRI Kantor Cabang Jember.⁵²

“Faktor yang menjadi dominan kenyamanan dalam bertransaksi, karena cepat ga perlu memakan waktu lama contohnya seperti yang saya tadi jelaskan nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke bank”.

Anisa Seorang Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember

”Karena penggunaannya enak, cepat mau transfer tidak perlu ngantri dan ga pakek lama”⁵³

Almaidah Seorang Pengguna *Mobile Banking* di Bank BRI Cabang Jember

“Yang saya jelaskan kemarennnya sudah lebih ke dominan sih mbak, lebih praktis, tidak keluar rumah, mau transaksi dimana saja dan

⁵⁰ Anisa, *wawancara*, 01 April 2021.

⁵¹ Rizki Handayani, *wawancara*, Jember, 02 Februari 2021.

⁵² Clara Trisianty, *wawancara*, Jember, 22 Februari 2021.

⁵³ Anisa, *wawancara*, Jember, 06 April 2021.

kapan saja dan pastinya tidak buang-buang waktu mengantri di Bank”⁵⁴

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwasanya faktor yang menjadi dominan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu efisiensi waktu, selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan pengguna *mobile banking* juga dapat menghemat waktu. Karena pengguna *mobile banking* tidak perlu repot-repot menghabiskan waktunya untuk ke kantor-kantor cabang bti terdekat atau harus ke ATM dan mengantri untuk bertransaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat ataupun dimana saja hanya menggunakan telepon seluler sehingga nasabah dapat menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatannya yang lain apalagi disaat pandemi saat ini masyarakat diharuskan untuk *stay at home*. Sehingga, diluncurkannya *mobile banking* secara online adalah keputusan yang tepat untuk menghindari kerumunan nasabah di bank.

C. Pembahasan Temuan

Pada pembahasan ini menguraikan temuan yang ada di lapangan (lokasi penelitian), berdasarkan paparan data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dari wawancara dengan teori yang ada serta relevan dengan penelitian ini. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan focus penelitian yang terdapat pada fokus penelitian. Beberapa temuan yang telah ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵⁴ Almaidah, wawancara, Jember, 06 April 2021.

1. Faktor yang mendorong minat nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan *Mobile Banking* dimasa Covid-19

Melihat hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti dapatkan terkait faktor yang mendorong minat nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam menggunakan *mobile banking* dimasa covid-19 adalah:

- a. Efisiensi waktu adalah selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan, penggunaan *mobile banking* juga dapat menghemat waktu penggunaannya. Transaksi-transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan telepon selulernya sehingga nasabah bisa menggunakan waktunya dengan efisien untuk melakukan kegiatan yang lain.
- b. Kesehatan juga menjadi faktor yang mendorong minat nasabah, karena dimasa pandemi seperti ini masyarakat sangat partisipasi dengan kesehatannya dikarenakan takut tertular wabah virus corona.
- c. Finansial menjadi salah satu faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena nasabah bisa meminimalisir biaya seperti membeli bensin atau ongkos ojek.
- d. Faktor tenaga menjadi salah dorongan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena nasabah tidak perlu membuang tenaga hanya untuk transaksi seperti transfer ke bank.

Hal tersebut fakta yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan teori yang ada. Menurut Malayu Hasibuan berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi timbulnya minat adalah:

- a. Perbedaan pekerjaan artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain.
- b. Perbedaan sosial ekonomi artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya dari pada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- c. Perbedaan hobi dan kegemaran artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- d. Perbedaan jenis kelamin artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, misalnya pada pola berbelanja.
- e. Perbedaan usia, artinya setiap usia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya⁵⁵

Menurut Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat yaitu

- a. Dorongan dari dalam diri individu contohnya dorongan untuk makan, dorongan ingin makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan.
- b. Motif sosial dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- c. Faktor emosional minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa minat adalah

⁵⁵ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 205.

dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya.⁵⁶

Hal ini sesuai dengan teori Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abduls Wahab yang menjelaskan tentang salah satu faktor yang menjadi timbulnya minat yaitu dorongan dari diri sendiri, dan telah ditemukan oleh peneliti ialah faktor kesehatan yang termasuk dorongan dari sendiri contohnya seperti nasabah lebih memilih berada dirumah saja karena takut tertular dari penyebaran virus corona.

2. Faktor Dominan yang Mendorong Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dimasa Covid-19

Melihat hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti dapatkan terkait faktor dominan yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dimasa covid-19 adalah efisiensi waktu selain memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan pengguna *mobile banking* juga dapat menghemat waktu, karena apabila sewaktu-waktu akan melakukan transaksi hanya dengan menggunakan media ponsel tanpa harus mengunjungi bank.

Menurut Mirawati faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *e-banking* yaitu:⁵⁷

⁵⁶ Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2004), 264.

⁵⁷ Mirawati, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking pada PT. Bank BRI Syariah KCP Pringsewu" (Skripsi, Institut Agama Islam Negri Metro, 2017).

a. Kenyamanan

Kenyamanan berarti nasabah bank merasa bahwa *internet banking* itu fleksibel dalam hal waktu dan tepat dikarenakan *e-banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.

b. Kemampuan mengakses

Yang dimaksud dengan kapanpun mengakses yaitu ketika nasabah ingin bertransaksi menggunakan *e-banking* aksesnya tidak lemot dan dapat mempermudah transaksi

c. Keamanan

Yang dimaksud dengan keamanan yaitu nasabah merasakan bahwa ketika nasabah menggunakan *e-banking* nasabah tidak perlu lagi datang ke bank ketika nasabah ingin mentransfer kesuatu antar bank karena dengan menggunakan *e-banking* nasabah dapat langsung mentransfer jadi nasabah tidak perlu takut akan adanya perampokan.

Kenyamanan, keamanan, akses yang mudah menjadi salah satu faktor mengapa nasabah menggunakan fasilitas *e-banking*, namun yang terdapat pada penelitian terdahulu faktor kenyamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *e-banking*.

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang ada, karena menurut Mirawati faktor yang menjadi dominan minat nasabah yaitu kenyamanan, namun fakta yang terjadi dilapangan faktor dominan yang menjadi dominan nasabah adalah efisiensi waktu.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini. Nama : Ahlam Musaidah
Nim : E20171078
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul
“**Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor
Cabang Jember dalam Menggunakan M-Banking di masa Pandemi
Covid-19**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri,
kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-
benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Desember 2020
Penulis,



Ahlam Musaidah
NIM. E20171078

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan penelitian dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut

1. Faktor yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke *counter* ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya.
2. Faktor yang mendorong dominan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu efisiensi waktu, karena nasabah tidak perlu lagi memakan waktu lama untuk pergi ke ATM ataupun bank hanya untuk bertransaksi seperti transfer.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Mempromosikan produk *mobile banking* bri dengan memanfaatkan media sosial agar lebih dikenal para nasabah.
1. Lebih meningkatkan fasilitas yang sudah ada agar semakin menjadi lebih baik dan pengguna merasa nyaman dalam menggunakannya.
2. Memberikan sosialisasi secara langsung serta menyeluruh kepada orang-orang yang memiliki tingkat *self efficacy* yang rendah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharismi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Nur Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Cholid, Narbuko dan H. Ahmadi Abu. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djamarah, Bahri Syaiful. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Reseach Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harahap, Sahraini. 2019. *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan*,
Ismail. 2011 *Perbankan Syariah* Jakarta: Prenada Media Group.
- J. Moleong Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 2, No. 2 Oktober 2018
Komarudin. 1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta:Grafindo.
- Milles, Matthew B. Dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*.
- Rahman, Abdul Saleh dan Wahab, Abdul Muhib. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.,* (Jakarta: Prenada Media)
- Saifuddin, Azwar. 1998. *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
Sarjono Dkk. 2004. *Panduan Penulisan Skripsi* (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah Uin Sunan Kalijaga)
- Satria, ArgaPengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepusa Slamet, Yulius. 2006. *Metode Penelitian Sosial* Surakarta: Uns Press
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta)

Jurnal

- Fandi, Achmad. 2019 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah

Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Islam Vol 2, 3*

Iriani, Fitri Annisa. “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”, *Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 2, 2* (Oktober, 2018), 102

Kurniawati, Astika Hanif, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif. “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi”, *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Volume IV, 1*, (2017)

Nasution, Hayati Mislah, Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah Vol 1, 1* (2015), 64

Skripsi

Fakhrurozi, Akhmad. 2018. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Harlan, Mastia Dwi. 2014 *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

Himawati, Resita Rezza. 2018 *Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Iriani, Fitri Annisa. 2018 *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”, *Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 2, 2* (Oktober, 2018)

Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Ledesman, Mario. 2018 *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Nagib, Bhalqis. 2019. *Analisis Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang. Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 1, 2* (April 2013)

Purwatinim, Ayu Nisa. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan mobile Banking Bank Syariah (Studi*

Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam Banda Aceh). (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), xv

Wulandar, Pratiwi Dwitya. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking (Studi Pada Pt Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Lubuk Pakam)*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018)

Internet:

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/19/161115126/tahun-2017-pengguna-internet-di-indonesia-mencapai-14326-juta-orang?>

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>

<https://inet.detik.com/mobile-apps/d-4949721/aplikasi-mobile-banking-jadi-solusi-perbankan-saat-pandemi-corona>

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/selama-pandemi-virus-corona-pengguna-internet-banking-bri-mencapai-24-juta-1toFjut3CvE/full>

<https://www.merdeka.com/uang/pengguna-layanan-mobile-banking-bri-naik-660-persen-selama-pandemi.html>

<https://www.sejarahdunia.web.id/sejarah-mobile-banking/>

IAIN JEMBER



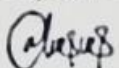
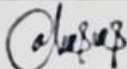
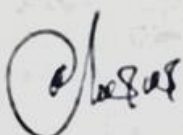
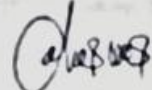
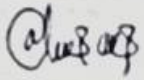
MATRIK PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>Analisis Faktor yang Mendorong Minat Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam Menggunakan M-Banking di masa Pandemi Covid-19</p>	<p>1. Minat</p>	<p>1. Dorongan dari dalam diri individu 2. Motif Sosial 3. Faktor Emosional</p>	<p>1. Informan a. Supervisor Layanan Operasional b. Customer Servis c. Nasabah 2. Wawancara 3. Observasi 4. Dokumentasi</p>	<p>1. Pendekatan penelitian: kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Metode deskriptif kualitatif 4. Keabsahan data: Triangulasi Sumber</p>	<p>1. Faktor apa saja yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada Bank BRI Kantor Cabang jember dimasa pandemi covid-19 ? 1. Faktor dominan apa yang mendorong minat nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BRI Cabang Jember dimasa pandemi Covid-19?</p>

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian :

Lokasi Jl Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember 68131.

	Hari/Tanggal	Jadwal Kegiatan	Ttd
1.	Senin 23 November 2020	Konsultasi Proposal Kepada Sekretaris Bank BRI Kantor Cabang Jember	
2.	Selasa 24 November 2020	Memasukan surat izin penelitian	
3.	Senin 30 November 2020	Menembusi surat izin penelitian (surat penelitian di acc) Manajer Operasional	
4.	Kamis 02 Februari 2021	Wawancara terkait sejarah, struktur, visi dan misi Bank BRI Kantor Cabang Jember	
5.	Rabu 10 Februari 2021	Wawancara terkait faktor yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking kepada SLO Bank BRI Kantor Cabang Jember	
6.	Senin 22 Februari 2021	Wawancara terkait faktor yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking kepada customer servis prioritas Bank BRI Kantor Cabang Jember	
7.	Senin 22 Februari 2021	Wawancara terkait faktor yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking kepada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember	
8.	Kabu 14 April 2021	Pamit sekaligus meminta surat selesai penelitian kepada SDM Bank BRI Kantor Cabang Jember	

Jember, 14 April 2021



Mulikati
Manajer Operasional Layanan



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B 1672/KC-XVI/SDM/04/2021
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesal penelitian*

Jember, 19 April 2021

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Ahlam Musaidah / E20171078
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam .
Judul Penelitian : " ANALISIS MINAT NASABAH BRI CABANG
JEMBER DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING
DIMASA PANDEMI COVID-19".
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember.
Lama Penelitian : 8 Hari

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik selama 8 hari (Sesuai Jurnal penelitian terlampir).

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
† KANTOR CABANG JEMBER †

MULIKATI
Manajer Operasional Layanan

FOTO DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Ahlam Musaidah
Nim : E20171078
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 01 Mei 1999
Alamat : Dusun Pondok Jeruk Kulon rw/rt: 001/042
Wringin Agung Jombang Jember
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Email : ahlammonica4@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : MI WAHID HASYIM 01 JEMBER
SMP : MTS MIFTAHUL ULUM LUMAJANG
SMA : MA MIFTAHUL ULUM LUMAJANG
Perguruan Tinggi : IAIN Jember, Program Studi Perbankan Syariah

C. Pengalaman Organisasi :

Unit Bela Diri Mahasiswa (UBM)

IAIN JEMBER