

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

M. NAMUS AKBAR GUMIRAT

NIM. 4220129

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
KC Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

M. NAMUS AKBAR GUMIRAT

NIM. 4220129

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Namus Akbar Gumirat

NIM : 4220129

Judul Skripsi : **Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 Mei 2025

Yang menyatakan,



M. Namus Akbar Gumirat

NIM. 4220129

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. M. Namus Akbar Gumirat

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : M. Namus Akbar Gumirat

NIM : 4220129

Judul Skripsi : **Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 22 Mei 2025

Pembimbing,



Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161

PENGESAHAN

Dekan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **M. Namus Akbar Gumirat**
Nim : **4220129**
Judul Skripsi : **Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)**
Dosen Pembimbing : **Wilda Yulia Rusyidah, M.Sc.**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

M. Shulthoni, MA., M.S.I, Ph.D

NIP. 197507062008011016

Penguji II

Dr. Hendri Hermawan Adinugraha, M.Si.

NIP. 198703112019081001

Pekalongan, 24 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag

NIP. 19780616 2003121003

MOTTO

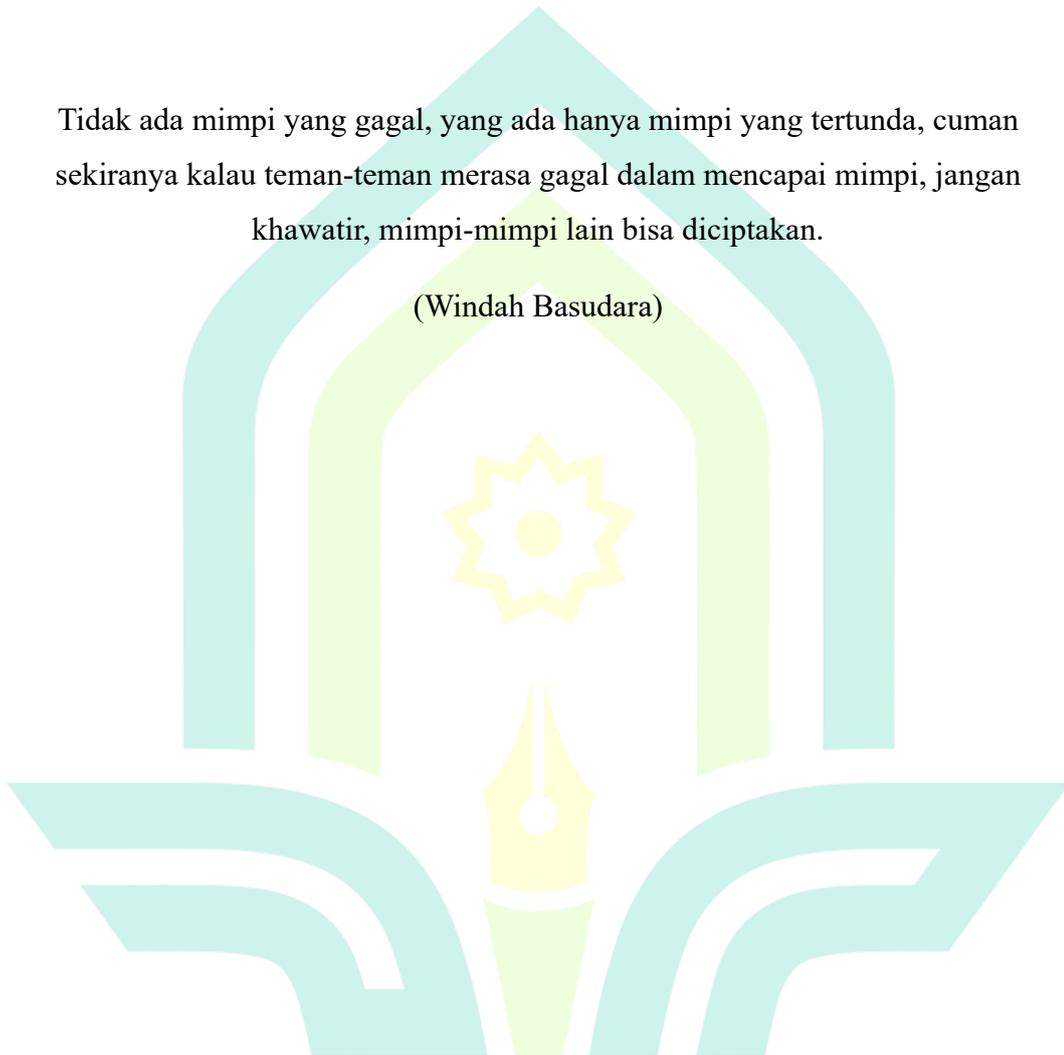
Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanya mimpi yang tertunda, cuman sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi, jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bisa diciptakan.

(Windah Basudara)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Peneliti menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini peneliti banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisa Skripsi ini:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Muhammad Naufal, S.Ag. dan Ibu Yuliyanti yang telah berjuang untuk memberikan pendidikan layak kepada penulis, yang selalu mendoakan, mendukung serta memberikan apresiasi setiap langkah penulis dalam menempuh pendidikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi ibu dan bapak harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
2. Kepada adik saya Afgan Nafis Zain, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Kepada keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan doa, nasehat, masukan dan memberi saya semangat selama ini.
4. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

5. Dosen Pembimbing skripsi yaitu Ibu Wilda Yulia Rusyidah, M.Sc., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen Wali Bapak Dr. Tamamudin, S.E., M.M., atas bimbingan sejak semester pertama kepada saya selama di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu Muhammad Afi Ramdani, Danang Priyadi, dan yang lainnya yang telah memberikan semangat, bantuan, hiburan dan canda tawa. Terimakasih kalian selalu sabar mendengarkan curahan hati perjalanan kisah hidup saya serta keluh kesah dalam keadaan apapun.
8. Teman-teman masa MAN 1 Kota Pekalongan yang selalu mengingatkan tentang hal-hal baik. Terimakasih sudah ikhlas mendengarkan keluh kesah saya selama ini dan terima kasih sudah mau menjadi teman baik saya dari dulu hingga sekarang. Semoga segala cita-citamu dapat tercapai.
9. Teman teman seperjuangan satu Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020. Saya sangat berterima kasih dan bersyukur bisa dipertemukan dengan kalian, saya tidak akan melupakan semua kebaikan kalian selama ini. Semoga kita bisa meraih kesuksesan versi kita masing masing.

Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. M. Namus Akbar Gumirat. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena telah berusaha bangkit disaat jatuh, terimakasih telah berusaha mempercayai kemampuan diriku, terimakasih untuk segala hal yang tak pernah terucap oleh kata tapi dirasakan oleh jiwa. *Thank you my self, you've tried your best. You've made it.*

ABSTRAK

M. Namus Akbar Gumirat. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)

Perkembangan teknologi informasi telah memengaruhi layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia menyediakan aplikasi BSI Mobile dengan berbagai fitur seperti informasi rekening, transfer, pembayaran, dan layanan islami seperti zakat, infak, wakaf, sedekah. Persepsi nasabah terhadap layanan ini sangat penting. Persepsi terbentuk dari pengalaman, keinginan, pengaruh teman, dan penilaian pribadi terhadap layanan yang digunakan. Persepsi bisa positif atau negatif tergantung bagaimana individu menangkap dan menilai informasi berdasarkan latar belakang dan kepribadiannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda terhadap aplikasi BSI *Mobile* serta penilaian terhadap aplikasi BSI Mobile.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek utama dalam penelitian ini adalah Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap BSI Mobile sebagian nasabah di BSI KC Pekalongan Pemuda sudah memahami dan menggunakan BSI Mobile. Mereka menilai aplikasi ini berguna, mudah digunakan, dan efisien, serta menyukai fitur tambahan seperti pengingat waktu ibadah. Dampak persepsi nasabah dibentuk oleh pengalaman, keinginan, dan pengaruh sosial seperti teman atau keluarga. Banyak nasabah memutuskan menggunakan BSI Mobile karena rekomendasi dari orang terdekat atau customer service yang memberikan penjelasan positif. Tanggapan dan harapan ke depan nasabah merasa puas dengan kenyamanan dan efisiensi yang ditawarkan BSI Mobile, dan menjadikannya pilihan utama untuk transaksi. Namun, masih ada keluhan soal lamanya waktu pemeliharaan sistem, yang dianggap mengganggu, meski secara umum aplikasi berjalan baik jika didukung koneksi internet yang stabil.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Layanan, BSI Mobile

ABSTRACT

M. Namus Akbar Gumirat. Analysis of Customer Perceptions of Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Services (Case Study on Customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)

The development of information technology has affected banking services, Bank Syariah Indonesia provides the BSI Mobile application with various features such as account information, transfers, payments, and sharia services such as zakat, infak, waqf, sedekah. Customer perception of this service is very important. Perception is formed from experience, desires, the influence of friends, and personal assessments of the services used. Perception can be positive or negative depending on how individuals capture and assess information based on their background and personality. This study aims to determine the perception of BSI KC Pekalongan Pemuda customers towards the BSI Mobile application and the assessment of the BSI Mobile application.

This research is a qualitative research. The data collection methods used are interviews, observations and documentation. The main subjects in this study are BSI KC Pekalongan Pemuda Customers. The data sources in this study are primary data and secondary data. Data analysis in this study is in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study showed that customer perceptions of BSI Mobile, some customers at BSI KC Pekalongan Pemuda already understand and use BSI Mobile. They consider this application useful, easy to use, and efficient, and like additional features such as prayer time reminders. The impact of customer perception is formed by experience, desires, and social influences such as friends or family. Many customers decide to use BSI Mobile because of recommendations from people close to them or customer service who provide positive explanations. Customer responses and hopes for the future are satisfied with the convenience and efficiency offered by BSI Mobile, and make it the main choice for transactions. However, there are still complaints about the length of time for system maintenance, which is considered annoying, although in general the application runs well if supported by a stable internet connection.

Keywords: Customer Perception, Service, BSI Mobile

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Ibu Wilda Yulia Rusyidah, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).

8. Pihak Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moral maupun materil.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 22 Mei 2025



M. Namus Akbar Gumirat
NIM. 4220129

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITRASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Telaah Pustaka	35
C. Kerangka Berfikir	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B.	Setting Penelitian	44
C.	Subjek Penelitian dan Sampel.....	45
D.	Sumber Data.....	46
E.	Metode Pengumpulan Data.....	47
F.	Keabsahan Data	50
G.	Metode Analisi Data	51
BAB IV		54
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		54
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B.	Analisis Data Wawancara	57
C.	PEMBAHASAN.....	63
BAB V		70
PENUTUP		70
A.	Kesimpulan	70
B.	Keterbatasan Penelitian.....	72
C.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN		



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i
◌ُ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - zukira

يَذْهَبُ - yazhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama

... ا...ىَ .	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... يِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... وُ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-aṭfāl

-- raudatulafāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah

- al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةُ - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

الْبِرِّ - al-birr

الْحَجِّ - al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
الْبَيْعُ	- al-badī'u
الْجَلالُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuḏūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina
أُمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan

maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti
manistaṭā’a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illā rasul

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَأًا

Inna awwala baitin wuḍi’a linnāsil
allaḏī bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَاضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-
Qur’ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihil
Qur’ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra’āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra’āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-‘ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil ‘ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

إِلِلَّهِ الْأَمْرِ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī’an

Lillāhil-amrujamī’an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhabikullisyai’in‘ alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identitas Informan.....	47
-----------------------------------	----



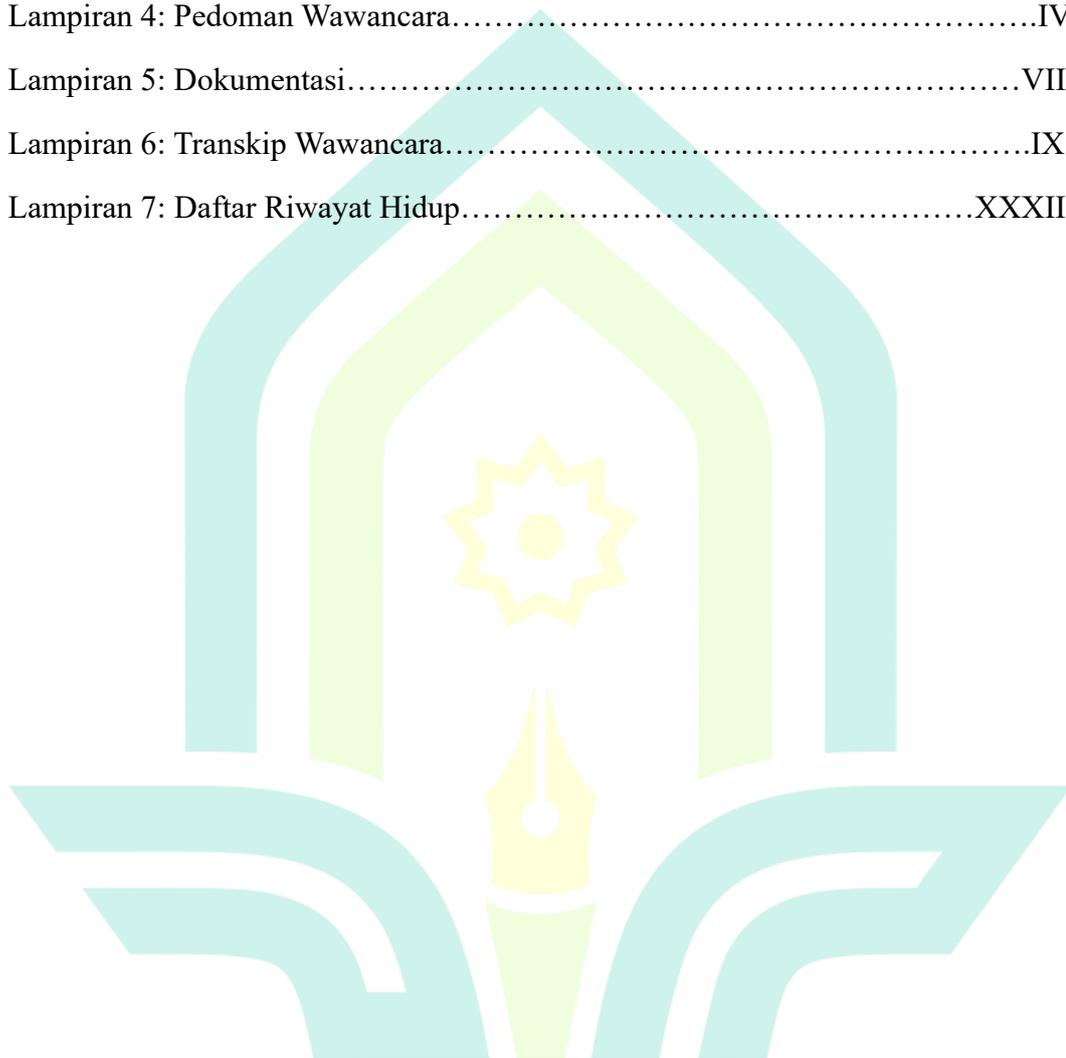
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Fitur BSI Mobile.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 Struktur Ornanisasi BSI KC Pekalongan Pemuda.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian.....	I
Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Penelitian.....	II
Lampiran 3: Panduan Observasi.....	III
Lampiran 4: Pedoman Wawancara.....	IV
Lampiran 5: Dokumentasi.....	VII
Lampiran 6: Transkrip Wawancara.....	IX
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup.....	XXXII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi mempengaruhi segala aspek, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi. Setiap bank mempunyai akses yang sama atas teknologi yang ada, namun yang mampu memanfaatkannya dengan benar adalah mereka yang berhasil meraciknya kedalam sebuah konfigurasi yang efektif dan efisien, yang diimplementasikan dengan seksama, mendukung produk dan layanan yang praktis, bagus, serta dioperasikan dengan tepat guna (Marliza, 2017). Di waktu jam kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrean. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini, di mana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberi manfaat, baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya.

Layanan jasa pada *Mobile Banking* perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi (Jarkani, 2015). Berkembangnya teknologi berbasis digital dan telekomunikasi yang digunakan oleh industri keuangan terutama pada sektor bank syariah, yakni

aplikasi *Mobile Banking* dan *Internet Banking*, yang kegiatannya hanya bisa dilakukan melalui koneksi internet. Di era informasi digital pada saat ini, hal tersebut dapat memberikan dampak yang bisa mengubah tindakan konsumen dalam menjalankan segala aktivitas transaksi, yang pada dasarnya konsumen juga sangat mengutamakan aspek kegunaan, kebermanfaatan, kemudahan, fleksibel, efisien dan sederhana. Akhirnya dapat berpengaruh nyaris semua aspek kehidupan bahkan aktivitas manusia (Junaedi, 2023).

BSI merupakan nama baru setelah mergernya ketiga bank BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah. BSI KC Pekalongan Pemuda ini awalnya yaitu bank BRI Syariah, dengan mergernya ketiga bank ini tentu masih banyak masyarakat yang belum tahu adanya aplikasi BSI Mobile. Di samping kemudahan yang ditawarkan oleh BSI Mobile, masih terdapat segmen masyarakat yang belum mampu mengoptimalkan penggunaan smartphone untuk transaksi perbankan. Kondisi ini membuat mereka tetap bergantung pada layanan tatap muka di kantor bank.

Dalam BSI *Mobile* menawarkan berbagai layanan seperti informasi rekening, tranfer, pembayaran, dan riwayat transaksi. Selain dari layanan tadi BSI *Mobile* juga memiliki layanan islami yang menjadi keunggulan tersendiri seperti bayar zakat, infak, wakaf, sedekah dan lain sebagainya. Menurut Khasanah (2019) *Mobile Banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta

melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun, dimanapun, dan kapanpun.

Persepsi diawali dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang memiliki arti. Persepsi positif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana subyek yang mempersepsikan cenderung menerima obyek yang ditangkap sesuai dengan pribadinya. Persepsi negatif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menunjuk pada keadaan dimana subyek yang mempersepsi cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan kepribadiannya.

Beberapa hal dapat mempengaruhi persepsi seseorang yaitu pengalaman masa lalu yang dialami seseorang dapat memberikan pengaruh pada dirinya, karena pada umumnya ia akan menyimpulkan hal yang sama berdasarkan apa yang ia rasakan, dengar, dan lihat. Keinginan dapat mempengaruhi kebijaksanaan seseorang dalam mengambil keputusan. Teman adalah sumber pengalaman mereka akan menceritakan pengalaman kisah mereka sendiri. Serta seseorang akan memberikan penilaian terhadap apa yang telah mereka gunakan atau rasakan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terurai, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Persepsi Nasabah**

Terhadap Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pekalongan Pemuda)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana persepsi nasabah mengenai aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana dampak dari persepsi nasabah mengenai aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana tanggapan atau penilaian nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia untuk kedepannya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia!
2. Untuk mengetahui dampak dari persepsi nasabah mengenai aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia!
3. Untuk mengetahui tanggapan atau penilaian nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia kedepannya!

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambahkan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan perbankan syariah maupun nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan mendapatkan tambahan rujukan sebagai masukan referensi bagi peneliti dan sebagai referensi untuk pembaca yang ingin tambahan ilmu guna membantu memecahkan masalah, khususnya Program Studi Perbankan Syariah

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BSI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bahan referensi bagi Bank Syariah Indonesia cabang Pekalongan khususnya dalam bidang produk perbankan syariaah.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), sehingga masyarakat akan tergerak untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Pekalongan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi proposal ini. Berikut sistematika dari proposal ini:

1. BAB I PENDAHULUAN

Mendeskripsikan dan menjelaskan latar belakang sebagai dasar dari penelitian, identifikasi masalah, kemudian menuangkan rumusan masalah yang akan diteliti, menjelaskan tujuan penelitian, serta penjelasan manfaat penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Isi dari bagian ini yaitu disampaikan teori-teori relevan yang menjadikan acuan sekunder pada studi ini. Selain itu, dipaparkan pula mengenai tinjauan literatur singkat atas penelitian-penelitian terdahulu yang kemudian mendapatkan temuan-temuan perbandingan dari beberapa penelitian terdahulu dengan fokus dengan topik permasalahan penelitian saat ini. Pada bab ini juga disampaikan mengenai kerangka berfikir.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian berupa jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek penelitian dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan metode analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menyajikan analisis data wawancara, dan pembahasan untuk menjawab permasalahan yang diajukan pada BAB I.

5. BAB V PENUTUP

(1) simpulan akhir penelitian, (2) saran untuk pihak terkait, serta (3) lampiran dan daftar pustaka sebagai pelengkap dokumen penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini, dapat disimpulkan dari jawaban atas rumusan masalah yang ada, antara lain sebagai berikut:

1. Persepsi Nasabah Mengenai Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia berdasarkan penelitian di BSI KC Pekalongan Pemuda. Sebagian nasabah sudah memahami dan menggunakan BSI *Mobile*, nasabah juga merasa puas dengan adanya aplikasi BSI *Mobile*. Yang kemudian diuraikan menjadi. Persepsi kegunaan menunjukkan bahwa nasabah merasa aplikasi ini memudahkan aktivitas keuangan sehari-hari. Persepsi kemudahan penggunaan juga berdampak pada niat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*, karena mereka merasa sistemnya mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan persepsi manfaat menunjukkan bahwa nasabah merasa BSI *Mobile* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi keuangan, serta fitur tambahan seperti pengingat waktu ibadah yang bermanfaat.
2. Dampak dari Persepsi Nasabah Mengenai Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Persepsi adalah proses mental yang melibatkan indera untuk menangkap data dan memberikan penafsiran unik terhadap suatu situasi. Persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengalaman

masa lalu, keinginan, dan pengaruh teman. Pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi cara seseorang menyimpulkan suatu situasi, sementara keinginan mempengaruhi kebijaksanaan dalam mengambil keputusan. Teman juga berperan penting sebagai sumber pengalaman, yang dapat membagikan kisah mereka. Berdasarkan wawancara dengan nasabah dan pihak BSI KC Pekalongan Pemuda, persepsi mereka terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile dipengaruhi oleh saran dari customer service bank, keluarga, saudara, teman, atau orang lain yang berbagi pengalaman positif mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3. Tanggapan atau Penilaian Terhadap Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia untuk kedepanya Penggunaan Mobile Banking, seperti BSI Mobile, menawarkan kenyamanan dan efisiensi dibandingkan dengan metode perbankan tradisional. Dengan akses yang mudah melalui perangkat mobile, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi pemborosan. Teknologi ini membantu industri perbankan berkembang, mengurangi risiko operasional, dan meningkatkan efisiensi. Berdasarkan wawancara dengan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda, sebagian besar nasabah memilih BSI Mobile sebagai preferensi utama untuk transaksi perbankan. Mereka merasa puas dengan fitur-fitur yang ada, yang membantu mereka dalam menghemat waktu. Namun, ada keluhan terkait waktu pemeliharaan aplikasi yang cukup lama, yang

mengganggu pengalaman penggunaan, meskipun koneksi internet yang stabil penting untuk kelancaran penggunaan aplikasi tersebut.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, tentu ada beberapa keterbatasan penelitian yang mungkin dapat memengaruhi hasil dari penelitian yaitu:

1. Terbatasnya waktu, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Terbatasnya informasi yang diberikan oleh pihak bank.
3. Kesimpulan yang diambil berdasarkan perolehan dari analisis data wawancara, oleh karena itu diharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang persepsi nasabah terhadap BSI Mobile dengan sampel yang lebih luas.

C. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan keterbatasan penelitian yang telah peneliti paparkan, berikut saran yang mungkin dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Bagi Pihak Bank

Pihak bank diharuskan untuk selalu melakukan sosialisasi yang berkelanjutan dan berkesinambungan melalui pendekatan kepada nasabah, mengenai aplikasi BSI Mobile sehingga diharapkan intensitas sosialisasi yang dilakukan dapat menarik minat nasabah dalam upaya meningkatkan loyalitas pada bank. Dalam meningkatkan layanan BSI Mobile, sebaiknya pihak bank harus lebih memperhatikan sistem

jaringan dari aplikasi BSI Mobile. Jika dilihat dari kendala yang dialami dalam penggunaan BSI Mobile melalui survey, didapatkan hasil yang paling banyak adalah sistem jaringan yang bermasalah. Maka dari itu, pihak bank harus lebih aktif dalam menanggapi permasalahan tersebut khususnya mengatasi permasalahan terkait dengan jaringan aplikasi Mobile banking agar transaksi yang dilakukan nasabah berjalan lancar.

2. Bagi Nasabah

Nasabah perlu meningkatkan adanya rasa ingin tahu dan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap teknologi saat ini terutama tentang mobile banking seperti BSI Mobile, sehingga masyarakat dapat menggunakan untuk membantu aktivitas keuangan mereka dalam kehidupan sehari-hari.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya. Serta peneliti selanjutnya untuk memperluas lagi penelitian yang sudah ada agar mendapatkan gambaran yang lebih luas lagi tentang masalah penelitian yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif Nur Rahmadi dan Budi Haryanto. 2016. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kediri*, 1(2), 153-169.
- Agus Wijaya. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(1), 1-16.
- Akhmad Jarkani. 2015. Minat Terhadap Penggunaan M-Banking (Studi pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin). Skripsi Syariah dan Ekonomi Islam.
- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Bandung: Refika Adiana.
- El Ayyubi, S., Anggraeni, L., & Mahiswari, A. D. 2017. Pengaruh Bank Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Al-Muzara'ah*, 5(2), 88-106.
- Fadillah, D., Rahmayanti, D., & Syifa, I. F. (2020). Studi Literatur Manajemen dan Risiko Kepatuhan pada Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(01), hlm. 38-41.
- Fatoni, A., & Sidiq, S. 2019. Analisis Perbandingan Stabilitas Sistem Perbankan Syariah dan Konvensional di Indonesia. Ekspansi: *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 11(2), 179-198.
- Fitri Madona, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT BANK. Bank BRI Syariah Mandiri. UIN Raden Fatah Palembang.
- Harahap, A. S. (2021). "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia: Tinjauan Historis dan Permasalahan Masa Depan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 123-138. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 123–138.
- Haryono, C. G. 2020. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher)
- Iriani, Annisa Fitri. 2019. Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah. *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics*. IAIN Palopo, hlm. 35.

- Iwan Saputra. 2021. Persepsi Nasabah pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. IAIN Bengkulu.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Junaedi, E. &. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang I-Best. *Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13-32.
- Khasanah, Ariana Uswatun. 2019. Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* di BRI Sya. IAIN Ponogoro.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At Tamwil*, 4(2), 202–217.
- Mansur, Subaidaa, dan Ridan Muhtadic. 2020. Strategi Keandalan Pelayanan pada PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, 1(2), hlm. 268-269.
- Marliza. 2017. Aplikasi dan keunggulan *E-Banking* pada Pt. Bank Syariah MANDIRI KCP Aceh Darussalam. Universitas Islam Negeri AR-RANIRY.
- Marpaung, P. N. (2022). Wawancara Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai.
- Meilani, Any, dan Dian Sugiarti. 2022. Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8(3).
- Muhammad Vadly Azhar Lubis. 2021. Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Jurnal Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), hlm. 1-8.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Edisi I). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nasution, E. S. (2021). Persepsi mahasiswa tentang risiko penerapan aplikasi *mobile banking* di bank syariah. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* (Vol. 1).
- Nia Kurnia. 2020. Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Minat Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang. *Naskah publikasi Ilmiah Universitas Yogyakarta*. Yogyakarta.

- Nisa Adila. 2023. Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya pada Layanan BSI *Mobile* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lampriet). Universitas Islam Negri AR-RANIRY.
- Novita, sari. (2022). Analisis Pengaruh Teknologi, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah (Studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Buaran). Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Nur Ahmadi Bi Rahmadi. 2016. Metodologi Penelitian Ekonomi, Medan, FEBI UIN-SU Press
- Putri, Feby, W. (2022). Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahayu, I. S. 2016. Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)(Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), hlm. 137-150.
- Rani, Dian Mustika. 2020. Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile*. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, hlm. 25.
- Reza Ramadhan. 2016. Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Surabaya. Universitas Airlangga (Universitas Airlangga Surabaya).
- Rijali, A. 2018. Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81-95.
- Saipul. 2021. Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital *Banking* Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Bandung Remaja Rosdakarya.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Thesis*. Jakarta: Rajawali.
- Wekke, I. S. (2019) *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Wijayanti, I. M. 2019. Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 66-75.
- Zuldafrial. 2012. *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

