

**PERSEPSI NASABAH BSI PADA APLIKASI BSI
M-BANKING DENGAN FITUR BARU
TARIK TUNAI TANPA KARTU**
(Studi Kasus BSI KC Pekalongan Agus Salim-Yagis)

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR SETYAWATI

NIM : 4218011

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Setyawati
NIM : 4218011
Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah BSI Pada Penggunaan Aplikasi
BSI M-Banking Dengan Fitur Baru Tarik Tunai
Tanpa Kartu**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis kecuali kutipan yang sudah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 12 April 2022

Yang menyatakan



**Nur Setyawati
NIM. 4218011**

NOTA PEMBIMBING

Ahmad Rosyid, S.E, M.Si. Akt

Jl. Serojo II No. 43 Perum Graha Tirta Asri
Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nur Setyawati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalammualaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari :

Nama : Nur Setyawati

NIM : 4218011

Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah BSI pada Penggunaan Aplikasi
BSI M-Banking dengan Fitur Baru Tarik Tunai
Tanpa Kartu**

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

Wassalammualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 12 April 2022

Pembimbing,



Ahmad Rosyid, SE, M.Si

NIP. 197903312006041003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi saudari :

Nama : Nur Setyawati

NIM : 4218011

Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah BSI Pada Penggunaan Aplikasi BSI M-Banking Dengan Fitur Baru Tarik Tunai Tanpa Kartu**

Telah diajukan pada hari Rabu tanggal 18 Mei tahun 2022 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

M. Shukriani, I.C., M.A., M.S.I., Ph.D.
NIP 19750706 200801 1 016

Drajat Stiawan, M.Si.
NIP 19830118 201503 1 001

Pekalongan, 18 Mei 2022



Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Sidiq Stiawan, M.Si.

NIP 19750220199903 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu saya tercinta, Bapak Heri Setyawan dan ibu Ngatfiatun yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dukungan baik secara moral ataupun materiil, dan doa-doamu yang tak pernah berhenti mengalir.
2. Keluargaku yang telah memberikan motivasi dan selalu membuat saya tersenyum.
3. Bapak Ahmad Rosyid, S.E. M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku Rizki, Agna, Fandina terimakasih kalian telah membawa keceriaan, memberikan warna diperjalanan kuliahku dari semester awal sampai akhir ini.
5. Tidak lupa juga untuk teman-teman seperjuangan dalam membuat skripsi ini, Arin, Mustakim, Fahmi, Mito yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang yang mendukung dalam terselesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan PBS 2018 semoga kita sukses selalu.
8. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh responen penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Motto

“Saya mengatakan keberuntungan adalah ketika sebuah kesempatan datang dan Anda siap untuk itu”

-The Godfather

“Don’t delay any act of worship thinking that you have time. Time is one thing none of us have been guaranteed”

(Jangan menunda amal ibadah apapun dengan berpikir bahwa kamu masih punya waktu. Waktu adalah satu hal yang tak satupun dari kita bisa tahu kapan akhirnya)

-Dr. Bilal Philips

ABSTRAK

NUR SETYAWATI. Persepsi Nasabah BSI pada Aplikasi BSI M-Banking dengan Fitur Baru Tarik Tunai Tanpa Kartu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah BSI terhadap fitur baru tarik tunai tanpa kartu yang berada di aplikasi BSI mobile, bagaimana nasabah menyikapi hal tersebut serta bagaimana pandangan nasabah mengenai fitur baru yang masih jarang penggunanya tersebut

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas nasabah pengguna BSI mobile serta sudah pernah melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu. Penentuan responden dengan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang sudah menggunakan fitur baru tarik tunai tanpa kartu ini merasa aman, mudah, dan praktis akan penyediaan fitur baru ini, mereka merasa lebih dimudahkan untuk bertransaksi sehari-hari, terutama nasabah yang memiliki daya ingat rendah, suka lupa menaruh kartu ATM, ini merupakan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Sedangkan bagi nasabah yang belum menggunakan fitur baru tarik tunai tanpa kartu ini ada beberapa alasan, diantaranya takut ATM terblokir, takut uangnya berkurang atau kesedot dan ribet mengurusnya ke bank. Kendala bagi yang sudah pernah melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu ini diantaranya sulitnya sinyal dari operator karena setiap wilayah memiliki kecepatan sinyal yang berbeda-beda tergantung dari provider yang digunakan. Untuk kedepannya kemungkinan jumlah pengguna kartu ATM akan berkurang walaupun tidak sepenuhnya hilang karena beberapa masih perlu menggunakan kartu ATM untuk transaksi tarik tunai tanpa kartu.

Kata Kunci : Persepsi masyarakat, tarik tunai tanpa kartu, BSI

ABSTRACT

NUR SETYAWATI. BSI Customer Perception On BSI M-Banking Application With New Feature of Cardless Cash Withdrawal

This research aims to find out the perception of BSI customers towards the new cardless cash withdrawal feature located in the BSI mobile application, how customers respond to it and how customers think about the new features that are still rarely users.

This research is a qualitative descriptive study with respondents consisting of BSI mobile user customers and have already conducted cash withdrawal transactions without cards. Determination of respondents by purposive sampling. Data collection is carried out by observation techniques, interviews, and documentation. The data analysis techniques used are interactive analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation, and then drawing conclusions. The validity of the data used is the technique of source triangulation and triangulation methods.

The results of this study show that customers who have used this new cardless cash withdrawal feature feel safe, easy, and practical about the provision of this new feature, they feel more facilitated to transact everyday, especially customers who have low memory, like to forget to put an ATM card, this is the right solution to overcome the problem. As for customers who have not used this new cardless cash withdrawal feature, there are several reasons, including fear of ATM being blocked, fear of money being reduced or sucked and complicated to take care of it to the bank. Obstacles for those who have made cash withdrawal transactions without this card include the difficulty of signals from operators because each region has a different signal speed depending on the provider used. In the future, it is likely that the number of ATM card users will decrease even if it is not completely lost because some still need to use ATM cards for cash withdrawal transactions without cards.

Keywords : Public perception, cardless cash withdrawal, BSI

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Persepsi Nasabah BSI pada Aplikasi BSI M-Banking dengan Fitur Baru Tarik Tunai Tanpa Kartu”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Shulthoni,Lc., MA., MSI., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
5. Bapak Ahmad Rosyid, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.

7. Orang tua, keluarga, dan teman – teman Perbankan Syariah Angkatan 2018 yang selalu mendukung dari awal penyusunan Skripsi.
8. Semua pihak yang ikut membantu penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi. Mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 12 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBERAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Deskripsi Teori	15
B. Telaah Pustaka.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian	37
B. Metode Pengumpulan Data	38
C. Metode Analisis Data.....	40
D. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek penelitian	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
TRANSKIP PERTANYAAN	68
LAMPIRAN.....	85
1. Lampiran 1	xviii
2. Lampiran 2	xxiii

3. Lampiran 3	xxx
4. Lampiran 4	xxxii

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab – Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut :

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara member tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fenom satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab - Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi :

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah

6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Hurufkapital
10. Tajwid

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan 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 :

Hurufarab	Nama	Huruflatin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
س	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha

د	Dal	D	De
ڏ	Âl	â	z (dengan titik di atas)
ڙ	Ra	R	Er
ڙ	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ɖ	de (dengan titik di bawah)
ٻ	Ta	ʈ	te (dengan titik di bawah)
ڦ	Za	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Komater balik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ڪ	Kaf	K	Ka
ڻ	Lam	L	El
ڻ	Mim	M	Em

ڽ	Nun	N	En
ڣ	Wau	W	We
ڻ	Ha	H	Ha

݁	Hamzah	'	Apostrof
݂	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia yang terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal 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
يَهْ	Fathahdanya	Ai	a dani
وَهْ	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

كَاتِبٌ - kataba

فَاعِلٌ - fa'ala

ذَكِيرٌ - žukira

يَذْهَابٌ - yažhabu

سُعْلَى - su'ila

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
... ﴿...﴾	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... ى	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... و	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

جَّالٰ - qāla

رَمَّا - ramā

قَلَّا - qīlā

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:

رَوْدَةُ الْأَطْفَالُ	- rauðah al-aṭfāl
	-- rauðatulaṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَّوِّرَةُ	- al-Madinah al-Munawwarah
	-al-Madinatul-Munawwarah
الْمَلَجَاهُ	- 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:

رَبْبَانِيٌّ	- rabbanī
نَازِلٌ	- nazzalā
بَرِّ	- al-birr
هَاجِجٌ	- al-hajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu الـ

Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan 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, yaituhuruf /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

القَلْمَنْ - al-qalamu

البَدْلُ - al-badlu

الجَلَلُ - al-jalalu

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'khužūna

النُّوْءُ

- an-nau'

شَيْءٌ

- syai'un

إِنْ

- inna

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 لَكُفُورٌ خَيْرٌ الْوَازِفِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأُولُو الْكَيْلِ وَالْمِيزَانِ	Wa auf al-kaila wa-almīzān
	Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīmul-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	Bismillāhimrajhāwamursahā
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ جُمُلُ الْيَتَمِّ مِنْ إِمْكَانِكُمْ إِلَيْهِ سَبِيلٌ	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’ā ilaihi sabīla
	Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’ā ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasūl

إِنَّ أُولَئِكَ بَيْتٌ وَبَعْضَ لِلَّهِ مَنْسَى لِلَّهِ
Inna
awwalabaitinwuḍi' alinnāsilallažibibakkatamubārakan
بَيْكُوكَةُ مُبَارِكًا

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahru Ramaḍān al-lažī unzila fīh al-Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-lažī unzila fīhil Qur'ānu

وَلَقَدْ رَأَهُ الْأَفْوَى الْقَبِيْلِيَّ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-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:

نَصَرْتُ مِنَ اللَّهِ وَفَتَحْ قَرْبَتْ Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ حَيْنَا Lillāhi al-amru jamī'an
Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهِ يَعْلَمُ شَيْءًا عَلَيْهِ 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 1.1	Daftar Alamat Kantor BSI Di Kota Pekalongan, 2
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan Dengan Penelitian Terdahulu, 28
Tabel 4.1	Daftar Profil Narasumber, 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Data, 42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto Dokumentasi Penelitian saat Wawancara, XVIII
- Lampiran 2 Foto Dokumentasi Tarik Tunai Tanpa Kartu, XXIII
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian, XXX
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup, XXXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setelah penggabungan 3 bank besar yaitu bank BNI, BRI, dan Mandiri Syariah kini bank syariah di Indonesia berkembang semakin pesat seperti yang terlihat pada sekarang ini. Dengan pesatnya laju pertumbuhan pada bank syariah, saat ini bank syariah memiliki prinsip-prinsip yang sesuai dengan ajaran islam, dan masyarakat umum mulai meningkatkan kesadaran menjadi nasabah di bank syariah dan menggunakan produk yang ada. Tidak hanya bank syariah sekarang dapat melakukan perdagangan dalam bentuk penitipan dan peminjaman, tetapi di bank syariah, nasabah dan konsumen dapat membayar semua tagihan dalam kehidupan sehari-hari mereka, termasuk bisa melakukan pembayaran telepon, pembayaran asuransi, pembayaran PAM dan listrik, dan sebagainya.

Masyarakat Indonesia yang penduduknya lebih banyak didominasi oleh muslim, sebagian telah memulai memakai produk bank syariah supaya terhindar berdasarkan praktik riba yg masih ada dalam bank umum. Dari hal ini karena faktor agamalah yang memilih masyarakat buat menentukan memakai produk bank syariah (Kurniati, 2012). Selain unsur agama, bank syariah memiliki biaya transaksi, layanan, dan manajemen yang lebih ringan daripada bank konvensional (Helen, 2015). Tantangan dalam mengembangkan bank syariah di Indonesia adalah kurangnya pengetahuan umum tentang bank

syariah. Hal ini dimungkinkan karena banyaknya bank umum di Indonesia. Hambatan yang terkait dengan perkembangan bank syariah (Antonio, 2001): *Pertama*, pemahaman masyarakat tentang kebutuhan penggunaan bank syariah tidak tepat. *Kedua*, peraturan bank umum tidak sepenuhnya mempertimbangkan operasional bank syariah. *Ketiga*, cabang bank syariah belum luas. *Keempat*, masih sedikitnya orang yang memiliki kemampuan dibidang bank syariah.

Di kota Pekalongan dengan penduduk mayoritas masyarakat beragama islam sudah banyak dalam menggunakan produk bank syariah, namun sebagian masyarakat belum mengerti dengan sistem yang dipakai oleh perbankan syariah tersebut. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan sistem yang digunakan oleh bank syariah (Prihasta, 2015). KCP BSI yang terdapat di kota Pekalongan yaitu sebanyak 4 unit bank syariah, namun penelitian ini berfokus pada satu bank syariah yang berada di KCP Agus Salim kota Pekalongan yang cukup besar.

Berikut ini beberapa alamat kantor BSI yang ada di kota Pekalongan :

Tabel 1.1 Daftar Alamat Kantor BSI Di Kota Pekalongan.

Nama	Alamat	No. Telepon
BSI KC Pekalongan Pemuda (BNIS)	Masjid Syuhada, Jl. Pemuda No. 52-54, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	0285 – 434918, 434919

BSI KC Pekalongan Wahid Hasyim (BSM)	Jl. KH. Wahid Hasyim No. 11A, Kel. Kauman, Kec. Kota Pekalongan Timur, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	(0285) 434911, 434912
BSI KC Pekalongan Yagis (BRIS)	Jl. H. Agus Salim No.50, Sugihwaras, Kec. Pekalongan Timur, Kota Pekalongan, Jawa Tengah	0285 421282
BSI KC Pekalongan Ambokembang (BSM)	STIKES Muhammadiyah, Jl. Raya Ambokembang No. 8, Pekalongan, Jawa Tengah	(0285) 785375

Dengan pemberlakuan undang-undang baru oleh pemerintah, kantor telah diizinkan untuk melanjutkan berbagai kegiatan secara tatap muka. Bank juga diperbolehkan untuk memberikan layanan perbankan dengan tatap muka kepada pelanggan mereka. Namun, mengingat mereka masih hidup

berdampingan dan terlibat dalam kegiatan dengan Covid-19 maka selama masa new normal ini, bank perlu membatasi layanan tatap muka kepada nasabah.

Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk menjaga kenyamanan nasabah di masa pandemi. Maka, perbankan terus memaksimalkan layanan nasabah dengan aplikasi BSI Mobile. Dengan aplikasi ini, nasabah bisa melakukan semua transaksi penting tanpa harus datang ke bank.

BSI memanfaatkan pesatnya perkembangan teknologi informasi untuk mentransfer semua operasional perbankan yang terkait dengan layanan nasabah ke aplikasi BSI Mobile. Misalnya, hal-hal yang memerlukan pertemuan langsung antara nasabah dan petugas bank dilakukan melalui layar ponsel yang mendukung fungsionalitas aplikasi. Demikian pula transfer uang dapat dilakukan melalui layar ponsel dengan dukungan fitur aplikasi.

Teknologi informasi yang tumbuh begitu cepat di era sekarang ini menuntut layanan perbankan untuk berkembang lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan internet saat ini mengubah cara bisnis, termasuk bank, berinteraksi dengan pelanggannya (Yudha dan Isgiyarta, 2015:1). Dengan berkembangnya teknologi informasi pada saat itu, bank memberikan layanan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan mengeluarkan layanan elektronik banking atau disebut dengan e-banking.

Perkembangan teknologi yang maju ini juga berpengaruh pada lembaga keuangan seperti dunia perbankan. Kemajuan teknologi tercermin dalam perkembangan sistem pelayanan kepada nasabah yang disebut dengan electronic banking atau e-banking. Layanan pada e-banking ini dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk menjalankan hampir semua jenis transaksi perbankan di Internet, khususnya di Web. (Pinontoan, 2013:192)

E-Banking adalah suatu bentuk usaha perbankan dalam melayani nasabah untuk memperoleh, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan Internet. E-banking membawa paradigma baru, desain baru, dan strategi baru untuk bank ritel yang mana bank dalam menghadapi peluang usaha dan juga tantangan baru.

Menurut Tampu Bolon (2015:10), layanan internet banking adalah suatu layanan yang disediakan oleh pihak bank guna memudahkan nasabah saat bertransaksi keuangan tidak secara langsung. Internet banking dipakai secara langsung dan online dengan menggunakan situs resmi bank. Layanan pada internet banking memiliki perbedaan dengan layanan lainnya seperti, SMS banking, mobile banking, dan layanan di mesin ATM.

Menurut Kurniawan (2013:3) m-banking adalah layanan yang diberikan oleh perbankan dengan menggunakan teknologi informasi dan salah satu jenis produk layanan yang sudah banyak peminatnya di bank syariah di Indonesia.

Layanan ini bisa menjadi peluang untuk bank dalam meningkatkan nilai plus bagi nasabahnya.

Mobile banking bekerja seperti Internet banking. Artinya, sama-sama menggunakan Internet, tetapi ada perbedaan. Artinya nasabah wajib mendownload dahulu aplikasi m-banking bank tersebut sebelum digunakan. Aplikasi ini hanya tersedia di smartphone. Ini yang membuat perbedaan dengan internet banking, untuk mendapatkan pelayanan di internet banking nasabah tidak harus menggunakan aplikasi saat mengaksesnya. Beberapa layanan lainnya seperti SMS Banking, tidak perlu membutuhkan jaringan internet dan cukup memiliki pulsa saja. (Tampu Bolon, 2015:14)

Fasilitas m-banking dan internet banking yang ada digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja, dimana saja dengan konektivitas internet yang baik. Pelanggan kini dapat melakukan segalanya di bank atau internet banking, sehingga pelanggan tidak perlu mengantri panjang di loket.

Setiap kemudahan pasti memiliki kelemahan. Jika jaringan internet Anda tidak baik, maka m-banking tidak akan dapat menyediakan layanan perbankan. Ini bukan kesalahan bank, tetapi tanggung jawab seorang operator seluler yang menyediakan internet provider yang dipakai nasabah guna melakukan layanan perbankan saat itu. Disamping itu, dengan perkembangan teknologi yang lebih

maju dari sebelumnya, kejahatan di dunia internet yang disebut dengan cybercrime menjadi semakin meningkat. (Hadi dan Novi, 2015:2-4)

Hal ini dapat timbul rasa keraguan nasabah yang melakukan layanan mobile banking. Transaksi secara online mempunyai risiko yang tinggi dikarenakan nasabah tidak dapat bertransaksi secara langsung dan tidak bisa memastikan apakah suatu transaksi sudah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum melakukan layanan pada m-banking, nasabah perlu mempertimbangkan risiko apa saja yang akan terjadi. Misalnya, risiko terbongkarnya PIN dan data pribadi nasabah, risiko salah kirim, risiko serangan virus, atau risiko salah ketik.

Bank Syariah Indonesia atau BSI adalah perbankan yang didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB dan disetujui langsung oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu upaya dan komitmen pemerintah untuk mengembangkan ekonomi syariah menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional, menjadikan Indonesia sebagai pusat keuangan syariah global dalam kurun waktu jangka panjang.(Makombur.com, 2021)

Bank Syariah Indonesia atau BSI ini juga tidak mau kalah dengan bank-bank atau lembaga keuangan lainnya dalam bidang pelayanan seperti penggunaan mobile banking dalam pelaksanaannya. M-banking adalah salah satu produk utama PT Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Agus Salim

karena m-banking ini sangat memudahkan saat melakukan transaksi mengenai produk-produk yang disediakan oleh BSI.

Guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), saat ini BSI merilis aplikasi perbankan yang dilengkapi fitur tarik tunai tanpa kartu. Menarik untuk mempelajari fitur ini karena masih jarang digunakan. Layanan ini tersedia bagi orang-orang yang berada di jalan dan ingin menarik uang tunai tetapi tidak membawa kartu ATM. Fitur ini adalah solusinya. Dengan smartphone, nasabah akan dapat menarik uang tunai tanpa kartu.

M-banking atau mobile banking adalah bentuk layanan berupa aplikasi yang dirilis oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan. Ada banyak manfaat menggunakan mobile banking, bukan hanya satu atau dua. Berikut adalah ringkasan dari lima manfaat saat menggunakan mobile banking.

1. Hemat Waktu

Transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan lain-lain, semuanya bisa dilakukan di handphone, tidak perlu datang langsung ke bank.

2. Praktis

Dengan Mobile Banking, membayar tagihan menjadi lebih mudah tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari.

3. Dapat memantau transaksi dan saldo rekening *24 hours real time online*
Nasabah juga bisa memeriksa transaksi keuangan pribadi secara real time, mengelola dana yang keluar masuk di rekening dengan Mobile Banking.
4. Gratis

Mobile banking yang dipromosikan bank biasanya tidak mengenakan biaya pendaftaran, aktivasi maupun administrasi bulanan.

5. Aman

Dalam menggunakan fitur-fitur di mobile banking biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisasi pihak bank.

Pada fitur tarik tunai tanpa kartu ATM memiliki keunggulan yaitu apabila seseorang memiliki daya ingat rendah, ingin mengambil uang di ATM tetapi lupa membawa kartu ATM, ini adalah solusi supaya tetap bisa bertransaksi, hanya cukup dengan smartphone yang dimiliki sekarang semua dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Apalagi terkadang saat melakukan transaksi di ATM sering terjadi kartu tertelan mesin ATM, perlu menunggu hingga esok hari dengan datang ke bank untuk mengurus kartu yang tertelan mesin ATM, itu

sangat tidak efisien. Itu mungkin menjadi salah satu alasan mengapa fitur tarik tunai tanpa kartu ini muncul.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin meneliti lebih detail tentang “Persepsi Nasabah BSI Pada Aplikasi BSI M-Banking Dengan Fitur Baru Tarik Tunai Tanpa Kartu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi pertanyaan peneliti yaitu:

1. Bagaimana persepsi nasabah BSI pada aplikasi BSI m-banking dengan fitur baru tarik tunai tanpa kartu?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang mungkin terjadi saat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu?
3. Bagaimana persepsi nasabah BSI untuk fitur tarik tunai tanpa kartu dimasa yang akan datang?
4. Apa saja yang membuat nasabah BSI belum pernah melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu membatasi pembahasan topik penelitian saja. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam interpretasi hasil penelitian. Cakupan penelitian ini sebagai berikut.

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah masyarakat yang bekerja sebagai pengusaha, orang terpelajar, nasabah bank lain, dan masyarakat biasa yang menjadi nasabah BSI. Tujuannya adalah supaya ada perbedaan pendapat karena perbedaan latar belakang tersebut, jadi hasil dari skripsi nanti kedepannya bisa lebih mudah saat dipetakkan.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk memverifikasi penggunaan layanan m-banking dengan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Agus Salim serta risiko yang bisa saja terjadi mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan m-banking dengan fitur tarik tunai tanpa kartu dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Untuk mendeskripsikan persepsi nasabah BSI pada aplikasi BSI m-banking dengan fitur baru tarik tunai tanpa kartu.
2. Untuk mendeskripsikan kendala atau hambatan yang mungkin terjadi saat nasabah melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu.

3. Untuk mendeskripsikan persepsi nasabah BSI untuk fitur tarik tunai tanpa kartu dimasa yang akan datang.
4. Untuk mendeskripsikan alasan yang membuat nasabah BSI belum pernah melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

1. **Manfaat teoritis**

Penelitian bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. **Manfaat praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat dalam beberapa hal sebagai berikut :

- a. **Bagi Pihak BSI**

Untuk pihak BSI, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perkembangan dunia perbankan kedepannya, dimasa yang akan datang.

- b. **Bagi Peneliti**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan.

c. Bagi Kampus

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa FEBI IAIN Pekalongan khususnya mahasiswa jurusan Perbankan Syariah.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistem penelitian.

BAB II. TINJUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Berisi tentang uraian tinjauan pustaka sebelumnya dan kerangka teori terkait yang berkaitan dengan topik skripsi.

BAB III. METODE PENELITIAN

Merinci lebih lanjut tentang metode survei yang digunakan oleh peneliti dan mengapa digunakan, jenis dan lokasi survei, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi: (1) hasil survei, hasil survei dengan metode wawancara acak oleh nasabah BSI, (2) diskusi, sub-diskusi (1) dan (2) dapat digabungkan menjadi satu unit atau sub-diskusi terpisah.

BAB V. PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan, saran, atau masukan. Kesimpulan hanya menjawab semua permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Kesimpulan didasarkan pada hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Berdasarkan hasil ini, saran dibuat untuk menjelaskan langkah-langkah apa yang harus dilakukan oleh pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut setelah ini. Tujuan dari proposal adalah dua berikut. 1) Usulan perluasan hasil penelitian. Ini menunjukkan, misalnya, bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut dan terperinci. 2) Saran untuk menerapkan kebijakan di bidang sesuai dengan masalah atau fokus yang diteliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah yang sudah pernah menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ini mengaku senang karena kemudahan yang disediakan oleh pihak bank untuk nasabahnya, tidak butuh waktu lama untuk melakukan transaksi, hanya sebentar.
2. Tarik tunai tanpa kartu ini merupakan solusi yang diberikan oleh pihak bank untuk nasabah yang suka lupa meletakkan kartu ATM atau sering ketinggalan, nasabah tetap bisa melakukan transaksi tarik tunai jika ada smarthphone.
3. Untuk melakukan transaksi tarik tunai harus memiliki kuota atau paket data, sinyal dari provider juga mempengaruhi, apabila jaringannya sulit maka bisa saja terjadinya kegagalan dalam melakukan transaksi.
4. Di masa yang akan mendatang, mungkin kartu ATM bisa tergantikan tetapi tidak sepenuhnya bisa di hilangkan, nasabah yang lansia atau gaptek tetap membutuhkan kartu ATM.

5. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk-produk yang ada pada BSI termasuk fitur-fitur dalam aplikasi M-Banking yang sudah disediakan oleh pihak bank untuk mempermudah transaksi tanpa harus datang ke bank.
6. Masyarakat yang belum atau tidak pernah mencoba fitur tarik tunai tanpa kartu dikarenakan takut ATM terblokir, saldo berkurang atau kesedot, untuk mengurusnya harus datang ke bank, itu membuat nasabah enggan menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu.
7. Kurangnya sosialisasi dari pihak bank kepada masyarakat tentang tarik tunai tanpa kartu ini juga merupakan faktor dari kurangnya minat masyarakat pada fitur tarik tunai tanpa kartu. Dikarenakan masyarakat kurang mengerti risiko-risiko apa saja yang mungkin akan terjadi dan bagaimana cara menyelesaikan masalah hal tersebut.

B. Keterbatasan Penelitian

Berkenaan dengan persepsi masyarakat tentang tarik tunai tanpa kartu, maka lewat penulisan skripsi ini disarankan dari pihak bank untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat ini mengerti tentang fitur-fitur yang ada pada BSI M-Banking terutama tentang adanya fitur tarik tunai tanpa kartu saat ini.

Kajian lebih lanjut mengenai fitur-fitur yang ada pada M-banking masih perlu dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih mendalam

serta fitur-fitur lainnya tidak hanya tentang tarik tunai tanpa kartu. Dan harapannya skripsi ini dapat dijadikan acuan dan rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, S. (2001). *Bank Syariah: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Asadifard, M., A. A. Rahman, Y. A. Aziz, & H. Hashim. (2015). *A Review On Tourist Mall Patronage Determinant In Malaysia. International journal of innovation, management and technology*.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Helen, et al. (2015). *Komparasi Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember*.
- Heriyanto.(2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY*. SKRIPSI. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Imran, B. H. (2017). *PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT BATAM TENTANG BANK SYARIAH TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PRODUK BANK SYARIAH. I*,
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A. (2008). *Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL*,. C.V.Yogyakarta: Andi Offset.
- Kartono, G. (1987). *Kamus Psikologi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniati. (2012). *Analisis Persepsi Dan Preferensi Nasabah Muslim Dan Nasabah Non Muslim Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah Di Provinsi DIY (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Yogyakarta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Syariah)*. 2.
- Kurniawan, D. (2013). *Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action* (Vol. 1).

- Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*. (edisi ke empat alih bahasa oleh Musclichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Lee, Nancy R & Philip Kotler. (2011). *Social Marketing :Influencing Behaviors for Good*. US: Sage Publication, Inc.
- Mattehew B. Miles & A.Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009). Jakarta: UI-Press
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Makombur.com. (2021). *SEJARAH SINGKAT PT BANK SYARIAH INDONESIA, TBK. (BANK BSI)*. <https://www.markombur.com/2021/02/sejarah-singkat-pt-bank-syariah.html>
- Novi, S. H. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking* (Vol. 03). Universitas Islam Indonesia.
- Nur Hafids Yudha, J. I. (2015). *Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)*. Diponegoro Journal Of Accounting, 4, 1.
- Pinontoan, W. (2013). *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*. Jurnal EMBA, 1, 192.
- Prihasta, L. S. (2015). *Persepsi, Perilaku, Dan Preferensi Masyarakat Tulungagung Terhadap Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tampu Bolon, N. (2015). *Bijak Ber-eBanking*. OJK.

Walgito. (2000). *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.