

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
(Studi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

NITYA NUR FRANITA GUNAWAN

NPM. 1651020210

Program Studi : Perbankan Syariah



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1442 H / 2021 M

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN
HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
(Studi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

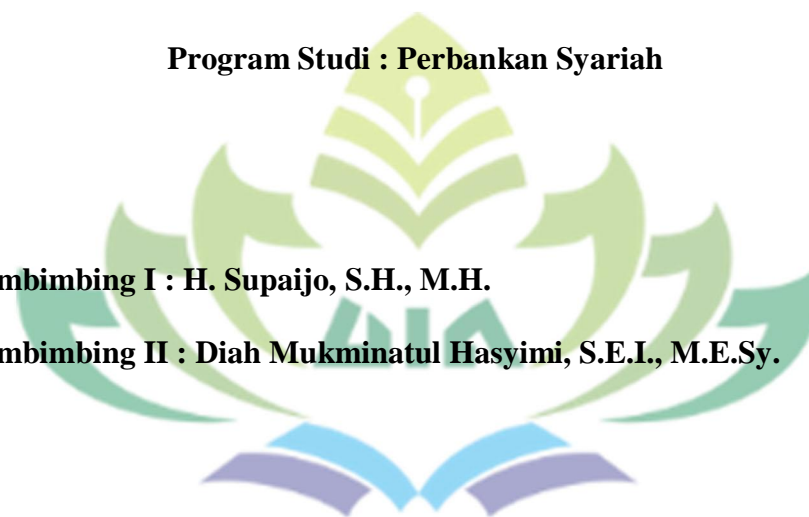
Oleh :

**NITYA NUR FRANITA GUNAWAN
NPM: 1651020210**

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : H. Supaijo, S.H., M.H.

Pembimbing II : Diah Mukminatul Hasyimi, S.E.I., M.E.Sy.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Pada era teknologi informasi saat ini perilaku konsumen/nasabah banyak mengalami perubahan dalam bertransaksi, salah satunya dalam transaksi perbankan, dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi *mobile banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan bank syariah mandiri kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank langsung.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*? 2) Bagaimana pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*? 3) Bagaimana pengaruh *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*? 4) Bagaimana kualitas pelayanan dalam perspektif islam ?

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di BSM KCP Kedaton. 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di BSM KCP Kedaton. 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di BSM KCP Kedaton. 4) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam perspektif islam pada BSM KCP Kedaton.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Sampel penelitian ini sebanyak 60 responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode analisis data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 16 *for windows*.

Dari hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik, variabel risiko memiliki pengaruh negative dan tidak signifikan secara statistik, variabel *handling complaint* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik. Dari hasil uji koefisien Determinasi dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh Teknologi Informasi, Risiko dan *Handling Complaint* terhadap minat nasabah. Pada prakteknya BSM KCP Kedaton sudah sesuai dengan prinsip Islam karena setiap transaksi yang dilakukan nasabah berdasarkan kerelaan, BSM KCP Kedaton memasarkan produknya secara detail, BSM KCP Kedaton dalam transaksinya selalu menyampaikan sesuai fakta, BSM KCP Kedaton berbuat adil kepada para nasabahnya, tidak membedakan antar nasabah, dan BSM KCP Kedaton berkomunikasi kepada nasabahnya dengan ramah, baik, dan sopan baik ucapan maupun perbuatan.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Risiko, *Handling Complaint*, *Mobile Banking*.



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Telp. (0721)703289 Bandar Lampung 35131

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Nitya Nur Franita Gunawan**
NPM : **1651020210**
Jurusan/Prodi : **Perbankan Syari'ah**
Fakultas : **FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton) ”** Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan di aplikasi ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, 25 Januari 2021

Penulis



Nitya Nur Franita Gunawan
1651020210



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton)

Nama

Nitya Nur Franita Gunawan

NPM

1651020210

Program Studi

Perbankan Syariah

Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

H. Supaijo, S.H., M.H.
NIP. 196503121994031002

Pembimbing II

Dian Mukminatul, H. S.E.I., M.E.Sy.

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Leitkol H. Endro Suratmin, Telp. (0721) 704030 Sukarame 1 Bandar Lampung

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton)” disusun oleh: Nitya Nur Franita Gunawan, NPM: 1651020210, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa, 09 Maret 2021.

TIM MUNAQASAH

Ketua : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

Sekretaris : Gustika Nurmalia, M. Ek

Penguji I : Dr. Budimansyah, M. Kom.I

Penguji II : H. Supaijo, S.H., M.H

Penguji III : Diah Mukminatul Hasyimi, M.E.Sy

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

NIP. 198008012003121001

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ



Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"

(Q.S. At taubah: 105)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2015) h. 204.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai ungkapan cinta, sayang dan rasa hormat yang tak terhingga skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Ayahanda tercinta Toleransi Gunawan dan Ibunda tercinta Wawat Ernawati selaku orang tuaku yang sangat berjasa, terimakasih atas dukungannya telah memberikan semangat dan perjuangan yang orang tua saya berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Terimakasih kepada saudara perempuan dan saudara laki-lakiku, Nadya Agesti Putri Gunawan dan Muhammad Bahez Khansa Gunawan yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan sampai pada tahap ini.
3. Dan untuk almamaterku tercinta tempat menimba ilmu UIN Raden Intan Lampung semoga semakin maju, selalu jaya dan berkualitas.



RIWAYAT HIDUP

Nitya Nur Franita Gunawan, dilahirkan di Sukabumi pada tanggal 02 Juni 1998. Anak pertama dari pasangan Bapak Toleransi Gunawan dan Ibu Wawat Ernawati. Riwayat pendidikan yang telah diselesaikan adalah :

1. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) penulis ditempuh di SD Negeri 3 Way Urang Kalianda, Lampung Selatan dan diselesaikan pada tahun 2010.
2. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) ditempuh di SMP Negeri 2 Kalianda, Lampung Selatan dan diselesaikan pada tahun 2013.
3. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Akhir (SMA) ditempuh di SMA Negeri 1 Kalianda, Lampung Selatan dan diselesaikan pada tahun 2016.
4. Pada tahun 2016 penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Demikianlah riwayat hidup penulis yang dapat dibagikan dari aspek pendidikan.

Bandar Lampung, 25 Januari 2021

Yang membuat,

Nitya Nur Franita Gunawan

NPM. 1651020210



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, karena atas segala rahmat, petunjuk serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton)”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis pada kesempatan ini tak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memantu dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraini, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Supaijo, S.H., M.H. selaku pembimbing I dan Ibu Diah Mukminatul Hasyimi. S.E.I., M.E.Sy. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton, Bandar Lampung. Seluruh karyawan dan nasabah yang bersedia memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu yang berarti.
6. Bapak dan Ibu karyawan perpustakaan pusat dan perpustakaan fakultas yang selalu senantiasa membantu dalam menyediakan literatur bagi penulis.
7. Orang tuaku, adikku dan semua keluarga yang selalu berdoa dengan tulus memberikan motivasi keberhasilanku. Terima kasih kepada keluargaku, terima kasih banyak atas pelajaran yang kalian berikan kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2016.
9. Untuk keluarga besar PS C angkatan 2016 terima kasih telah menjadi keluarga selama 3 tahun 10 bulan ini yang membentuk dan menyaksikan perjuangan penulis hingga di titik ini.
10. Untuk sahabatku Fany, Fufi, Anita dan Adel, terimakasih telah memberi dukungan hingga samai di tahap ini.
11. Untuk semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung serta menyemangati penulis.
12. Semua pihak yang mendukung dan tidak dapat di sebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, jika penulis ada kessalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT penulis mohon ampunan dan perlindungan. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 25 Januari 2021

Nitya Nur Franita Gunawan
NPM. 1651020210

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDU.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	
B. Alasan Memilih Judul.....	
C. Latar Belakang Masalah	
D. Batasan Penelitian	
E. Rumusan Masalah	
F. Tujuan Penelitian.....	
G. Manfaat Penelitian.....	

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah.....	
b. Dasar Hukum Bank Syariah.....	
c. Sumber Dana Bank Syariah	
d. Karakteristik Bank Syariah	
e. Prinsip-prinsip Bank Syariah	
f. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	

2. Persepsi

a. Pengertian Persepsi	
b. Proses Persepsi	
c. Persepsi Menurut Perspektif Islam.....	

3. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi.....	
b. Peranan Teknologi Informasi.....	
c. Persepsi Teknologi Informasi	

4. Risiko

a. Pengertian Risiko.....	
b. Risiko menggunakan <i>Mobile Banking</i>	
c. Cara Mengatasi Risiko.....	
d. Risiko Dalam Perspektif Islam	

5. *Handling Complaint*

a. Pengertian <i>Handling Complaint</i>	
b. Jenis Penanganan	
c. Kategori Komplain	

6. Minat

a. Pengertian Minat.....	
b. Faktor Yang Mempengaruhi	

c. Macam-macam Minat	
7. Nasabah.....	
8. <i>Mobile Banking</i>	
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	
b. Konsep <i>Mobile Banking</i>	
c. Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	
B. Kerangka Pemikiran.....	
C. Tinjauan Pustaka	
D. Hipotesis.....	

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	
2. Sumber Data.....	
3. Metode Pengumpulan Data	
B. Populasi dan Sampel	
1. Populasi.....	
2. Sampel.....	
C. Deskripsi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	
D. Instrument Penelitian	

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian	
1. Sejarah BSM	
2. VISI dan MISI BSM.....	
3. Struktur Organisasi BSM KCP Kedaton.....	
4. Produk-produk BSM.....	
B. Analisis Data.....	

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	
B. Saran.....	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional
Tabel 2.2. Tinjauan Pustaka
Tabel 3.1. Penelitian Kualitas Variabel
Tabel 3.2. kisi-kisi Instrumen Penelitian.....
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....
Tabel 4.2. Usia Responden.....
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan Responden
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan Responden.....
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Persepsi TI
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Risiko
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel <i>Handling Complaint</i>
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Minat Nasabah
Tabel 4.9. Uji Normalitas Data One Sample Kolmogorov Smirnov.....
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients
Tabel 4.11. Uji Regresi Linear Berganda Coefficients
Tabel 4.12. Uji T-Test Coefficients.....
Tabel 4.13. Uji F (secara simultan) ANOVA
Tabel 4.14. Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Skema Kerangka Pemikiran.....
- Gambar 4.1. Tampilan Fitur Aplikasi Mandiri Syariah Mobile.....
- Gambar 4.2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton
- Gambar 4.3. Uji Heterokedastisitas



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kerangka Kuisisioner

Lampiran 2. Tabel hasil Analisis Data

Lampiran 3. Tabel Presentase Distribusi T dan F

Lampiran 4. Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 5. SK Pembimbing

Lampiran 6. Blangko Konsultasi Skripsi

Lampiran 7. Surat Keterangan telah melaksanakan Riset pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton.



BAB I

PENDAHULUAN

A. PENEGASAN JUDUL

Sebelum memasuki pokok bahasan, penulis menganggap perlu menjelaskan beberapa istilah yang terdapat pada judul ini guna menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi ini. Sebagaimana kita ketahui bahwa skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, risiko, dan *handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*”. Adapun beberapa hal penting yang perlu dijelaskan sehubungan dengan judul tersebut adalah sebagai berikut :

1. Secara Konseptual
 - a. Pengaruh adalah keadaan ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Dua hal ini adalah hal yang akan dihubungkan dan dicari apa ada hal yang menghubungkannya.²
 - b. Persepsi didefinisikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu.³
 - c. Teknologi informasi didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya.⁴
 - d. Risiko menurut bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.⁵
 - e. *Handling complain* (pengaduan nasabah) merupakan ketidak puasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial yang diduga akibat kesalahan dan kelalaian bank.⁶
 - f. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.⁷

2. Secara Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksud untuk menguji “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling complain* terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kedaton.

Jadi, yang penulis maksud dari judul skripsi tersebut adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dalam konteks pelayanan, risiko dari penggunaan serta kecanggihan dalam layanan *mobile banking*.

B. ALASAN MEMILIH JUDUL

Ada beberapa alasan menarik, sehingga penulis terdorong untuk membahas masalah ini dalam bentuk skripsi, antara lain :

1. Secara Objektif

² Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Gramedia. 2007), hlm. 78

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *persepsi*. pada <http://kbbi.web.id/persepsi>, diakses 21 maret 2020

⁴ Sri Maharsi, Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.2 No.2, 2000.

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia 2014) hal 341.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, hal. 306-307.

⁷ Slamet, *Belajar dan Faktor-Fktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010) cet. 5 hal.180.

Dalam keadaan saat ini, dunia semakin canggih dalam penggunaan teknologi terlebih lagi dalam sistem keuangan saat ini, disinilah saya kenapa memilih judul tentang *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri dasarnya menggunakan *mobile phone* yang pada saat ini semua orang menggunakan alat canggih ini untuk mempermudah segala kegiatan. Bank memberikan layanan *mobile banking* guna memberikan manfaat, kemudahan, dan kepercayaan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, dimana bisa digunakan kapan saja dan dimana saja dalam pengaplikasiannya. *Mobile banking* ini menggunakan fitur transfer, cek saldo dan sistem lainnya yang tidak mengharuskan nasabah datang langsung ke *outlet* atau bank.

2. Secara Subyektif

- a. Memberikan pengetahuan bagi penulis ataupun pembaca tentang peran penting dan seberapa besar pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complain* dalam menggunakan *mobile banking*. Judul tersebut memberikan penambahan dalam pengembangan wawasan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.
- b. Pokok pembahasan penelitian ini sesuai dengan ilmu yang dipelajari penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Bahasan tersebut juga merupakan kajian keilmuan yang berkaitan dengan Bank dan Lembaga Keuangan.
- c. Penulis meyakini dapat menyelesaikan proposal ini karena literatur dan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam penulisan proposal ini tersedia dipergustakaan, jurnal, artikel dan website mengenai pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

C. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia teknologi semakin pesat, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Salah satu teknologi informasi yang banyak diminati adalah internet. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintahan maupun perbankan. Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunaannya. Istilah teknologi informasi adalah untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen. Selain itu teknologi informasi juga dapat menggambarkan bagian dari sistem informasi.

Kemajuan teknologi informasi ini mempunyai efek yang sifatnya *multipliner* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.⁸ Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat ini memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang, salah satunya bagi pelaku bisnis, perkembangan teknologi tersebut dapat menghubungkan antara sistem jaringan satu dengan yang lainnya yang tersebar diseluruh dunia sehingga dengan mudah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking*.

Mobile banking merupakan salah satu pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Fasilitas yang ditawarkan *Mobile Banking* antara lain cek saldo, mutasi 10 transaksi terakhir, transfer (sesama bank atau bank lainnya), pembayaran tagihan, menu favorit dan lain-lain.⁹

⁸ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapan dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 346.

⁹ Imam Sugih Rahayu, *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Teknologi Acceptance Model (TAM)*. 2015. Pada

Menurut The Nielsen Mobile Shopping, Banking and Payment Survey, 47% dari konsumen dari berbagai Negara menggunakan perangkat seluler mereka untuk memeriksa saldo rekening setidaknya enam bulan sekali dan 42% dari konsumen menggunakan perangkat seluler untuk membayar tagihan, sehingga rencana pengembangan *mobile banking* sangat dibutuhkan kedepannya oleh nasabah.¹⁰

Salah satu bank yang berniat mengembangkan layanan perbankan menggunakan layanan *internet* adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Mandiri Syariah adalah bank berbasis syariah yang secara resmi beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank Mandiri Syariah tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Mandiri Syariah dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Dengan mengembangkan layanan ini untuk mendongkrak jumlah nasabah. Saat ini jumlah nasabah anak Bank Mandiri Syariah telah mencapai 8 juta nasabah dengan pertumbuhan 10% dibandingkan tahun sebelumnya. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 737 kantor layanan Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. Termasuk di ATM milik Bank Syariah Mandiri yang mencapai lebih dari 196.000 jaringan ATM.¹¹

Dalam persaingan antar bank satu dengan bank lainnya, sebuah bank tersebut harus memiliki keunggulan atau kelebihan tertentu. Seperti Bank Syariah Mandiri ini, untuk mengembangkan layanan *mobile banking* dalam mendongkrak jumlah nasabah menciptakan fitur baru yaitu beli hewan kurban di *mobile banking*. Dengan adanya fitur baru ini akan membuat orang mengenal dan banyak memilih menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Kelebihan fitur membeli hewan kurban di *mobile banking* ini gunanya mempermudah nasabah dalam beribadah. Tidak hanya itu, mereka juga menggandeng tiga mitra supplier dan penyalur hewan kurban yaitu Dompot Dhuafa, Yayasan BSM Umat atau Rumah Zakat. Para nasabah dapat memilih hewan kurban kambing, domba ataupun sapi dengan harga mulai dari Rp. 1,9 juta sampai dengan Rp. 35 juta yang disebar ke seluruh plosok Indonesia bahkan sampai ke Palestina. Selain dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, nasabah yang melakukan pembelian hewan kurban di perseroan juga kan mendapatkan sertifikat dan dokumentasi kurban yang akan dikirimkan melalui email.¹²

Selain menyediakan layanan perbankan, Mandiri Syariah Mobile juga menyediakan layanan guna memenuhi kebutuhan ibadah umat Islam seperti keterangan waktu sholat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat serta fitur pembayaran zakat, sedekah, wakaf. Dengan adanya fitur-fitur yang disediakan ini membuat volume transaksi elektronik menjadi sebesar 51,21 juta, meningkat 18,31% dari periode tahun sebelumnya. Secara khusus transaksi *mobile banking* mencatat pertumbuhan paling tinggi yaitu 95,28% dari 6,3 juta menjadi 12,3 juta transaksi. Adapun jumlah nasabah yang tercatat menggunakan *mobile banking* per juni 2019 mencapai 3,6 juta.¹³

Sebagaimana dijelaskan dalam al-qu'an tentang bagaimana pelayanan yang lembut dan baik bagi para nasabah dalam Al-Qur'an surat Al-a'la ayat 8, yang berbunyi: ¹⁴

https://scholar.google.co.id/scholar?cluster=7956114270605831225&hl=en&as_sdt=2005&scioldt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DPWzgm8bLaW4J. diakses 9 Februari 2010.

¹⁰ Hendra, *Mobile Banking di Indonesia*. 2018. Pada <https://www.asliri.id/2018/10/mobile-banking-di-indonesia/> diakses 9 Februari 2010.

¹¹ Profil Perusahaan, diakses dari <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. tanggal 9 Februari 2020.

¹² *Ibid*

¹³ Ropesta Sitorus, *Inovasi Layanan Digital: Mandiri Syariah Sediakan Fitur Beli Hewan Kurban di Mobile Banking*. 2019 <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190808/90/1134232/inovasi-layanan-digital-mandiri-syahiah-sediakan-fitur-beli-hewan-kurban-di-mobile-banking>. diakses 10 Februari 2020.

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2015) h. 72.

Artinya: Dan Kami akan memberi kamu taufik ke jalan yang mudah

Persepsi pemakai dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandatangani dengan sistem yang dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan. Persepsi kegunaan berkaitan dengan keefektifan dan kebutuhan. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan serta meningkatkan efisiensi karena mengurangi waktu yang dibutuhkan bila langsung ke bank.¹⁵

Dalam menggunakan *mobile banking* terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan *mobile banking* serta mengurangi risiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi atau hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat.

Risiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak berhadapan langsung dengan *teller/costumer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking*.

Dalam menggunakan *mobile banking* terdapat risiko yang timbul diantaranya adalah modus kejahatan yang pernah terjadi pada transaksi diantaranya adalah bahaya *typo site* atau pembuatan situs palsu, *phising* atau tindakan memperoleh informasi pribadi, dan *keylogger* atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program *longer* tertentu sehingga, apapun yang diketikkan oleh *user* di layar monitor dapat terekam.¹⁶ Dalam berbagai transaksi baik secara *online* atau nyata tentunya selalu mempunyai risiko. Risiko yang timbul pada setiap transaksi, terdapat risiko yang terkecil hingga terbesar. Dalam kaitannya dengan *mobile banking*, risiko yang terkecil adalah gangguan pada jaringan internet dan risiko terbesar adalah pembobolan website. Agar pengguna layanan *mobile banking* ini aman dan lancar sebaiknya nasabah selalu berhati-hati untuk mengecek website dan selalu menjaga *user id* dan *password*.

Variabel risiko dan fitur layanan ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank untuk menggunakan *mobile banking* ini. Dalam menggunakan pelayanan bank terdapat risiko yang timbul, dengan adanya risiko pihak perbankan memberikan layanan berupa *Handling complaint* (penanganan keluhan nasabah). Penanganan keluhan nasabah dilakukan jika nasabah mengalami risiko saat menggunakan layanan perbankan.

Sebagai lembaga intermediasi pihak perbankan memang sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Diantara pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan masih terdapat masalah-masalah yang terjadi dilapangan seperti halnya jaringan yang buruk atau bahkan gangguan pada server yang menyita waktu sampai berhari-hari. Kondisi seperti ini bisa saja membuat nasabah tidak nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Yang

¹⁵ BSM Net Banking, diakses dari <http://www.syariahmandiri.co.id>. tanggal 11-02-2020.

¹⁶ BSM Net Banking, diakses dari <http://www.syariahmandiri.co.id>. Tanggal 11-02-2020.

dapat mendongkrak minat nasabah adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk menjatuhkan nama perusahaan namun adalah salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk introspeksi dan berbenah, maka dari itu bagaimana cara perusahaan dapat menangani keluhan adalah sangat penting untuk menjaga para nasabahnya. Ketika perusahaan dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan senang dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh perusahaan dan imbasnya bagi perusahaan adalah loyalitas nasabah tersebut.¹⁷ Penanganan keluhan atau *handling complaint* merupakan layanan bank yang diberikan nasabah bila dalam penggunaan *mobile banking* terjadi kesalahan atau risiko, maka nasabah berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak bank untuk memperoleh penanganan sehingga risiko yang dialami akan mendapatkan penanganan yang cepat dan akurat.

Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Selain itu minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan, reputasi serta keamanan. Sikap seseorang terhadap produk yang digunakan dapat berpengaruh terhadap *behavior intention*, sehingga perilaku minat seseorang dalam menggunakan teknologi yang ada.

Berdasarkan Latar Belakang Di Atas, maka kiranya perlu Dilakukan Penelitian Dengan Judul **“Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan *Handling complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kedaton)”**.

D. BATASAN PENELITIAN

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan dapat tercapai, maka peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri yang aktif menggunakan dan ingin menggunakan *mobile banking*.
2. Variable bebas penelitian ini adalah *persepsi teknologi, risiko dan Handling complaint*. Sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

E. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?
2. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?
3. Apakah *handling complain* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam perspektif islam pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton?

F. TUJUAN PENELITIAN

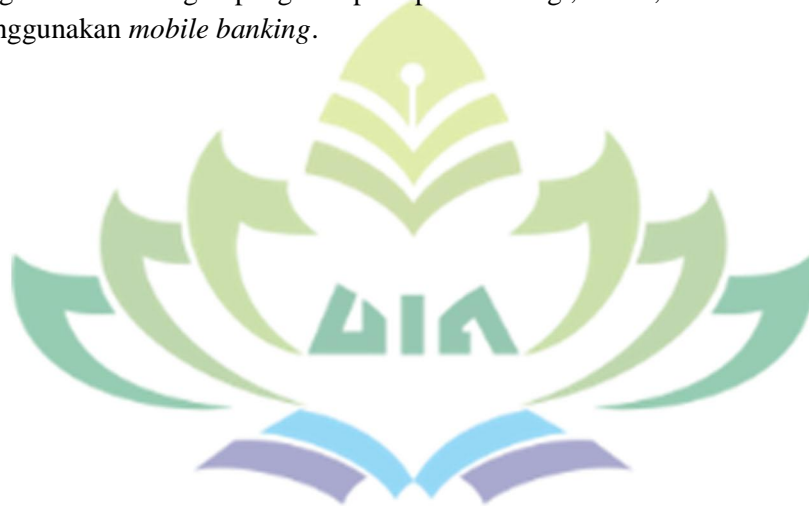
1. Untuk menguji pengaruh persepsi teknologi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton.
2. Untuk menguji pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton.

¹⁷ Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20REVISI.docx, tanggal akses 11-02-2020.

3. Untuk menguji pengaruh *Handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton..
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam perspektif islam pada Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton.

G. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat praktis
 - a. Bagi penulis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan *handling complaint* dalam menggunakan *mobile banking*.
 - b. Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung: penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi faktual yang berkaitan dengan pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan *handling complaint* dalam menggunakan *mobile banking*.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai informasi bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Lampung, khususnya mahasiswa/i Jurusan Perbankan Syariah yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.
 - b. Akademisi: Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca dan sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan yang berkaitan dengan pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan *handling complaint* dalam menggunakan *mobile banking*.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank terdiri atas dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang tidak mengandalkan bunga/riba dalam kegiatan usahanya dan dikembangkan berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW.¹⁸

Dalam sistem perbankan syariah menetapkan sistem bagi hasil (*Mudharabah*) dan resiko antara pengguna dana (pengusaha) dengan penyedia dana (*investor*). Selain dari sistem bagi hasil (*Mudharabah*), perbankan syariah juga mengelola zakat serta transaksi-transaksinya tidak menerapkan yang berkaitan dengan barang-barang haram yang mengandung unsur *gharar*, *maysir* dan *riba*.¹⁹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Jadi dalam melakukan kegiatan operasionalnya, bank syariah perlu memperhatikan hal-hal yang diatur dalam syariat Islam yaitu terbebas dari hal-hal yang mengandung unsure kedzaliman, dimana yang termasuk didalamnya adalah *riba* (bunga), *maysir* (spekulasi), *gharar* (ketidakjelasan), serta terbebas dari perkataan yang *bathil*.

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Dasar perbankan syariah mengacu pada ajaran agama Islam yang bersumber pada Al-Qur'an dan Hadits, dan *ijtihad*. Ajaran Islam yang bersumber pada wahyu ilahi dan AS-sunnah mengajarkan kepada umatnya untuk berusaha mendapatkan kehidupan yang baik di dunia maupun di akhirat.²⁰ Selain itu perbankan syariah juga diatur dalam undang-undang. Berikut ini landasan hukum islam serta undang-undang yang melandasi hukum perbankan syariah yaitu:

Landasan Hukum Islam petama :

(belum ada ayat)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.” (QS. Al-Baqarah:278).²¹

¹⁸ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h.2.

¹⁹ Dedi Suhendro, ”Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah VS Bank Umum Konvensional di Indonesia Dengan Menggunakan Rasio Keuangan”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.3, No. 1, (2018), h.9.

²⁰ Naf'an, *Pembiayaan Masyarakat Dan Mudharabah* (Jakarta: Graha Ilmu, 2016), h.22.

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2007), h.49.

Dengan ayat ini, Allah memerintahkan hambanya untuk beriman dan bertakwa melalui meninggalkan sesuatu yang dapat menjauhi hambanya dari keridhaan-Nya. Makna dari kata “tinggalkan sisa riba” di sini yaitu tinggalkanlah hartamu yang merupakan kelebihan dari pokok yang harus dibayarkan oleh orang lain. Dan dijelaskan bahwa apabila sisa riba tersebut tidak ditinggalkan oleh orang-orang yang beriman, maka Allah dan Rasul-Nya akan memerangi pada pengambil riba tersebut.

Ayat diatas kaitannya dengan bank syariah yaitu didalam perbankan syariah segala jenis transaksinya tidak boleh mengandung unsur riba (bunga) di dalamnya. Pada bank syariah lebih dikenal dengan sistem nisbah (bagi hasil) antara si pemilik modal dengan si peminjam dengan unsur suka sama suka. Hal ini ertujuan agar terciptanya aktifitas ekonomi yang adil dan kemaslahatan diantara pemilik harta (modal) dengan usaha, serta pemikul resiko dan akibatnya secara berani dan penuh rasa tanggung jawab.

Landasan hukum islam kedua :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: ”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(QS. An-Nisa[4]: 29).²²

Dengan ayat ini Allah menerangkan hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi perdagangan, bisnis jual beli. Sebelumnya telah diterangkan transaksi muamalah yang berhubungan dengan harta, seperti harta anak yatim, mahar. Dan sebagainya. Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, (dan segala bentuk transaksi lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syari’at. Kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha dan juga saling ikhlas.

Ayat di atas kaitannya dengan bank syariah bahwasannya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (batil) dan juga dalam bertransaksi tidak boleh saling memanfaatkan sat sama lain. Namun, harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan bersama.

c. Sumber Dana Bank Syariah

Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuan menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai lembaga keuangan, maka dana merupakan masalah utama bagi setiap bank. Tanpa dana yang cukup, maka bank tidak dapat berbuat apa-apa atau dengan kata lain bank menjadi tidak berfungsi sama sekali.²³ Sumber dan bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai biaya-biaya operasionalnya. Adapun sumber-sumber dana bank antara lain:

²²Ibid, h. 83.

²³Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 114.

- c. Modal yang diserahkan oleh para pemilik kepada bank. Pembelian aset seperti tanah, gedung- gedung dan aset lainnya.
 - d. Titipan (*wadiah*) merupakan prinsip yang digunakan bank syariah dimana bank menerima titipan dari nasabah.
 - e. Investasi (*mudharabah*) merupakan akad yang sesuai dengan prinsip mudharabah yang mempunyai tujuan kerjasama antara pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*).²⁴
- d. Karakteristik Bank Syariah

Prinsip syariah islam dalam pengelolaan harta menekankan pada keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat. Bank syariah adalah bank yang berdasarkan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi islam dengan karakteristik, antara lain sebagai berikut:

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*)
3. Konsep uang sebagai alat tukar sebagai komoditas
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang.
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.²⁵

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Di samping itu bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.²⁶

e. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Sistem perbankan syariah adalah sistem perbankan yang menerapkan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan bagi bank dan nasabah. Sistem perbankan syariah dalam pelaksanaannya berlandaskan pada syariah (hukum) islam, menonjolkan aspek keadilan dan kejujuran dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari kegiatan spekulatif dan berbagai transaksi keuangan. Maka dari itu, bank syariah memiliki prinsip-prinsip yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip Simpanan Murni (*al-wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk al-wadiah. Fasilitas al-wadiah biasa diberikan dalam tujuan investasi guna memperoleh keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

2. Prinsip Bagi Hasil (*syirkah*)

Prinsip bagi hasil merupakan tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian dari hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Dimana pembagian hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak sesuai dengan akad yang disepakati. Bentuk produk ini yaitu mudharabah dan musyarakah.

3. Prinsip Jual Beli (*At-Tijarah*)

²⁴Dedi Suhendro, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah VS Bank Umum Konvensional di Indonesia Dengan Menggunakan Rasio Keuangan", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.3, No. 1, (2018), h.9.

²⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.5.

²⁶*Ibid.*,

Prinsip jual beli yaitu tata cara jual beli dimana bank akan membelikan terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (*margin*) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

4. Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Prinsip sewa terbagi menjadi dua bagian, yaitu: (1) *Ijarah Sewa Murni*, dimana bank akan membeli terlebih dahulu *equipment* yang dibutuhkan oleh nasabah, kemudian menyewakan dalam waktu yang telah disepakati kepada nasabah. (2) *Ijarah al Muntahiya Bit Tamlik* dimana penggabungan sewa dan beli, dimana penyewaan mempunyai hak untuk memilih barang pada akhir masa sewa.

5. Prinsip Fee/Jasa (*Al-Ajr-Walumullah*)

Prinsip jasa meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk prosuk ini antara lain Bank Garansi, *Safe Deposit Box*, Jasa Transfer, dan lain-lain.²⁷

f. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional²⁸

Bank Syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi-investasi yang halal saja.	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa.	Memakai prinsip bunga.
Berorientasi pada keuntungan, kemakmuran, dan kebahagiaan dunia dan akhirat.	Berorientasi pada keuntungan saja.
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah hanya sebagai debitur dan kreditur.
Penghimpun dan penyalur dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber : *International Journal of Social Science and Business*

2. Persepsi

a. Pengertian persepsi

Pada hakikatnya persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, di mana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimulasi dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua persepsi akan timbul. Menurut staton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan masa lalu, stimuli yang kita terima dari lima indera.²⁹ Persepsi bisa juga dikatakan

²⁷Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 27-28.

²⁸Molli Wahyuni, Ririn Eka Efriza, "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah dengan Bank konvensional di Indonesia", *International Journal of Social Science and Business*, Vol. 1, No. 2, (2017).

²⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hal.64.

sebagai proses kognitif yang dialami oleh setiap orang yang timbul akibat adanya sensasi atau aktivitas tentang lingkungannya melalui lima indera yaitu penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Untuk memahami persepsi diperlukan adanya pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik melalui lima indera terhadap sensasi atau aktivitas.

Persepsi seseorang dibentuk oleh:

1. Karakteristik dari stimuli.
2. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya.
3. Kondisi-kondisi didalam diri kita sendiri.³⁰

Stimuli adalah setiap bentuk fisik visual, atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Persepsi setiap orang terhadap suatu objek akan berbeda-beda. Oleh karena itu, persepsi memiliki sifat subyektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi secara substansi bisa sangat berbeda dengan realitasnya. Suatu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi adalah bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas.

a. Karakteristik Stimulus yang Mempengaruhi Persepsi

Beberapa karakteristik iklan dan stimuli pemasaran lainnya akan membuat pesan lebih dirasakan konsumen seperti yang diharapkan oleh pemasar. Karakteristik-karakteristik tersebut dibagi menjadi dua kelompok, yaitu elemen indrawi, seperti bau, rasa, suara, ukuran, bentuk, dan posisi. Barang/orang yang sangat besar yang berkumpul dengan barang/orang yang berukuran normal tertentu akan lebih menarik perhatian.

1. Faktor indrawi

Faktor-faktor indrawi mempengaruhi bagaimana suatu produk dirasakan, dan hal itu sangat penting dalam desain produk.

Faktor-faktor indrawi adalah sebagai berikut:

- a. Warna
- b. Bau
- c. Rasa

2. Faktor structural

Sejumlah hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor structural dari iklan cetak mempengaruhi persepsi konsumen. Berikut adalah hasil-hasil penelitian yang ditunjukkan oleh Simonson dan Drolet.

a. Ukuran

Ukuran iklan cetak yang lebih besar lebih memungkinkan untuk diperhatikan.

b. Posisi

Penelitian menemukan bahwa untuk memaksimalkan pemahaman terhadap iklan, sebaiknya stimuli yang berupa gambar diletakkan disebelah kanan halaman majalah dan iklan yang berupa kata-kata verbal diletakkan di sebelah kiri.

c. Warna

Secara umum iklan berwarna menghasilkan perhatian yang lebih daripada iklan cetak hitam putih.

d. Kontras

Gambar sebuah produk di atas latar belakang berwarna putih akan diperhatikan, tetapi tidak menjamin pemahaman dan ingatan.³¹

³⁰*Ibid*, hal.64.

³¹*Ibid*, hal. 66-67.

b. Proses Persepsi

Proses persepsi mencakup seleksi, organisasi, dan interpretasi perseptual.

1. Seleksi Perseptual

Seleksi perseptual terjadi ketika konsumen menangkap dan memilih stimulus berdasarkan pada setiap psikologis yang dimiliki. *Psychological set* adalah berbagai informasi yang ada dalam memori konsumen. Dua proses yang termasuk dalam definisi seleksi adalah perhatian (*attention*) dan persepsi selektif (*selective perceptual*).

2. Organisasi perseptual

Organisasi perseptual (*perceptual organization*) berarti konsumen mengelompokkan informasi dari berbagai sumber kedalam pengertian yang menyeluruh untuk memahami secara lebih baik dan bertindak atas pemahaman itu. Prinsip dasar dari organisasi perseptual penyatuan adalah bahwa berbagai stimulus akan dirasakan sebagai suatu yang dikelompokkan secara menyeluruh. Prinsip-prinsip penting dalam integrasi persepsi adalah penutupan (*closure*), pengelompokkan (*grouping*), dan konteks (*context*).

a) Penutupan

Prinsip penutup paling cocok dipakai untuk merek produk yang cukup dikenal oleh para konsumen. Prinsip ini digunakan untuk memancing konsumen untuk mengisi huruf yang kosong sehingga menjadi suatu nama mereknya tidak ditulis lengkap (iklan J&B, ditulis *ingle ells*).

b) Pengelompokkan

Proses penyebutan angka nomor telepon anda secara terpisah-pisah agar mudah diingat disebut pengelompokkan. Tiga prinsip pengelompokkan untuk menggolongkan stimulus atau objek adalah:

1. Kedekatan (*proximity*)
2. Kesamaan (*similarity*)
3. Keseimbangan (*continuity*)

c) Konteks (*context*)

Stimuli yang diterima oleh konsumen cenderung dihubungkan dengan konteks atau situasi yang melingkupi konsumen. Oleh karena itu, latar dari iklan akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk.

3. Interpretasi perseptual

Proses terakhir dari persepsi adalah pemberian interpretasi atas stimuli yang diterima konsumen. Interpretasi ini didasarkan pada pengalaman penggunaan pada masa lalu, yang tersimpan dalam memori jangka panjang konsumen.³²

Persepsi merupakan tingkat dimana seseorang percaya terhadap suatu situasi. Perkembangan teknologi semakin berkembang, dalam situasi ini banyak perusahaan perbankan menciptakan berbagai layanan, salah satunya yaitu layanan *mobile banking*, dimana dengan adanya layanan *mobile banking* masyarakat mempunyai persepsi bahwa *mobile banking* banyak memberikan manfaat bagi kehidupan. Sebagian besar masyarakat meyakini bahwa *mobile banking* dapat mempermudah setiap kebutuhan transaksi keuangan.

c. Persepsi Dalam Islam

Persepsi adalah fungsi psikis yang penting yang menjadi jendela pemahaman bagi peristiwa dan realita kehidupan yang dihadapi manusia. Manusia sebagai makhluk yang diberikan amanah kekhilafahan diberikan berbagai macam keistimewaan yang salah satunya

³²*Ibid*, hal. 69-71

adalah proses dan fungsi persepsi yang lebih rumit dan lebih kompleks dibandingkan dengan makhluk Allah yang lainnya.

Proses persepsi didahului dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor, yaitu indera. Fungsi indera manusia sendiri tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, akan tetapi ia akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. Sehingga ia dapat merasa atas apa yang terjadi pada dirinya dari pengaruh eksternal yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang pada akhirnya akan membentuk persepsi dan pengetahuannya terhadap alam luar.³³ Alat indera yang dimiliki oleh manusia berjumlah lima macam yang bisa disebut dengan panca inder. Panca indera merupakan salah satu alat yang berperan penting dalam melakukan persepsi, karena dengan panca indera inilah individu dapat memahami informasi menjadi sesuatu yang bermakna.

Proses persepsi dilalui dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor yaitu indera, yang tidak langsung berfungsi setelah dia lahir, akan tetapi berfungsi sejalan dengan perkembangan fisik. Persepsi dalam pandangan Islam yaitu suatu proses kognitif yang dialami individu dalam memahami informasi baik melalui panca indera, seperti mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk merasakan, dan pemahaman dengan indera mata maupun pemahaman dengan hati dan akal.

3. Teknologi informasi

a. Pengertian teknologi informasi

Perkembangan dunia teknologi saat ini semakin cepat, salah satunya adalah teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi kita dapat terhubung dengan siapapun, kapanpun dan dimanapun.

Teknologi adalah pengetahuan atau ilmu mengenai teknik. Sedangkan pengertian informasi adalah penggunaan teknologi, seperti computer, elektronik, dan teknik komunikasi untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital. Jadi definisi teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan computer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan dalam bentuk digital.³⁴ Teknologi sangat berhubungan erat dengan informasi. Melalui teknologi, informasi dapat didistribusikan sehingga informasi dapat diterima oleh penerima informasi sehingga menimbulkan komunikasi. Seperti halnya teknologi yang saat ini belum diketahui masyarakat, yaitu teknologi *mobile banking*, dengan adanya teknologi informasi segala bentuk teknologi dapat diketahui oleh masyarakat melalui internet dan media lainnya.

b. Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi aktivitas manusia. Berkat teknologi manusia mendapat berbagai kemudahan untuk berbagai kegiatan-kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi meliputi.³⁵

- 1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam tugas ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- 3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia.

³³ Muhammad Dwirifqi Kharisma Putra, *Persepsi Dalam Perspektif Islam*, data diunduh dari <http://studiislamkomprehensif.blogspot.com/2016/02/persepsi-dalam-perspektif-islam-oleh.html?m=1>, tanggal akses 21-12-2020.

³⁴ Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hal. 450.

³⁵ Abdul Kadir, *Pengetahuan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003) hal. 3.

c. Persepsi Teknologi Informasi

Menurut Davis *perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), penggunaan sistem (*actual system usage*) paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (*behavioral intentions toward usage*). *Behavioral intentions toward usage* dipengaruhi oleh dua kepercayaan, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* atau persepsi pengguna terhadap manfaat diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya.³⁶ Persepsi merupakan tingkat dimana seorang percaya terhadap suatu situasi. Perkembangan teknologi semakin berkembang, dalam situasi ini banyak perusahaan perbankan menciptakan berbagai produk layanan, salah satunya yaitu layanan *mobile banking*, dimana dengan adanya layanan *mobile banking* masyarakat mempunyai persepsi bahwa *mobile banking* banyak memberikan manfaat bagi kehidupan, mempermudah setiap kebutuhan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu.

4. Risiko

a. Pengertian risiko

Menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.³⁷ Dalam menggunakan teknologi *mobile banking* terdapat risiko yang terendah sampai yang tertinggi. Terdapat risiko yang sering terjadi, yaitu risiko jaringan yang menyebabkan kegiatan transaksi berupa transfer atau pembayaran melalui *mobile banking* dapat terhambat.

b. Risiko menggunakan *mobile banking*

risiko yang terjadi dalam menggunakan *mobile banking* antara lain:

1. *Typo Site*, modus kejahatan *typo site* ini terbilang cukup unik dan seringkali tidak disadari oleh korbannya. Caranya, pelaku membuat situs yang memiliki nama yang hampir serupa dengan situs resmi lainnya.
2. Tipe *Keylogger*, *keylogger* adalah suatu aplikasi atau *software* yang dapat mengunci tombol *keyboard* dengan menggunakan program *logger* tertentu. Sehingga, apapun yang diketikkan oleh *user* di layar monitor, dapat terekam.³⁸

Risiko *hecker* menggunakan *mobile banking* yaitu bisa disebut juga dengan kegiatan *phising*. Risiko jenis ini banyak terjadi dalam penggunaan suatu teknologi. Kegiatan ini dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang sengaja melakukan kegiatan *phising*. Artinya mereka membuat situs yang mirip dengan situs bank aslinya sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu karena logo bank dan formatnya sama persis menyerupai aslinya. Pelaku *phising* akan mendapatkan informasi yang sangat rahasia, mengenai *user name* dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau.³⁹ Dalam menggunakan *mobile banking* belum tentu kegiatan transaksi berjalan dengan

³⁶ Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*, 2010, pada <https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf>, hal. 14, diakses 11 Februari 2020.

³⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014) hal.341.

³⁸ BSM Net Banking, diakses dari <http://www.syariahamandiri.co.id>. Tanggal 11-02-2020

³⁹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal. 70-71.

aman dan lancar. Karena setiap melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun selalu terdapat risiko.

Pada zaman sekarang ini kemajuan teknologi yang pesat bisa menimbulkan modus kejahatan, sehingga risiko yang timbul semakin tinggi. Misalnya pelaku kejahatan membuat situs yang memiliki nama yang sangat mirip dengan situs yang asli dan nasabah melakukan transaksi melalui situs yang palsu tanpa menyadarinya. Risiko lainnya yang sangat merugikan bagi nasabah ialah seseorang pelaku yang sangat memahami teknologi yang kemudian membuat suatu aplikasi, dimana saat nasabah melakukan transaksi online menggunakan internet pada saat itu juga *use name* dan PIN dari nasabah langsung dapat terekam. Sehingga terjadi pembobolan melalui *mobile banking*.

Mobile banking merupakan layanan dari bank yang dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dimanapun, kapanpun dengan aman dan lancar. Meskipun begitu layanan yang memberikan banyak manfaat ini mempunyai risiko yang tinggi seperti penjelasan diatas. Sehingga untuk menjaga agar tidak terjadi penipuan ataupun masuk kedalam perangkap para pelaku kejahatan yang menggunakan internet, maka nasabah harus berhati-hati dengan memasukkan alamat situs yang benar sesuai alamat situs bank yang asli. Kemudian mengecek situs yang telah dibuka secara teliti dan jika belum mengetahui jelas sebaiknya langsung datang ke bank.

c. Cara Mengatasi Risiko

Perusahaan harus memajemeni risiko dengan baik agar dapat terhindar dari adanya risiko. Program manajemen risiko yang pertama yaitu bertugas mengidentifikasi risiko-risiko yang dihadapi, kemudian mengukur atau menentukan besarnya risiko dan kemudian barulah dapat dicarikan jalan untuk menangani risiko yang terjadi. Hal ini berarti orang harus menyusun strategi untuk memperkecil ataupun mengendalikannya.⁴⁰

d. Risiko Dalam Perspektif Islam

Dalam bertransaksi dibidang keuangan tidak dapat terhindar dari kemungkinan risiko. Entitas "*gharar*" dan "risiko" merupakan komponen yang sulit dipisahkan bahkan maknapun sulit untuk dibedakan, karena keduanya sering mencirikan ketidakpastian.⁴¹ Risiko dalam transaksi keuangan terjadi antara lain akibat dari suatu transaksi yang mengandung unsure *gharar*, bahkan dalam setiap bisnis apapun risiko menjadi *icon* yang selalu dihadapi. Risiko memang tidak dapat dihindari akan tetapi dapat dikelola dan dikendalikan. Karenanya manajemen risiko merupakan salah satu cara untuk dapat mengendalikan suatu risiko yang mungkin muncul. Sasaran manajemen risiko adalah mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan jalannya suatu kegiatan usaha, karena itu manajemen risiko berfungsi sebagai *early warning system* terhadap kegiatan usaha, misalnya, usaha lembaga keuangan.⁴²

Menurut perspektif Islam, manajemen risiko merupakan usaha untuk menjaga amanah Allah akan harta kekayaan demi untuk kemaslahatan manusia. Keberhasilan manusia dalam mengelola risiko, bisa mendatangkan maslahat yang lebih baik. Dengan adanya kemaslahatan ini maka bisa dimaknai sebagai keberhasilan manusia dalam menjaga amanah Allah. Dalam usahanya mencari nafkah, seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Kita boleh saja merencanakan sesuatu kegiatan usaha atau investasi, namun kita tidak dapat memastikan apa yang kita dapatkan dari hasil investasi tersebut, apakah untung atau rugi. Hal ini telah Allah sampaikan dalam Al-Qur'an surah Luqman ayat 34:

⁴⁰Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013. h. 2.

⁴¹Sirajul Arifin, "*Gharar dan Risiko dalam.....*", h. 313-314.

⁴²*Ibid.*, h. 332.

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا
 تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya :*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana Dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal* (Q.S. Luqman: 34)

5. Handling complaint (Penanganan Keluhan)

a. Pengertian *Handling complaint*

Menurut Tjiptono (2005) pengertian keluhan adalah secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telephone khusus, *website*, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *costumer exit surveys*. Peristiwa ini dikenal dengan istilah "*Recovery Paradox*".⁴³

Pengaduan nasabah merupakan ketidak puasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian *financial* yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat meruncing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain.

b. Jenis penanganan

Penanganan yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan dengan memperhatikan beberapa hal berikut:⁴⁴

1) Berempati dalam Menerima Keluhan (*Empathy*)

Ikut merasakan apa yang dialami pihak yang menghadapi masalah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus guna mendengarkan keluhannya, serta mecarikan jalan keluar hingga tuntas.

2) Kecepatan Memberikan Tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani komplain karena dapat meredam atau menghilangkan pemikiran negative yang dialami si penyampai keluhan. Respon yang cepat, tepat, dan tuntas merupakan tindakan *recovery* yang dapat menambah kepercayaan nasabah (*problem fee*).

3) Permintaan Maaf (*Apology*)

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespon permasalahan yang diadukan oleh nasabah. Pernyataan tersebut merupakan kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan.

4) Kredibilitas (*Credibilitas*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak

⁴³ Susi I, Selvy M, "*Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komite Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*", Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol 2, No. 01 Januari 2016, h. 3.

⁴⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisni Bank Syariah*, hal. 306-307.

bisa mengatasi persoalan secara baik. Kredibilitas erat dengan keputusan nasabah dan sangat efektif untuk promosi *word-of-mouth*.⁴⁵

5) Perhatian (*Attentiveness*)

Memberikan perhatian merupakan hal penting ketika berinteraksi kepada si penyampai keluhan karena menyangkut kepercayaan terhadap orang dan bukan kepada prosedur. Komunikasi yang dibangun anatar pihak yang melakukan complain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian masalah.

Pengaduan keluhan terjadi pada saat nasabah mengalami risiko yang terjadi pada saat melakukan transaksi. Misalkan seorang nasabah mengirim uang ke suatu rekening dengan menggunakan *mobile banking*, tetapi uang yang dikirim tersebut tidak sampai pada rekening yang dituju. Dengan adanya gangguan tersebut nasabah mengajukan kepada pihak bank, kemudian bank memberikan tanggapan yang cepat terhadap agar uang yang dikirim dapat sampai ke rekening tujuan dan mengucapkan permintaan maaf serta meyakinkan nasabah selanjutnya tidak akan terjadi masalah.

c. Kategori komplain

Berkaitan dengan *Handling complaint*, ada tiga kategori komplain terhadap ketidakpuasan, yaitu:⁴⁶

1) *Voice response*

Ditunjukkan pada objek-objek yang sifatnya eksternal bagi lingkungan sosial konsumen yakni, relasi informal dan pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam pertukaran yang tidak memuaskan (misalnya, pengecer, distributor, pemanufakturan, dan penyedia jasa).

2) *Private response*

Objek dalam *private* bukanlah pihak eksternal bagi jejaring sosial konsumen dan juga bukan pihak yang terlibat langsung dalam pengalaman yang tidak memuaskan. Kategori ini meliputi: memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalaman buruknya daengan produk atau perusahaan bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.

3) *Third-party response*

Ditunjukkan pada objek-objek eksternal yang tidak secara langsung terlibat dalam pengalaman yang tidak memuaskan (contohnya, surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum, dan sebagainya). Bentuk-bentuk responsnya bisa berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa (misalnya menulis di Surat Pembaca), atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.⁴⁷

Adapun strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan kepuasan nasabah yang baik, diantaranya:

a. **Relationship Marketing (Hubungan Penjualan)**

Yaitu strategi transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak hanya berakhir setelah penjualan selesai. Sehingga akan terjalin kemitraan dan akan menimbulkan kesetiaan yang akan berdampak pada terjalannya hubungan bisnis ulang.

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20rejak%REVISI.docx, tanggal akses 11 Februari 2020.

⁴⁷ *Ibid*

b. Superior Customer Service (Kekuatan Pelayanan)

Merupakan strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menerapkan strategi ini haruslah memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan sumber daya manusia yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih untuk menciptakan suatu pelayanan yang superior.

c. Unconditional Guarantees atau Extra Ordinary Guarantees (Kondisi Jaminan)

Strategi ini menggunakan garansi untuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih loyalitas konsumen. Sehingga perusahaan akan selalu dinamis demi menyempurnakan mutu produk atau jasa dan kinerja yang ada.

6. Minat

a. Pengertian Minat

Dalam penelitian ini kita akan selalu berkomunikasi atau berhubungan dengan orang lain, benda, situasi, dan aktivitas-aktivitas yang ada di sekitar kita. Dalam berhubungan tersebut kita mungkin berkilap menerima atau menolaknya. Apa bila kita menaruh minat, itu berarti kita bersikap positif dalam berhubungan dengan obyek atau lingkungan tersebut dengan demikian akan cenderung member perhatian dan melakukan tindakan lebih lanjut.

Menurut Lilawati dalam Zusnani (2013:79) mengartikan minat adalah suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap suatu kegiatan sehingga mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan tersebut dengan kemauan sendiri. Hurlock (1990:422) menyatakan bahwa minat merupakan hasil dari pengalaman atau proses belajar.⁴⁸ Minat didefinisikan sebagai kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa didalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.⁴⁹

Pengertian minat diatas dapat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau aktivitas. Sehingga minat atau keinginan adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu sehingga mampu mendorong seseorang dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Cukup banyak fakto-faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan, missal: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian.
2. Berasal dari luar, mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat.⁵⁰

Faktor lingkungan yang sangat mempengaruhi minat adalah dari faktor keluarga, tetapi ada juga faktor yang mempengaruhi minat adalah lingkungan sekolah dan masyarakat. Karena belum tentu minat yang timbul akan dipengaruhi oleh ketiga faktor lingkungan tersebut.

c. Macam-macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, pada sudut pandang dan cara penggolongannya, diantaranya adlah sebagai berikut:⁵¹

⁴⁸ Carlos Kambuaya, "Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Peserta Program Afirmasi Pendidikan Menengah Asal Papua Dan Papua Barat Di Kota Bandung", Social Work Jurnal, Vol 5 No.02. h. 160.

⁴⁹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.262.

⁵⁰ *Ibid*, hal. 263.

- 1) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *primitif* dan minat *kulturil*.
 - a) Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis.
 - b) Minat *cultural* atau minat sosial adalah minat yang timbulnya karena proses belajar.
- 2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik.
 - a) Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri.
 - b) Minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- 3) Berdasarkan cara mengungkapkan minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu *Expressed interest*, *manifest interest*, *tested interest*, dan *inventoried interest*.
 - a) *Expressed interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan kegiatan yang disenangi atau tidak disenangi.
 - b) *Manifest interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan cara melakukan pengalaman secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan.
 - c) *Tested interest*, adalah minat yang diungkapkan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.
 - d) *Inventoried interest*, adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distadarisasikan.⁵²

7. Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.⁵³

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah ada dua macam yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur.⁵⁴ Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

8. Mobile banking

a. Pengertian *mobile banking*

Arti istilah *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-Banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Arti istilah SMS banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas M-Bankingnya baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms plain (sms manual) atau dikenal dengan istilah sms banking. Untuk operator GSM sudah support untuk transaksi via *mobile banking* namun untuk operator CDMA masih ada yang belum mendukung layanan *mobile banking*. Operator GSM yang

⁵¹ *Ibid*, hal. 265-268.

⁵² *Ibid*

⁵³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal.143.

⁵⁴ Moh. Rifai, *Konsep Perbankan Syariah*, (Semarang: Wicaksana, 2002), hal.4.

sudah mendukung layanan *mobile banking* Telkomsel (KartuHalo-SimpatI, As) Indosat (Matrix, Mentari, M3), XL (Xplore, XL bebas, XLjempol), 3 (3Postpaid, 3prepaid), operator CDMA yang sudah mendukung layanan *mobile banking* Fren, Star-One, Flexi. Sedangkan operator terbaru Axis dan Hipi, sedang dalam taraf pengembangan mengikuti layanan *mobile banking* operator lainnya.⁵⁵

Menurut Hadi dan Novi, *mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah pada pelanggan. *Mobaile banking* atau yang biasa disebut *M-Banking* merupakan layanan suatu perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-Banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon selular dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertansaksi dimana saja dan kapan saja.⁵⁶

1. Jenis Kegiatan *Mobile Banking*

Dalam *mobile banking* terdapat tiga jenis kegiatan, kegiatan tersebut dapat dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a. *Informational Mobile banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of trasaction*).
- b. *Communication Mobile banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi dan melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *mobile banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
- c. *Transactional Mobile banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *mobile banking* dan melakukan eksekusi transaksi.

2. Jenis Transaksi *Mobile banking*

Saat ini transaksi *mobile banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih dapat berkembang lebih pesat lagi di waktu mendatang. Jenis transaksi yang dapat dilakukan via *mobile banking* antara lain:

- a. Transfer Dana atau Pemindahan Dana
- b. Informasi
- c. Pembayaran
- d. Pembelian⁵⁷

Dari penjelasan diatas, *mobile banking* dapat melakukan berbagai transaksi berupa transfer dana ke rekening satu dengan rekening lainnya, melihat informasi saldo, informasi transaksi lainnya. Layanan *mobile banking* ini juga dapat melakukan transaksi pembayaran seperti telepon, listrik, kartu kredit, pembayaran air dan lain-lain. Serta melakukan pembelian pulsa telepon berbagai operator, pulsa listrik dan lain-lain.

b. Konsep *Mobile Banking*

Secara konseptual, *mobile banking* terdiri dari tiga inter-relasi, yaitu *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile jasa informasi keuangan*. Jenis-jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting* dan *brokerage* yang merupakan transaksi dasar. Jasa non-transaksi dasar

⁵⁵ Narastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Cet. Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011 h. 110-111.

⁵⁶ Hadi S dan Novi. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM*. 5(1): 55-67.

⁵⁷ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal.66.

merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah *mobile* jasa informasi keuangan yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut.⁵⁸

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel. *Jasa mobile banking* memiliki produk seperti *sms banking*, *mobile phone* dan sebagainya.

c. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Kelebihan *Mobile Banking*

a. Bagi Nasabah

1. *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik.
2. Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.
3. Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.
4. Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.

b. Bagi Bank

1. Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan *valueadded* kepada nasabahnya.
2. Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

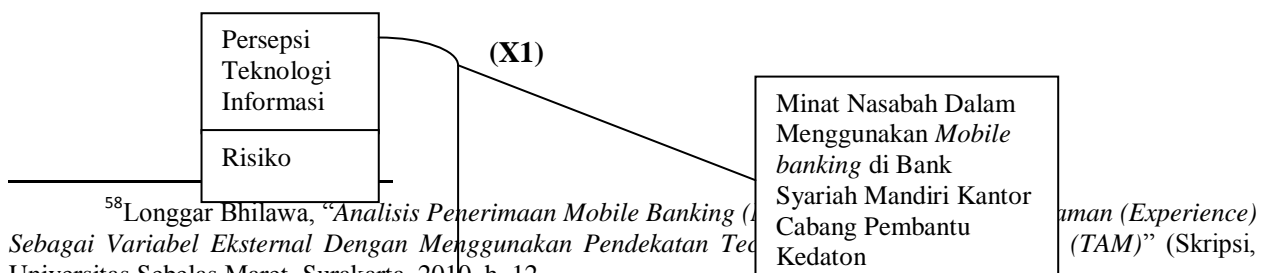
Kekurangan *Mobile Banking*⁵⁹

1. Jenis OS *handphone*
2. Jenis kartu yang digunakan
3. Kecepatan data/jaringan wilayah
4. Limit transaksi dalam sehari
5. Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer, iklan)
6. Aktifasi setiap bulan

B. Kerangka Pemikiran

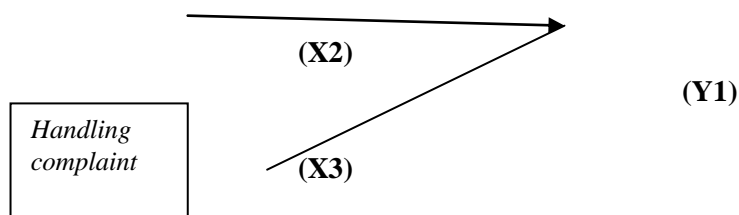
Kerangka berfikir berguna untuk mempermudah persoalan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi. Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara variabel bebas yaitu persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* dengan variabel terikat minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kedaton, maka dapat dikembangkan dengan kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini.

Gambar 2.1
Skema kerangka pemikiran



⁵⁸Longgar Bhilawa, "Analisis Penerimaan *Mobile Banking* (A) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan Teori", Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, h. 12.

⁵⁹Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), h. 55.



C. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan peninjauan pustaka dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”

Tabel 2.2
Tinjauan Pustaka

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Analisis Data	Variabel	Hasil Data
1	Panggih Rizki Dwi Istiarni Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponeggoro Semarang (2014)	Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia)	Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode <i>purposive sampling</i> . Kuesioner dari 120 nasabah layanan internet banking di Indonesia yang memenuhi syarat sebagai sampel dianalisis dengan menggunakan analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> Pada program AMOS 20,0	Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas yaitu Variabel Eksogen (X) Sikap Penggunaan dan Minat Penggunaan Berulang yaitu Variabel Endogen (Y)	Persepsi Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas berpengaruh langsung terhadap sikap penggunaan dan berpengaruh tidak langsung terhadap minat penggunaan berulang dan sikap penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan berulang
2	Anik Susanti Skripsi Sarjana	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,	Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan	Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kepercayaan yaitu variabel	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,

	Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta (2015)	Persepsi Resiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	metode <i>snowball sampling</i>	eksogen (X), dan minat menggunakan <i>mobile banking</i> yaitu variabel endogen (Y)	Persepsi Resiko, dan Persepsi Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada nasabah BRI Syariah kantor wilayah Yogyakarta
3	Afifah Risma Skripsi untuk memenuhi gelar Sarjana Ekonomi (2017)	Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri	Menggunakan metode kuesioner sebagai instrument pengambilan sampel dan menggunakan analisis regresi berganda	Manfaat (X ₁), Kemudahan (X ₂), Kepercayaan (X ₃), Ketersediaan Fitur (X ₄), dan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Y)	Kegunaan parsial, kemudahan penggunaan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>
4	Irfan Nurahmadi Harish Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2017	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Depok)	Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda	Kepercayaan (X ₁), kualitas layanan (X ₂), dan kepuasan nasabah (Y)	Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah
5	Gilang Rizky	Pengaruh Persepsi	Pengumpulan data	Persepsi teknologi,	Persepsi teknologi,

Amijaya Skripsi Sajana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (2010)	Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking	menggunakan metode kuesioner secara langsung dengan metode <i>purposive sampling</i>	kemudahan resiko, dan fitur layanan merupakan variabel eksogen (X), sedangkan minat menggunakan ulang yaitu variabel endogen (Y)	kemudahan dalam menggunakan, resiko, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking
--	--	---	---	---

Dari referensi diatas telah dijabarkan penelitian-penelitian terdahulu yang sebagaimana sesuai dengan judul si peneliti tentang penggunaan layanan mobile banking. Point-point yang didapat sesudah di analisis sebagai berikut :

1. Persamaan

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang bagaimana persepsi masyarakat itu sendiri tentang penggunaan layanan mobile banking dan faktor-faktor yang menyebabkan minat penggunaan *mobile banking* itu sendiri, dan tujuannyapun sama-sama menganalisis minat menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah dalam penggunaan metode yang digunakan, berbagai metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu diantaranya *snowball sampling*, *purposive sampling*, dan *analisis regresi linier berganda* sedangkan si peneliti menggunakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang dimana metode ini cocok digunakan dalam penelitian ini. Perbedaannya yang lain terdapat di jumlah variabel yang digunakan.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara dari masalah penelitian, dimana rumus penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁶⁰

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini saebagai berikut:

Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton.

Adapun rumusan hipotesisnya yaitu :

H₀ diterima : Tidak ada pengaruh signifikan antara persepsi teknologi informasi, risiko, dan *Handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*.

H₀ ditolak : Ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi, risiko, dan *Handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*.

⁶⁰Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017),h. 60.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Kadir, *Pengetahuan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Abdul Rahman Shalehdan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014)
- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009)
- Cholid Narbuko, H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Cet. 14, Jakarta Bumi Aksara 2015)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2015)
- Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Gramedia. 2007)
- Etta Mamang Sangadjudan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013)
- Hadi S dan Novi. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal Ekonomid dan Bisnis OPTIMUM*.
- Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia 2014)
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011)
- Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembang dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011)
- Moh. Rifai, *Konsep Perbankan Syariah*, (Semarang: Wicaksana, 2002)
- Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010)
- Narastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Cet. Pertama, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011)
- Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Nur Indiantoro dan Bambang Suomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2002)
- P. Joko Subagyo, *Metode Penulisan Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004)
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Rizal Yaya, Erlangga Martawireja, Ahim Abdurahim, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, Edisi 2, Cet 2, 2016)
- Slamet, *Belajar dan Faktor-Fktor yang mempengaruhinya*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2010)
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Sumber Lain :

- BSM Net Banking, diakses dari <http://www.syariahmandiri.co.id>.
- Carlos Kambuaya, Pengaruh Motivasi, Minat, Kedisiplinan dan Adaptasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Siswa Peserta Program Afiriasi Pendidikan Menengah Asal Papua Dan Papua Barat Di Kota Bandung, *Social Work Jurnal*, Vol 5 No.02.
- Gilang Rizky Amijaya, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam menggunakan Internet banking*, 2010. Pada <https://core.ac.uk/download/pdf/11721606.pdf.hal.14>
- Hendra, *Mobile Banking di Indonesia*. 2018. Pada <https://www.asliri.id/2018/10/mobile-banking-di-indonesia/>
- Imam Sugih Rahayu, *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Teknologi Acceptance Model (TAM)*. 2015.

Pada https://scholar.google.co.id/scholar?cluster=7956114270605831225&hl=en&as_sdt=2005&scioldt=0.5#d=gs_qabs&u=%23p%3DPWzgm8bLaW4J

Inovasi Layanan Digital: Mandiri Syariah Sediakan Fitur Beli Hewan Kurban di Mobile Banking. 2019 <https://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20190808/90/1134232/inovasi-layanan-digital-mandiri-syariah-sediakan-fitur-beli-hewan-kurban-di-mobile-banking>.

Longgar Bhilawa, Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Dengan Pengalaman Sebagai Variabel Eksternal Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (ATM). (Skripsi, Surakarta, 2010)

Mario Ledesman, Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*. (Skripsi, Lampung, 2018)

Muhammad Dwirifqi Kharisma Putra, *Persepsi Dalam Perspektif Islam*. 2015. Pada <http://studiislamkomprehensif.blogspot.com/2016/02/persepsi-dalam-perspektif-islam-oleh.html?m=1>

Profil Perusahaan, diakses dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>.

Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, data di unduh dari repo.iain-tulungagung.ac.id/3050/1/skripsi%20REVISI.docx. Ropesta Sitorus,

Sirajul Arifin, Gharar dan Risiko Dalam Transaksi Keuangan. *Jurnal TSAQAFAH*, vol 6. No. 2, 2010.

Susi I, Selvy M, Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komite Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 2, No. 01 Januari 2016.

