

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BSI KCP BANDAR LAMPUNG KEDATON 2 DAN BRI KCP TANJUNG AGUNG PERIODE 2022)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

**Anissa Khotijah
NPM. 1951020268**

Program Studi: Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1445 H/2023 M**

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL (STUDI PADA BSI KCP BANDAR LAMPUNG KEDATON 2 DAN BRI KCP TANJUNG AGUNG PERIODE 2022)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam



Pembimbing I: Dr. Moh. Bahrudin, M.A

Pembimbing II: Weny Rasilawati, M.M

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1445 H/2023 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton 2 dengan Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung. Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitiannya deskriptif. Grend Theory yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang artinya membantu dalam memahami sikap pengguna tentang merangkul teknologi yang ditentukan dengan memahami kemudahan penggunaan dan kegunaan produk atau layanan yang dirasakan dan bisa digunakan dalam penggunaan sistem teknologi baru. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang disebarikan pada nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 200 responden (100 BSI dan 100 BRI). Pada pengolahan data yang dilakukan, penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kegunaan BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kemudahan penggunaan BSI dan BRI. Tidak terdapat perbedaan pada indikator sikap terhadap pengguna BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada indikator minat perilaku untuk menggunakan BSI dan BRI. Dan tidak terdapat perbedaan pada indikator penggunaan system sesungguhnya BSI dan BRI.

Kata kunci: Perbandingan Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, *Technology Acceptance Model* (TAM)

ABSTRACT

This research compared Service Quality Mobile Banking At Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton 2 with Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung. The approach to this research is quantitative, and the type of research is descriptive. The Grand Theory used in this research is the technology Acceptance Model (TAM), which means understanding user attitudes about embracing a given technology by understanding the perceived ease of use and usefulness of a product or service and can be used in using new technology systems. The technique used in this study comes from primary data obtained based on answers to questionnaires distributed to customers. The sample used in this study was determined using purposive sampling, which amounted to 200 respondents. In the data processing carried out, this study used the IBM SPSS Version 25 application. This study's results indicate differences in the indicators of the perceived usefulness of BSI and BRI. There are differences in the hands of perceived ease of use of BSI and BRI. There is no difference in attitude indicators towards BSI and BRI users. There are differences in behavioural interest indicators for using BSI and BRI. And there is no difference in the actual system usage indicators of BSI and BRI.

Keywords: Service Quality Comparison, Mobile Banking, Technology Acceptance Model (TAM)



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

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anissa Khotijah
NPM : 1951020268
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran 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 dapat dimaklumi.

Bandarlampung, 10 Januari 2023

Penulis,



Anissa Khotijah
NPM. 1951020268



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

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

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking
Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional
(Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2
dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)**

**Nama : Anissa Khotijah
NPM : 1951020268
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

**Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan
Lampung**

Pembimbing I

**Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag.
NIP. 195608101987031001**

Pembimbing II

**Weny Rosilawati, M.M
NIP. 198008012003121001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Any Eliza, S.E., M.Ak
NIP. 198308152006012009**



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

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

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)” disusun oleh Anissa Khotijah, NPM. 1951020268, Jurusan Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa, 20 Juni 2023

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ridwansyah, M.E.Sy

Sekretaris : Anggun Okta Fitri, M.M

Penguji I : Dimas Pratomo, M.E

Penguji II : Weny Rosilawati, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. ...anto, S.E., M.M., Akt., CA.

009262008011008

MOTTO

صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا الضَّالِّينَ ﴿٧﴾

“(yaitu) jalan orang-orang yang telah Engkau beri nikmat, bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan (pula jalan) orang-orang yang sesat.” (Qs.Al Fatihah: 7



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT dari hati yang terdalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Didi Armadi dan Ibunda Sri Sutarsi, yang sangat aku hormati dan aku sayangi. Sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaannya yang telah diamanahkan kepadaku, atas kesabarannya yang telah tulus dan ikhlas memberikan, memeberi dukungan moral dan material serta tak henti-hentinya mendoakan ku, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung. Senyum dan rasa bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah SWT, senantiasa memuliakan baik didunia maupun diakhirat. Ammiin.
2. Kepada kakak kandungku Miranti Wiwid ArmaningTyas dan Adik kandungku Rayhan Firdaus yang senantiasa memberikan semangat, memotivasi dan mendoakan sehingga terselesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kedua pembimbing saya Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.A. dan Ibu Weny Rasilawati, M.M. yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing saya, serta selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk perjalanan hidup saya selanjutnya.
4. Almamater ku tercinta tempat menimba ilmu yaitu UIN Raden Intan Lampung. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tempat penulis menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Anissa Khotijah, lahir di Kota Bumi, Papan Asri pada tanggal 23 Mei 2001. Putri kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Didi Armadi dan Ibu Sri Sutarsi, Adapun jenjang pendidikan yang ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Taman kanak-kanak (TK) Aisyiyah, Labuhan Ratu, Bandar Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2007.
2. Sekolah Dasar negeri (SDN) 1 Labuhan Ratu, Bandar Lampung lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2013.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 8 bandar Lampung, lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2016.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 15 Bandar Lampung, lulus dan mendapatkan ijazah pada tahun 2019.
5. Kemudian pada tahun 2019 penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung pada jurusan perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, Kesehatan dan petunjuk, sehingga skripsi dengan “Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)”, dapat diselesaikan dengan baik sebagai syarat program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Shalawat teriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak yang sangat penulis harapkan, atas terselesainya skripsi ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto.,M.M.,Akt.,C.A selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta Wakil Dekan 1,2, dan 3.
2. Any Eliza, S.E, M.Ak. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam.
3. Dr. Moh. Bahrudin, M.A., selaku Pembimbing Akademik I yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan motivasi, sehingga terselesaikannya skripsi yang baik dan benar dari penulis.
4. Weny Rasilawati, M.M., selaku Pembimbing Akademik II yang dengan tulus meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan

motivasi, sehingga terselesaikan skripsi yang baik dan benar dari penulis.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam negeri raden Intan lampung yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan yang berguna dan bermanfaat.
6. Seluruh staff dan pegawai perpustakaan pusat dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan bisnis islam yang telah memeberikan pelayanan yang baik dan informasi serta sumber refrensi kepada penulis.
7. Teman seperjuangan Perbankan Syariah Kelas F yang selalu Bersama dalam proses perkuliahan dan turut berperan dalam penyusunan akripsi.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Anita, Dhika, Fazri, Hafidh, Henny, Lidya, Sania, Sekar, Mirza yang telah memberikan semangat, motivasi, dan menemani penulis hingga sampai dititik ini.
9. Tim support Yola, Aini, Widi, Yuli, Tupi, Dewi, Rani, Tika, Ica, Yasmin, Tata, Ais, Monic, Ayu, Alma, Nadeta yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
10. Dan semua pihak yang tiak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu jika ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini penulis mohon maaf. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 20 Juni 2023

Anissa Khotijah
1951020268

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Pengesahan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
H. Metode Penelitian	22
I. Sistematika Pembahasan	28
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori yang Digunakan.....	31
1. Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	31
a. Tujuan Technology Acceptance Model (TAM) ..	33
b. Indikator dalam Technology Acceptance Model (TAM).....	33
c. Kelebihan Technology Acceptance Model (TAM).....	36
d. Kelemahan Technology Acceptance Model	

(TAM).....	37
2. Perilaku Konsumen.....	37
a. Pengertian Perilaku konsumen.....	37
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	39
c. Manfaat Perilaku Konsumen.....	40
3. Kualitas Layanan	41
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
b. Kualitas Layanan Menurut Perspektif Ekonomi Islam	43
c. Indikator Kualitas Layanan Mobile Banking	44
4. Mobile Banking	45
a. Pengertian Mobile Banking	46
b. Berbagai Transaksi Perbankan.....	48
c. Informasi Biaya pada Layanan Mobile banking BSI.....	49
d. Informasi Biaya pada Layanan Mobile banking BRI	51
5. Bank Syariah.....	51
a. Sejarah Perbankan di Indonesia	51
b. Sejarah Bank Syariah di Indonesia.....	53
c. Definisi Bank Syariah.....	55
d. Prinsip Dasar Bank Syariah	57
e. Tujuan Bank Syariah.....	57
f. Landasan Hukum Bank Syariah.....	57
g. Fungsi Bank Syariah Dalam Memperoleh Keuntungan.....	59
6. Bank Konvensional.....	62
a. Sejarah Perbankan di Indonesia	62
b. Pengertian Perbankan Konvensional	63
c. Penggolongan Bank Berdasarkan Jenis Usahanya	64

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek	69
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	69
a. Visi dan Misi bank Syariah Indonesia	69
b. Logo Bank Syariah Indonesia	71
c. Jenis-jenis Tabungan Bank Syariah Indonesia ..	71
d. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2.....	74
e. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2	74
f. Tugas dan tanggung Jawab.....	76
2. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	77
a. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	78
b. Logo Bank Rakyat Indonesia	78
c. Jenis-jenis Tabungan Bank Rakyat Indonesia ..	79
d. Sejarah Singkat BRI KCP Tanjung Agung.....	81
e. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung.....	81
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	83
1. Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2	83
2. Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung	84

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Analisis Data Penelitian	87
1. Analisis Deskriptif	87
2. Uji Validitas	99
3. Uji Reliabilitas	106
4. Uji Mann-Whitney U Test	112
B. Temuan Penelitian	115
1. Persepsi Kegunaan	115
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	119
3. Sikap Terhadap Pengguna.....	123
4. Minat Perilaku untuk Menggunakan	127
5. Penggunaan sistem sesungguhnya	130

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 133

B. Rekomendasi..... 134

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Biaya Transaksi Mobile Banking BSI.....	49
Tabel 2.2	Biaya Transaksi Mobile Banking BRI	51
Tabel 2.3	Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia.....	55
Tabel 3.1	Kriteri Pemilihan sampel.....	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Bank BSI KCP Kedaton 2.....	88
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Bank BRI KCP Tanjung Agung.....	89
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank BSI KCP Kedaton 2.....	90
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank BRI KCP Tanjung Agung.....	91
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BSI KCP Kedaton	92
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BRI KCP Tanjung Agung.....	93
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Pada Bank BSI KCP Kedaton 2.....	94
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Pada Bank BRI KCP Tanjung Agung	96
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Indikator Persepsi Kegunaan	99
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	100
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Indikator Sikap Terhadap Pengguna.....	101
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Indikator Minat Perilaku Untuk Menggunakan.....	101
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Indikator Penggunaan Sistem Sesungguhnya	102
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Indikator Persepsi Kegunaan.....	103
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Indikator Persepsi Kegunaan ...	104

Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Indikator Persepai Kegunaan ...	104
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Indikator Persepai Kegunaan ...	105
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Indikator Persepai Kegunaan ...	106
Tabel 4.19	Uji Reliabilitas Indikator Persepsi Kegunaan.....	107
Tabel 4.20	Uji Reliabilitas Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	107
Tabel 4.21	Uji Reliabilitas Indikator Sikap Terhadap Pengguna.....	108
Tabel 4.22	Uji Reliabilitas Indikator Minat Perilaku Untuk Menggunakan.....	108
Tabel 4.23	Uji Reliabilitas Indikator Penggunaan Sistem Sesungguhnya	109
Tabel 4.24	Uji Reliabilitas Indikator Persepsi Kegunaan.....	109
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	110
Tabel 4.26	Uji Reliabilitas Indikator Sikap Terhadap Pengguna.....	110
Tabel 4.27	Uji Reliabilitas Indikator Minat Perilaku Untuk Menggunakan.....	111
Tabel 4.28	Uji Reliabilitas Indikator Penggunaan Sistem Sesungguhnya	111
Tabel 4.29	Hasil dari uji Mann-Whitney BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung	112
Tabel 4.30	Hasil dari uji Mann-Whitney BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung	113
Tabel 4.31	Hasil dari uji Mann-Whitney BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung	113
Tabel 4.32	Hasil dari uji Mann-Whitney BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung	114
Tabel 4.33	Hasil dari uji Mann-Whitney BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Persentase Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2021 3
Gambar 1.2	Pengguna Mobile banking Pada Bank Umum yariah Tahun 2022..... 5
Gambar 1.3	Pengguna Mobile Banking Pada Bank Umum Konvensional Tahun 2022..... 5
Gambar 1.4	Jumlah Pengguna Mobile Banking BSI KCP di Bandar Lampung Tahun 2022 6
Gambar 1.5	Jumlah Pengguna Mobile Banking BRI KCP di Bandar Lampung Tahun 2022 7
Gambar 2.1	Model Technology Acceptance Model (TAM)..... 36
Gambar 2.2	Fungsi Bank Syariah dalam memperoleh Keuntungan. 61
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2 75
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung..... 82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Sampel Penelitian BSI dan BRI
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Lampiran 3 Karakteristik Responden BSI dan BRI
- Lampiran 4 Uji Validitas Pada Bank BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Pada Bank BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung
- Lampiran 6 Uji Mann-Whitney U Test Pada Bank BSI KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung
- Lampiran 7 Hasil Dokumentasi BSI dan BRI
- Lampiran 8 Surat Izin Pra Riset Pt. Bank Syariah Kcp Bandar Lampung Kedaton 2
- Lampiran 9 Surat Izin Pra Riset Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kcp Tanjung Agung
- Lampiran 10 Hasil Turntini
- Lampiran 11 Gambar Aplikasi Mobile Banking



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal dalam memahami penelitian ini, maka diperlukan penegasan arti dan makna dari setiap istilah dalam judul penelitian ini. Penegasan judul ini dilakukan untuk mempermudah dan menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca. Adapun judul penelitian ini adalah **“Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung)”**

Berdasarkan judul tersebut, maka perlu diuraikan pengertian dari setiap istilah yang dimuat dalam judul sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan** Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. sedangkan, jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jadi kualitas pelayanan bisa di artikan sebagai kunci dari keberhasilan suatu perusahaan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif¹.
2. ***Mobile Banking*** sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan *internet banking* yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam mobile banking dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone* atau *tablet*. Penggunaan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang dan

¹ Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajaran Kualitas Layanan*, (Jawa Timur: Umisda Press, 2018)., 15.

waktu².

3. **Bank Syariah** Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.³
4. **Bank konvensional** menurut OJK adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat.⁴

Berdasarkan uraian diatas , maka dapat ditegaskan makna dari judul skripsi ini adalah saya dapat mengetahui “Perbandingan

Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional”.

B. Latar Belakang Masalah

Kita ketahui bahwasanya pada perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah membawa perubahan yang cukup besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan di Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia, semakin ketat persaingan perbankan, yang mendorong industri perbankan untuk

² Unggul Basoeky et al., *Pemanfaatan Teknologi Digital*, (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021)., 93.

³ Andrianto and M.Anang Firmansyah, "*Manajemen Bank Syariah*", (Surabaya: Qiara Media, 2019)., 23.

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, n.d. <https://www.ojk.go.id>

beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku⁵.

Perkembangan teknologi dan sistem informasi saat ini telah banyak membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu teknologi dan sistem informasi yang berkembang saat ini adalah internet, karena dengan adanya internet semua kebutuhan manusia dapat terpenuhi dengan lebih cepat dan mudah. Jumlah pengguna internet secara terus-menerus mengalami kenaikan seiring dengan berjalannya waktu. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus-menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal tersebut dilihat dari gambar di bawah ini:



Gambar 1.1

Persentase Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2021

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 73,75% dari total penduduk, tumbuh sebesar 7,53% dari tahun 2018 yaitu sebesar 66,22% pengguna. Pada tahun 2020 diketahui pengguna internet di Indonesia mencapai 78,18%, kemudian pada tahun 2021

⁵ Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89.

menjadi 82,07% pengguna. Pada rentang tahun 2018-2021, pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan.

Layanan digital di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang signifikan. Seiring dengan perkembangan globalisasi, secara otomatis dimana dunia perdagangan pemasaran akan dihadapkan dengan persaingan yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan ini, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk-produk inovatif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Perbankan merupakan salah satu kompetitor yang sedang mengalami persaingan sengit dalam dunia perdagangan. Selain bersaing dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, perbankan juga bersaing menciptakan produk serta jasa unggulan agar mampu memuaskan nasabah dan menjadikan nasabah loyal kepada perusahaan.

Salah satu bentuk layanan dari perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan perbankan berupa aplikasi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone*. Dengan adanya berbagai kemudahan fasilitas layanan *mobile banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank⁶. Dibawah ini adalah jumlah pengguna *mobile banking* pada bank umum Syariah tahun 2022 dan jumlah pengguna *mobile banking* pada bank umum konvensional tahun 2022.

⁶ Sri Nawangasari and Nadea Dwirahma Putri, "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 55–63, <https://doi.org/10.33557/jurnal.matrik.v22i1.839>.



Sumber : Data dioleh

Gambar 1.2

Pengguna *Mobile banking* Pada Bank Umum yariah Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pengguna *mobile banking* Bank Umum Syariah pada tahun 2022 di Bank BCA Syariah sebesar 46% pengguna, Sedangkan pada Bank Sayariah Indonesia sebesar 42% pengguna, dan pada Bank Mega Syariah sebesar 78,7% pengguna.



Sumber : Data diolah

Gambar 1.3

Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank Umum Konvensional Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa pengguna mobile banking Bank Umum Konvensional pada tahun 2022 di Bank BNI sebesar 34,8% pengguna, pada Bank BTN sebesar 32% pengguna, sedangkan pada Bank BRI sebesar 107% pengguna, dan pada Bank mandiri sebesar 28,9% pengguna.



Gambar 1.4
Jumlah Pengguna *Mobile Banking* BSI KCP di Bandar Lampung Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.4 menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobile banking KCP BSI di Bandar Lampung pada tahun 2022 pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 sebesar 5.896 pengguna, sedangkan BSI KCP Teluk Betung sebesar 4.321 pengguna, pada BSI KCP Antasari sebesar 2,486 pengguna, BSI KCP Rajabasa sebesar 5.580 pengguna, pada BSI KCP Teluk Betung sebesar 2,001 pengguna, dan pada BSI KCP Kedaton 1 sebesar 11,450 pengguna



Sumber : Data diolah

Gambar 1.5
Jumlah Pengguna *Mobile Banking* BRI KCP di Bandar Lampung Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.5 menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobile banking KCP BRI di Bandar Lampung pada tahun 2022 pada BRI KCP Tanjung Agung sebesar 1,466 pengguna, sedangkan BRI KCP Sudirman sebesar 1.354 pengguna, dan pada BRI KCP Kemiling sebesar 989 pengguna.

Dengan adanya pelayanan yang baik dari bank maka, jalinan hubungan baik dengan nasabah, diawali dengan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara mempelajari perilaku nasabah tersebut dalam melakukan transaksi perbankan. Keberhasilan dalam memahami nasabah menjadi kunci sukses dalam mendapatkan nasabah baru maupun untuk mempertahankan kesetiaan nasabah. Dalam dunia perbankan saat ini, m-banking merupakan salah satu *delivery channel* untuk melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan, hingga membeli pulsa (*top up voucher*). Dengan adanya sarana bertransaksi tersebut, memungkinkan nasabah dilayani 24 jam tanpa henti. Akses dapat dilakukan dari berbagai lokasi.

Sektor perbankan merupakan sektor jasa keuangan utama yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Stabilitas dan pertumbuhan ekonomi apa pun untuk sebagian besar tergantung pada stabilitas sektor perbankannya⁷. Di Indonesia sendiri sistem perbankan menganut dua banking sistem yakni sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah.

Bank konvensional merupakan suatu lembaga perantara (*intermediary institution*) antara pihak debitur dengan pihak kreditur dalam hal penyaluran serta penarikan dana dari masyarakat dengan menggunakan mekanisme bunga. Sedangkan Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan Prinsip-Prinsip Syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Al Quran dan Hadist⁸. Serta sebagai wadah yang disiapkan untuk masyarakat yang ingin menyimpan dan menginvestasikan dananya sesuai dengan syariat islam tanpa takut adanya riba.

Tahun 2021 dikenang sebagai momen penting bagi perbankan syariah, karena tiga bank milik negara, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, telah bergabung menjadi PT. Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya merger 3 bank syariah di Indonesia tentu menjadi momen untuk terus memberikan layanan dan kemudahan bagi nasabah dan juga memberikan nilai jual bagi masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk, maka Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari industri perbankan syariah harus terus berupaya untuk meningkatkan produk digital khususnya BSI Mobile.

Persaingan dalam dunia perbankan tidak hanya berfokus pada penjualan produk saja, akan tetapi lebih menekankan pada sebuah

⁷ Asma Sghaiert, Habib Sekrafi, and Zouhaier Mighri, "Comparative Study on Performance of Islamic and Conventional Banks in MENA Region," *E3 Journal of Business Management and Economics* 7, no. 1 (2016): 072–088, [https://doi.org/10.18685/ejbme\(7\)2_ejbme-16-011](https://doi.org/10.18685/ejbme(7)2_ejbme-16-011).

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, n.d. <https://www.ojk.go.id>

pelayanan jasa yang baik. Oleh sebab itu bank berlomba-lomba untuk memberikan sebuah pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. dimana Kualitas layanan merupakan peran penting dalam upaya menciptakan kemitraan bank dengan nasabah⁹.

Kualitas pelayanan di artikan sebagai *Service* (pelayanan), secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan dapat dimiliki. Sedangkan *Quality* (kualitas) menurut American Society dalam Kotler dan Kellerr pengertian kualitas adalah “Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan yang dinyatakan¹⁰.

Menurut Tjiptono dan Chandra kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan layanan konsumen. Jadi sederhananya kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik itu pelanggan maupun konsumen. Menurut Freddy tidak ada gunanya berkualitas jika tidak dengan kualitas pelayanan yang baik¹¹. Pelayanan yang diberikan dan kepuasan nasabah merupakan tolak ukur berhasilnya suatu bank dalam mempertahankan nasabah¹².

Dari sudut pandang manajerial, *m-banking* memberikan peluang penghematan biaya baru bagi bank. Manfaat termasuk mengurangi biaya operasi, meminimalkan kesalahan transaksi dan potensi penipuan, menghasilkan pendapatan tambahan melalui komisi dan biaya layanan, dan meningkatkan retensi pelanggan

⁹ Roni Andespa, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah,” *Faktor-Faktor* 3, no. 1 (2017): 15.

¹⁰ W.J.S. Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), 77.

¹¹ Ahmad Suminto and Nur Kasanah, “Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Islamic Banking - Service Quality (Ib-Sq) Sebagai Upaya Penguatan Brand Image Di Lembaga Perbankan Syariah,” *Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2021): 1–33.

¹² Jaka Atmaja “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” *Jurnal Ecodemica*, Vol.2 No.1 (2018): 51.

dan loyalitas merek. Sementara *m-banking* semakin populer, transaksi *mobile* belum digunakan sebanyak yang diharapkan. Hanya ada 200 juta pengguna *m-banking* dari 5 miliar pengguna seluler di seluruh dunia. Bahkan di negara maju di mana perangkat seluler hampir ada di mana-mana, tingkat adopsi *m-banking* masih rendah. Skeptisisme konsumen tentang *m-banking* terutama didorong oleh masalah keamanan, beban keuangan, dan aksesibilitas yang buruk karena handset dan/atau jaringan nirkabel¹³.

Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah dan Bank Konvensional, terbesar milik Negara dalam hal ini yaitu Bank BSI dan Bank BRI. Dimana kita ketahui bahwasanya Kedua Bank tersebut sama-sama bersaing dalam dunia perdagangan Perbankan dan kedua bank tersebut melakukan persaingan memberikan produk-produk yang inovatif dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking*nya. Apakah kedua Bank tersebut dalam kualitas pelayanannya *Mobile Banking* sama-sama memiliki kualitas pelayanan *mobile banking* yang sama atau tidak. Karena, kita ketahui bahwasanya Sampai saat ini baik bank umum konvensional maupun bank syariah berinovasi dan terus mengubah cara layanan keuangan yang diberikan kepada pelanggan dengan memanfaatkan jasa teknologi keuangan (*financial technology*) melalui fasilitas *digital banking*. Selain itu, berkaitan dengan teknologi dan sistem informasi penggunaan *mobile banking* sangat rentan dengan adanya kejahatan digital (*cyber*) untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking* yang terhindar dari pencurian data dan kejahatan lainnya.

Penulis memilih lokasi penelitian di Kota Bandar Lampung karena Kota Bandar Lampung merupakan Kota yang mendorong penggunaan *financial digital* dengan pengembangan digitalisasi

¹³ Bong-keun Jeong and Tom E Yoon, "An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services," *Business and Management Research* 2, no. 1 (2013): 31–40, <https://doi.org/10.5430/bmr.v2n1p31>.

Wilayah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 [5] adalah adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) [6] yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan penggunaan terhadap sistem informasi. Menurut Davis [5], tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*, disingkat PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*, disingkat PEOU), adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan komputer¹⁴.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, fokus penelitian terkait permasalahan yang muncul adalah Kualitas pelayanan *mobile banking* pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung, Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan *mobile banking* dengan parameter dimensi pada indikator TAM. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk membantu BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung dalam meningkatkan kualitas pelayanan *mobile banking*. Sub focus penelitian meliputi :

1. Menilai Kualitas Pelayanan *mobile banking* yang diberikan kepada nasabah.
2. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *mobile banking* yang diterima,

¹⁴ Flourensia Spty Rahayu, Djoko Budiyanto, and David Palyama, "Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus : Universitas Atma Jaya Yogyakarta)," *Jurnal JUTEI Edisi*, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.21460/jutei.2017.12.20>.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam indikator persepsi kegunaan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ?
2. Bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam indikator persepsi kemudahan pengguna menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ?
3. Bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam indikator sikap terhadap pengguna Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ?
4. Bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam indikator Minat perilaku untuk menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ?
5. Bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional dalam indikator Penggunaan system sesungguhnya menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional menggunakan indikator persepsi kegunaan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*
2. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional menggunakan indikator kemudahan penggunaan dalam kemudahan pengguna menggunakan

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

3. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional menggunakan indikator Sikap terhadap pengguna Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)
4. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional menggunakan indikator Minat perilaku untuk menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)
5. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional menggunakan indikator Penggunaan system sesungguhnya Metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti dalam Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional

2. Bagian Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang ilmu ekonomi Islam khususnya dunia perbankan dalam Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional

3. Bagi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melakukan pengembangan jasa bagi produsen dengan meningkatkan kepuasan konsumen agar konsumen percaya dan merasa aman-nyaman dalam menggunakan jasa *mobile banking*.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringkas karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Namun, masih terdapat kekurangan pada sumber penelitian terdahulu, yaitu keterbatasan ruang lingkup penelitian pada objek antara kedua bank yang dibandingkan. Meskipun ada perbedaan dalam ruang lingkungannya, tetapi masih terdapat kesamaan pada variabel penelitian, metode penelitian, dan penentuan sampel.

1. Hasil Penelitian menurut Danielle Eudora Crystle Rampen, Jay Idoan Sihotang (2021) yang berjudul Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM. Dengan Hasil penelitian ini menemukan bahwa experience berpengaruh terhadap Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness. Kedua, hasil penelitian ini menemukan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap Perceived Usefulness dan Attitude Toward Use. Ketiga, Hasil penelitian ini menemukan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh terhadap Attitude Toward Use, Intention to Use, dan Usage Behavior. Keempat, hasil penelitian ini menemukan bahwa Attitude Toward Use berpengaruh terhadap Intention to Use tetapi hubungan antar variabel berpengaruh negatif. g. Kelima, hasil penelitian ini menemukan bahwa Intention to Use berpengaruh terhadap Usage Behavior. Hubungan antar variabel adalah negatif¹⁵.

Persamaan : Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* TAM

Perbedaan : Menggunakan aplikasi AMOS sebagai alat uji Statistik

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk model TAM berhubungan secara signifikan dan pada bagian

¹⁵ Danielle Eudora et al., “Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM Analysis of Mobile Banking Service Usage Towards Payment Transactions Using Extended TAM,” *Cogito Smart Journal* 7, no. 1 (2021): 85–95.

lain ada yang tidak mempunyai pengaruh sehingga pengguna mobile banking dapat diharapkan untuk lebih teliti dalam menggunakan mobile banking agar mempermudah segala aktivitas transaksi pembayaran.

2. Pada penelitian Alwan Firmansyah (2018) yang berjudul Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bri Syariah. Hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri lebih besar dari nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada BRI Syariah. Artinya kualitas pelayanan *mobile banking* yang di rasakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri lebih tinggi/baik jika dibandingkan dengan BRI Syariah. Untuk hasil pengolahan pada uji t sampel bebas, penelitian tidak menemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan BRI Syariah¹⁶.

Persamaan : Mengukur Kualitas Pelayanan *mobile banking* antar dua bank

Perbedaan : Hanya Membandingkan dua Perbankan syariah

Hasil : Hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri lebih besar dari nilai rata-rata kualitas pelayanan *mobile banking* pada BRI Syariah. Artinya kualitas pelayanan *mobile banking* yang di rasakan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri lebih tinggi/baik jika dibandingkan dengan BRI Syariah. Untuk hasil pengolahan pada uji t sampel bebas, penelitian tidak menemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan BRI Syariah.

¹⁶ Alwan Firmansyah, "Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bri Syariah," *Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2018): 1-18.

3. Sedangkann Penelitian Hanif Astika Kurniawati, (2017) yang berjudul Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa pengalaman, kompleksitas dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (perceived usefulness). Kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna mobile banking (Kim 2008). Kegunaan persepsian (perceived usefulness) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan mobile banking. Sedangkan gender tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (perceived usefulness) dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian (perceived ease of use)¹⁷.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Analisis data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dan menggunakan program AMOS 22.0 sebagai uji Statistik

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model TAM original secara statistik signifikan Sedangkan pada bagian lain, gender sebagai variabel eksternal dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan perspsian. Implikasi dari hasil penelitian ini relevan bagi mahasiswa yang berminat menggunakan mobile banking agar lebih memperhatikan faktor pengalaman dan kemudahan penggunaan. Pengguna mobile banking diharapkan untuk lebih yakin dengan menggunakan mobile banking dapat mempermudah aktivitas perbankannya.

¹⁷ Hanif Astika Kurniawati et al., “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified),” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* IV, no. 1 (2017): 24–29.

4. Penelitian menurut Denny Setya Cipta Hadi dan Setiawan Assegaf (2022) yang berjudul Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi. Hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa Complexity of Use memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness. Kedua, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Complexity of Use memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Perceived Ease of Use. Ketiga Hasil penelitian menemukan bahwa Perceived Ease of Use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness. Keempat, Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use. Kelima, Hasil penelitian menemukan bahwa Perceived Usefulness memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Intention to Use¹⁸.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Proses analisisnya menggunakan aplikasi Smart PLS

Hasil : Hasil dari penelitian bisa digunakan menjadi referensi untuk terus mengembangkan aplikasi mobile banking Jenius menjadi lebih baik lagi. Diharapkan untuk kedepannya dapat dilakukan penelitian serupa untuk mengetahui potensi perkembangan aplikasi mobile banking Jenius.

5. Menurut Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022) yang berjudul Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia. Hasil Penelitian Seluruh variabel bebas, yaitu variabel kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur memiliki

¹⁸ Denny Setya, Cipta Hadi, and Setiawan Assegaff, "Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi," *Manajemen Sistem Informasi* 7, no. 4 (2022): 666–77.

pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Temuan ini juga membuktikan bahwa teori TAM mendukung hasil penelitian¹⁹.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan m-banking berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

6. Alysha Puji Utami (2022) yang berjudul Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Usability. Hasil Penelitian Berdasarkan hasil perhitungan Usability aplikasi Bank Kalbar Mobile dapat diperoleh hasil pengukuran TAM Perceived Ease of Use (PEOU) yaitu sebesar 95%, hasil perhitungan Usability Bank Kalbar Mobile diperoleh hasil pengukuran TAM Perceived Usefulness (PU) yaitu sebesar 96%. Pengukuran kepuasan masuk ke dalam kategori sangat puas²⁰.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Pada penelitian ini menambahkan indicator Usability yang terdiri dari 8 asepe yaitu : learnability,

¹⁹ Amalia and Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).” *Jurnal of Islamic Economics* 1, no. 1 (2022): 89.

²⁰ Alysha Puji Utami, Nurul Mutiah, and Ibnur Rusi, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Usability (Studi Kasus : Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak),” *Jurnal Komputer Dan Aplikasi* 10, no. 01 (2022): 67.

understandability, operability, attractiveness, effectiveness, efficiency, satisfaction, dan context of use.

Hasil : hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap Mobile Banking untuk persepektif TAM (Perceived Ease of Use) dan Usability dengan nilai rata-rata yaitu 4,85 kategori sangat puas, dan perspektif TAM (Perceived Usefulness) dan Usability dengan nilai rata-rata yaitu 4,87 kategori sangat puas. Kemudian untuk hasil perhitungan Usability diperoleh hasil pengukuran TAM (Perceived Ease of Use) sebesar 95% yang artinya memiliki nilai sangat layak, dan hasil pengukuran TAM (Perceived Usefulness) sebesar 96% yang artinya memiliki nilai sangat layak.

7. Penelitian menurut Ni Komang Rina Sandra Dewi dan Ni Made Rastini (2017) yang berjudul Analisis Minat Perilaku Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Model Tam Dan Tra (Studi Di Kota Denpasar). Hasil Penelitian Persepsi kemudahan penggunaa berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna mobile banking, Kedua, Persepsi manfaat penggunaa berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna mobile banking. Ketiga, Norma subjektif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku individu menggunakan layanan mobile banking. Keempat, Sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku individu menggunakan mobile banking. Kelima, Persepsi kemudahan penggunaa berpengaruh positif dan signifikan persepsi manfaat penggunaan²¹.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Dalam penelitian ini Menambahkan analisis TRA

²¹ Ni Komang et al., “Analisis Minat Perilaku Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Model Tam Dan Tra (Studi Di Kota Denpasar),” *Prosiding Seminar Nasional AIMI 1*, no. 2 (2017): 27–28.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna. Namun di dapat hasil yang berbeda terhadap variabel norma subjektif yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku individu menggunakan mobile banking. Sikap pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku individu menggunakan mobile banking. Selain hal tersebut, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat penggunaan.

8. Penelitian Christine Clara Caroline dan Theresia Dwi Hastuti (2021) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. Hasil Penelitian Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna M-Banking, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking, Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Sikap (A) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking²².

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Menggunakan aplikasi AMOS

Hasil : Hasil Penelitian Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna M-

²² Christine Clara Caroline, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah,” *Jurnal Keunis (Keuangan Dan Bisnis)* 9, no. 2 (2021): 160–72.

Banking, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking, Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) M-Banking, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking, Sikap (A) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) M-Banking.

9. Penelitian Fadhilah Afifah, Sri Widyanesti ST.MM. (2017) yang berjudul Analisis Penggunaan Mobile Banking dengan Mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM). Hasil Penelitian Perceived Usefulness (PU) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Kedua, Perceived ease of use (PEOU) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Ketiga, Perceived credibility (PC) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Keempat, Computer self-efficacy (CSE) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Kelima, Perceived financial cost (PFC) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention²³.

Persamaan : Menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM)

Perbedaan : Hanya menggunakan satu objek Bank

Hasil : Hasil Penelitian Perceived Usefulness (PU) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Kedua, Perceived ease of use (PEOU) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Ketiga, Perceived credibility

²³ Fadhilah Afifah et al., “Analisis Penggunaan Mobile Banking Dengan Mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Bank Central Asia Di Jakarta) Analysis of Mobile Banking Utilization Adopt Technology Acceptance Model (TAM) (Case Study at Bank Central Asia I,” *E-Proceeding of Management* 4, no. 1 (2017): 46–52.

(PC) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Keempat, Computer self-efficacy (CSE) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Kelima, Perceived financial cost (PFC) memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention.

H. Metode Penelitian

1. Sifat dan Jenis Penelitian

a. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Kualitatif dan kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Metode penelitian Kualitatif adalah Menurut Denzin dan Lincoln (2009:16) kata kualitatif mengisyaratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya. Para peneliti kualitatif menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, serta hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti dan tekanan situasi yang membentuk penelitian. Peneliti kualitatif mementingkan sifat penelitian yang syarat dengan nilai-nilai. Peneliti kualitatif mencari jawaban atas pertanyaan yang menyoroti tentang cara munculnya pengalaman sosial sekaligus perolehan maknanya²⁴. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini juga penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik,

²⁴ Dr. Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Deepublish, 2014).

atau tampilan lainnya²⁵.

Kuantitatif lebih umum memiliki wilayah yang luas, tingkat variasi yang kompleks namun berlokasi dipermukaan. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi ataupun pengaruh independent variable terhadap dependent variable²⁶.

b. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan bentuk penelitian lapangan untuk jenis penelitian ini. Kajian ini mencoba mengkaji secara mendalam latar belakang terkini serta bagaimana suatu kelompok sosial, individu, kelompok, Lembaga, atau komunitas berinteraksi dengan lingkungannya²⁷. Penelitian lapangan ini diperoleh melalui riset di Bank BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung.

2. Populasi, Sample, dan Teknik Pengumpulan Data

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Unianalisis adalah unit/satuan yang akan diteliti atau dianalisis²⁸. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah Nasabah pada Bank BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2

²⁵ Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015). 255.

²⁶ Mohammad Mulyadi, "Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya Mohammad Mulyadi," *Studi Komunikasi Dan Media* 15, no. 1 (2011): 127–38.

²⁷ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung, 2017).

²⁸ Dameria Sinaga, *Satistika Dasar* (jakarta Timur: Uki Press, 2014). 26-27.

dan BRI KCP Tanjung Agung.

b. Sampel

Sampling adalah teknik (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti untuk secara sistematis memilih sejumlah item atau individu yang relatif lebih kecil (subset) dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya untuk dijadikan subjek (sumber data) untuk observasi atau eksperimen sesuai tujuan²⁹. Jadi penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Penulis memiliki kriteria tertentu dalam memilih nasabah yaitu, sebagai berikut :

- 1) Jenis Kelamin
- 2) Usia
- 3) Nasabah BSI dan BRI Pengalaman Menggunakan *Mobile Banking*

Jadi, berikutnya penulis menentukan ukuran sampel dengan menggunakan pendapat slovin yaitu³⁰ :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena

²⁹ Deri Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik* 1, no. 2 (2022): 85–114.

³⁰ Aloysius Rangga Aditya Nalendra et al., *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS* (Jawa Barat: Media sains Indonesia, 2021), 88.

kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 5%.

Dari rumus tersebut maka penulis mengambil tingkat ketidaktepatan 5% sebagai tingkat kesalahan ($e = 0,05$)

a) Purposive Sampling

Tabel 3.1
Kriteri Pemilihan sampel

No	Kriteria	Bank Syariah Indonesia	Bank Rakyat Indonesia
1.	Jumlah nasabah simpanan yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i>	5.896	1.266
2.	Nasabah simpanan yang belum migrasi rekening (khusus BSI)	(4.422)	(0)
3.	Usia nasabah > 25 tahun	(1.347)	(1.134)
	Total Sample	127	132

Sumber: *Data diolah*

b) Berdasarkan rumus diatas, maka di dapat jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{127}{1 + (127 \times 5\%^2)}$$

$$n = \frac{127}{1 + (127 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{127}{1 + (127 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{127}{1 + 0,3175}$$

$$n = \frac{127}{1,3175}$$

$$n = 96,39 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka n yang didapat sebesar 96,39 = 100 responden. Sehingga penulis dalam penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 responden.

- c) Berdasarkan rumus diatas, maka di dapat jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian pada BRI KCP Tanjung Agung ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{132}{1 + (132 \times 5\%^2)}$$

$$n = \frac{132}{1 + (132 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{132}{1 + (132 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{132}{1 + 0,33}$$

$$n = \frac{132}{1,33}$$

$$n = 99,25 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka n yang didapat sebesar 99,25 = 100 responden. Sehingga penulis dalam penelitian ini mengambil data dari sampel

sekurang-kurangnya sejumlah 100 responden.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data untuk di olah. Dalam Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah bersumber dari data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data penelitian. Sumber asli yang dimaksud Amirin di sini adalah sumber pertama sebagaimana yang disebut oleh Bungin³¹. Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data antara lain :

1) Angket (Questioner)

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan, melakukan survei dengan metode riset yang menggunakan Angket adalah responden mengisi kuesioner yang disusun oleh peneliti. Hasil data angket ini tidak berupa angkat, namun berupa deskripsi. Tidak ada teknik pengumpulan data yang lebih efisien dibandingkan questioner³².

Jawaban pertanyaan angket (kuesioner) ini telah dirumuskan sebelumnya dengan lima pilihan lain:

- a) SS : Sangat Setuju (5)
- b) S : Setuju (4)
- c) N : Netral (3)
- d) TS : Tidak Setuju (2)
- e) STS : Sangat Tidak Setuju (1)

³¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (kalimantan selatan: Antasari Press, 2011). 43.

³² Iryana and Risky Kawasati, "Teknik Pengumpulan Metode Kualitatif," *Jurnal Pendidikan* 4, no. 1 (2019): 10–11.

Dalam memperoleh data kuesioner (angket) disusun menggunakan skala likert (likert scale) untuk mendapatkan data yang bersifat interval, skala likert pada penelitian ini menggunakan 5 poin dari skala 1 (Sangat tidak setuju) sampai skala 5 (Sangat setuju).

2) Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti bukubuku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya. Metode dokumentasi dapat dilaksanakan dengan: a) Pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya. b) *Check-list*, yaitu daftar variabel yang akan dikumpulkan datanya. Dalam hal ini peneliti tinggal memberikan tanda atau tally setiap pemunculan gejala yang dimaksud³³.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan yang terbagi dalam lima bab, yang terdiri darai:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab landasan teori berisi tentang tinjauan Pustaka

³³ Andi Fitriani Djollong, "Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (," *Jurnal Kuantitatif 2*, no. 1 (2014): 86–100.

yang berisi landasan teori yang menjelaskan tentang teori yang digunakan, *Technology Acceptance Model*, perilaku konsumen. Selain menjelaskan teori yang terkait.

BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

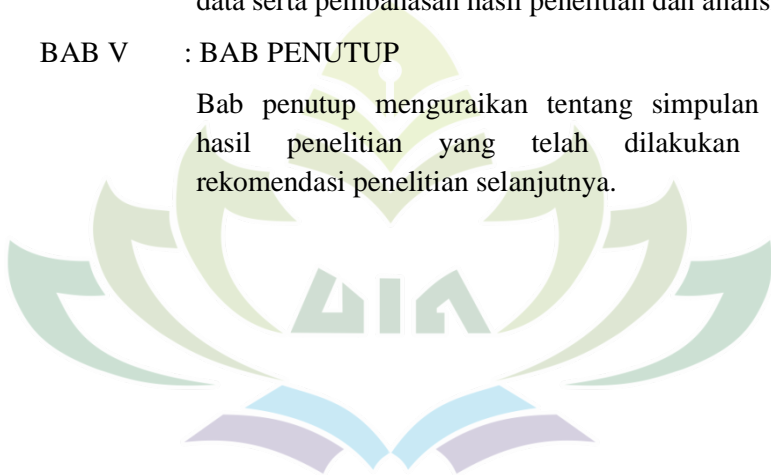
Pada Bab ini berisi gambaran umum objek dan penyajian fakta dan data penelitian.

BAB IV : HASIL ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi tentang deskripsi data serta pembahasan hasil penelitian dan analisis.

BAB V : BAB PENUTUP

Bab penutup menguraikan tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan mengenai “Perbandingan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)”. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indikator persepsi kegunaan Kualitas Pelayanan *mobile banking* pada bank syariah masih dalam katagori baik, sedangkan kualitas pelayanan *mobile banking* pada bank konvensional didominasi oleh kategori sedang. Meski demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan bank syariah dengan kualitas layanan bank konvensional. Jadi menurut peneliti untuk BRI mobile lebih ditingkatkan pada keuntungan nasabah dalam menggunakan aplikasi layanan *mobile banking*, sedangkan untuk BSI mobile lebih ditingkatka dalam suatu aplikasi layanan yang efektif untuk nasabah.
2. Indikator persepsi kemudahan penggunaan Kualitas Pelayanan *mobile banking* pada bank syariah masih dalam katagori baik, sedangkan kualitas pelayanan *mobile banking* pada bank konvensional didominasi oleh kategori sedang. Meski demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan bank syariah dengan kualitas layanan bank konvensional. Jadi menurut peneliti untuk BRI mobile lebih ditingkatkan pada aplikasi layanan yg fleksibel untuk para nasabahnya, sedangkan untuk BSI mobile lebih ditingkatkan pada suatu produk yang dapat menguntungkan nasabahnya.

3. Indikator sikap terhadap pengguna Kualitas Pelayanan *mobile banking* pada bank syariah dan bank konvensional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* pada
4. BSI dan BRI tidak terdapat perbedaan, kedua bank tersebut sama-sama memiliki sikap terhadap pengguna yang baik sehingga pada indikator ini nasabah dapat menerimanya.
5. Indikator minat perilaku untuk menggunakan Kualitas Pelayanan *mobile banking* pada bank syariah masih dalam kategori baik, sedangkan kualitas pelayanan *mobile banking* pada bank konvensional didominasi oleh kategori sedang. Meski demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan bank syariah dengan kualitas layanan bank konvensional. Jadi menurut peneliti untuk BRI *mobile* lebih ditingkatkan layanan bertransaksinya sedangkan BSI *mobile* lebih ditingkatkan pada fitur-fiturnya.
6. Indikator penggunaan sistem sesungguhnya Kualitas Pelayanan *mobile banking* pada bank syariah dan bank konvensional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* pada BSI dan BRI tidak terdapat perbedaan, kedua bank tersebut sama-sama memiliki penggunaan sistem sesungguhnya yang baik sehingga pada indikator ini nasabah dapat menerimanya.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Instansi (Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton 2)

Berdasarkan jawaban responden yang mayoritas memberikan jawaban setuju terhadap indikator kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap pengguna dan minat perilaku pada 158 kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dapat diartikan bahwa indikator

tersebut sudah cukup baik dan memenuhi harapan nasabah, sehingga diharapkan instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan mobile banking untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan jawaban responden yang memberikan jawaban tidak setuju pada indikator penggunaan system sesungguhnya, dapat diartikan bahwa indikator tersebut belum memenuhi harapan nasabah. Sehingga diharapkan instansi dapat memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah agar dapat meningkatkan kualitas penggunaan system sesungguhnya agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi Instansi (Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung) Berdasarkan jawaban responden yang mayoritas memberikan jawaban setuju terhadap indikator kemudahan penggunaan, minat perilaku pada kualitas layanan mobile banking Bank Rakyat Indonesia. Dapat diartikan bahwa indikator tersebut sudah cukup baik dan memenuhi harapan nasabah, sehingga diharapkan instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan mobile banking untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan jawaban responden yang memberikan jawaban tidak setuju pada indikator persepsi kegunaan, sikap terhadap pengguna, dan penggunaan system sesungguhnya, dapat diartikan bahwa indikator tersebut belum memenuhi harapan nasabah. Sehingga diharapkan instansi dapat memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah agar dapat meningkatkan kualitas penggunaan system sesungguhnya agar dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.
3. Bagi peneliti selanjutnya Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori lain yang belum diteliti guna untuk mengetahui adanya pengaruh 159 indikator lain terhadap

kualitas layanan Mobile Banking. Penelitian selanjutnya juga diharapkan tidak hanya menggunakan metode kuesioner saja melainkan dengan menggunakan metode wawancara agar mendapatkan data yang lebih akurat. Sehingga nantinya hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi rujukan pada penelitian selanjutnya serta dapat menjadi masukan instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Mobile Banking.



DAFTAR RUJUKAN

- Adnan. “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe.” *Jurnal Visioner & Strategis* 7, no. September (2018): 2.
- Afifah, Fadhilah, Perceived Credibility, Perceived Credibility, Mobile Banking, and Manajemen Operasi. “Analisis Penggunaan Mobile Banking Dengan Mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Bank Central Asia Di Jakarta) Analysis of Mobile Banking Utilization Adopt Technology Acceptance Model (TAM) (Case Study at Bank Central Asia I.” *E-Proceeding of Management* 4, no. 1 (2017): 46–52.
- Ahmad, Ashfaq, Kashif Ur Rehman, and Muhammad Iqbal Saif. “Islamic Banking Experience of Pakistan: Comparison between Islamic and Conventional Banks.” *International Journal of Business and Management* 5, no. 2 (2017): 137–43. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n2p137>.
- Akbar, Niko Faizal. “Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Komunikasi Snaapp Pada SD Ignatius Slamet Riyadi Karawang.” *Indikator* 3, no. 3 (2019): 353468.
- Akob, Rezki Arianty, and Zulfikry Sukarno. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar.” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11, no. 2 (2022): 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>.
- Ali, faizan; Zhou, Yuan. “An Assessment of the Perceived Service Quality : Comparison of Islamic and Conventional Banks at Pakistan.” *International Journal of Innovation and Business Strategy* 2, no. 1 (2018): 45–59.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap

- Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).” *Journal of Islamic Economis* 1, no. 1 (2022): 70–89.
- Andespa, Roni. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah.” *Faktor-Faktor* 3, no. 1 (2017): 15.
- . “Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional.” *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 1, no. 1 (2016): 77–91. <https://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/almasraf/article/view/26>.
- . “Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional.” *Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 1, no. 1 (2016): 79.
- Andrianto, Didin Fatihuddin, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank*. Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Andrianto, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Andrianto, and M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. Jawa Timur: Qiara Media, 2019.
- Arcand, Manon, Sandrine Promtep, Isabelle Brun, and Lova Rajaobelina. “Mobile Banking Service Quality and Customer Relationships.” *International Journal of Bank Marketing* 35, no. 7 (2016): 1068–89.
- Astuti, Septiyanti Dewi, and Badriyatul Huda. “Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm Di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor.” *Shidqia Nusantara* 1, no. 1 (2020): 11–22.
- Aziz, Fachri. “Keberadaan Undang-Undang Perbankan Syariah.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 6, no. 2 (2017): 1849–67.
- Basoeky, Unggul, Suvriadi Panggabean, Gerlan Apriandy Manu, and Aditya Wardhana. *Pemanfaatan Teknologi Digital*. Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021.

- Caroline, Christine Clara. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah.” *Jurnal Keunis (Keuangan Dan Bisnis)* 9, no. 2 (2021): 160–72.
- Chaidir, Taufiq, Ihsan Ro, and Akhmad Jufri. “Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Nusa Tenggara Barat : Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).” *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 3, no. 1 (2021): 61–77.
- Choliq, H. Abdul, and Irwan Misbach. “Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan Model PBZ).” *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 20, no. 1 (2016): 45–46. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i1.157>.
- Crasta, Saritha, Akshith Kumar, and Namratha L Das. “E-Banking Services : A Study With Reference To Karnataka Bank , Mangaluru.” *Jurnal Universitas Srinivas*, no. 6 (n.d.): 18–27.
- Dewi, Ni, and I Warmika. “Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar.” *None* 5, no. 4 (2016): 251442.
- Djollong, Andi Fitriani. “Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (.” *Jurnal Kuantitatif* 2, no. 1 (2014): 86–100.
- Eudora, Danielle, Crystle Rampen, Jay Idoan Sihotang, and Fakultas Teknologi Informasi. “Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM Analysis of Mobile Banking Service Usage Towards Payment Transactions Using Extended TAM.” *Cogito Smart Journal* 7, no. 1 (2021): 85–95.
- Evayani, Evayani, Dini Ariani, and Dinaroe Dinaroe. “Analisis Pengukuran Minat Pengguna Aplikasi Paytren Dalam Penggunaan Mobile Payment Di Aceh.” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 7, no. 1 (2021): 45–65. <https://doi.org/10.24815/jped.v7i1.20263>.
- Farzana, Sumaia, Madawala Liyanage, Duminda Jayaranjan, and Saif

- Ur Rahman. "An Empirical Study on E-Book Usage Intention – Perspective of International Students Studying In." *Kemajuan Dalam Riset Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 180, no. Insyma (2021): 228–34.
- Fatmawati, Endang. "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Endang Fatmawati." *Jurnal Iqra'* 9, no. 01 (2015): 1–13.
- Fernos, Jhon, and Mairizal Alfadino. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya." *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 16, no. 2 (2021): 115–25. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>.
- Firmansyah, Alwan. "Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bri Syariah." *Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2018): 1–18.
- Firmansyah, Deri, and Dede. "Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik* 1, no. 2 (2022): 85–114.
- G.Athidass, and K.Alamelu. "Security Issues in Mobile Banking." *Jurnal Manegma 2019* 6, no. 1 (2018): 6–10.
- Habibi, Muhammad, and Achmad Zaky. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 3, no. 1 (2015): 1–16. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1567>.
- Hanggono, Aditya Arie, Siti Ragil Handayani, and Heru Susilo. "Analisis Atas Praktek TAM Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan." *Jurnal Administrasi Bisnis*

26, no. 1 (2018): 1–9.

Hasan, Zubairi. *Undnag-Undnag Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali, 2009.

Heliawan, Yuge Agung, and Ashari Mursito Wisnu. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza Di Kecamatan Kartasura , Sukoharjo.” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 18, no. 02 (2018): 174–80.

Herawati, Andry, and Indriani Dasaad Gautama. “Sikap Nasabah Dan Kinerja Atribut Produk Mobile Banking Andry Herawati, Sarwani, Indriani Dasaad Gautama JIABI – Vol. 5 No. 2. Tahun 2021.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi* 5, no. 2 (2021): 93.

Indah, Dewi Rosa. “Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah p Ada PT . Bank BNI ’ 46 Cabang Langsa.” *Manajemen Dan Keuangan* 5, no. 2 (2016): 545–54.

Iryana, and Risky Kawasati. “Teknik Pengumpulan Metode Kualitatif.” *Jurnal Pendidikan* 4, no. 1 (2019): 10–11.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Jeong, Bong-keun, and Tom E Yoon. “An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services.” *Business and Management Research* 2, no. 1 (2013): 31–40. <https://doi.org/10.5430/bmr.v2n1p31>.

Khatamarsajid, Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2019.

Komang, Ni, Rina Sandra, Ni Made Rastini, Fakultas Ekonomi, and Universitas Udayana. “Analisis Minat Perilaku Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Model Tam Dan Tra (Studi Di Kota Denpasar).” *Prosiding Seminar Nasional AIMI* 1, no. 2 (2017): 27–28.

Kota, Teresia Perpetua, and Sri Yani Kusumastuti. “Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking

- Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam).” *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 10, no. 3 (2022): 276–88. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>.
- Kota, Teresia Perpetua, Yosua Carunia Agung Nuwa, and Sri Yani Kusumastuti. “Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam).” *Jurnal Ekonomi Trisakti* 2, no. 2 (2022): 605–14.
- Kulsum, Nieke Monika. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Universitas Nasional Pionir Perumahan, 2018.
- Kurniawati, Hanif Astika, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, Fakultas Ekonomi, and Universitas Jember Unej. “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified).” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* IV, no. 1 (2017): 24–29.
- Lagatari, Muh Raja Singham, and Sufa’atin. “Model Penerimaan Pengguna Pada Situs E-Kosan . Com.” *Majalah Ilmiah Unikom* 13, no. 2 (2015): 165–78.
- Latif, Cynthia Sari. “Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 5, no. 2 (2018): 76. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/4163>.
- Lestari, Indriati Ayu, and Lia Umilah. “Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi.” *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 5 (2022): 37–46. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.173>.
- Maharani, Bella. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking BNI (Studi Kasus BNI KCU Jakarta Pusat).” *Jurnal STEI Ekonomi* 2, no. 1 (2020): 1–15.

- Mahendra, Irfan. "Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Pada Pt . Ari Jakarta." *Jurnal Sistem Informasi Stmik Antar Bangsa*, no. 2 (2016): 183–95.
- Mahmudah, and Rahmatika. "Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang)." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan ...* 6, no. 2 (2021): 419–41. <http://103.114.35.30/index.php/Mas/article/view/6989>.
- Marginingsih, Ratnawaty. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile Di Kota Depok)." *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7, no. 1 (2020): 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.
- Maulana, Rian, Iskandar Iskandar, and Masrura Mailany. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model." *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 2, no. 2 (2019): 146. <https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>.
- Miftahuddin, and Decky Hendrsyah. "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 8, no. 1 (2021): 16–17. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.
- Misra, Isra, Muhammad Ragil, and Muhammad Iqbal Fachreza. *Manajemen Perbankan Syariah*. Yogyakarta: K-media, 2021.
- Mubiyantoro, Ari, and Syaefullah. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian, Dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking." *Dk* 53, no. 9 (2015): 1689–99.
- Muhith, Abdul. "Sejarah Perbankan Islam." *Atanwir: Jurnal Kajian Keislaman Dan Pendidikan* 01, no. 02 (2012): 70–84.
- Mulyadi, Mohammad. "Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta

- Pemikiran Dasar Menggabungkannya Mohammad Mulyadi.” *Studi Komunikasi Dan Media* 15, no. 1 (2011): 127–38.
- Mulyanto, Agus, Sumarsono Sumarsono, Thaقيبul Fikri Niyartama, and Annisa Khodista Syaka. “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink.” *Semesta Teknika* 23, no. 1 (2020): 27–38. <https://doi.org/10.18196/st.231253>.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, Yanti Rosalinah, Agus Priadi, Ibnu Subroto, Retno Rahayuningsih, Rina Lestari, Suwantica Kusamandari, et al. *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Jawa Barat: Media sains Indonesia, 2021.
- Nawangasari, Sri, and Nadea Dwirahma Putri. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmiah Matrik* 22, no. 1 (2020): 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>.
- Nico, Abed, and Yulius Hari. “Kajian Technology Acceptance Model Untuk Pengembangan Model E-Learning.” *Nasional Ilmu Terapan* 1, no. 1 (2018): 1–6.
- Nikensari, Sri Indah. *Perbankan Syariah*. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2012.
- Nisa, Khoirun, Andri Brawijaya, and Abdul Aziz. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Bank Konvensional Pro Aktif Menggunakan Rekening Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di Wilayah Belitung) Factors Influencing Conventional Bank Customers Pro Actively Using Sharia Bank Account (Case Study of Customer.” *Jurnal Nisbah* 8, no. 1 (2022): 50–56.
- Nofinawati, Nofinawati. “Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 2 (2016): 168. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>.
- Otoritas Jasa Keuangan, n.d.
- Otoritas Jasa Keuangan, n.d.
- Penelitian, Instrumen. “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

- Penelitian.” *Modul Statistika* 7, no. 1 (2018): 17–23.
- Perbankan, Versus, Syari Ah, Dalam Realitas, and La Samsu. “Bedah Ulang Perbankan Konvensional.” *Jurnal Tahkim* 12, no. 1 (2016): 26.
- Pratama, Andika, Siti Zulaikha Wulandari, and Devani Laksmi Indyastuti. “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal).” *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022): 355–68. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>.
- Pratomo, Gigih. “Strategi Dan Interaksi Industri Perbankan Konvensional Dan Syariah Pasaca Asean Ekonomi Community (AEC) Di Indonesia: Sintesa Analitic Hierarchy Process Dan Game Theory.” *E-Jurnal Spirit Pro Patria* III, no. September (2017): 190–202.
- Prijanto, Budi, Rani Ferina Pulung, and Agustin Rusiana Sari. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok.” *Jurnal Islamic Banking and Finance* 4, no. 1 (2021): 193.
- Purwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2006.
- Qomari, Rohmad. “Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif Dalam Penelitian Kependidikan.” *Jurnal Pemikiran Al Ternatif Pendidikan* 14, no. 3 (2019): 1–11.
- Quraisy, Andi, and Setiawan Madya. “Analisis Nonparametrik Mann Whitney Terhadap Perbedaan Kemampuan Pemecahan Masalah Menggunakan Model Pembelajaran Problem Based Learning.” *Of Statistics and Its Application on Teaching and Research* 3, no. 1 (2021): 51–57. <https://doi.org/10.35580/variansiunm23810>.
- Rahayu, Flourensia Sapy, Djoko Budiyanto, and David Palyama. “Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus : Universitas Atma

- Jaya Yogyakarta).” *Jurnal JUTEI Edisi*, no. 2 (2017).
<https://doi.org/10.21460/jutei.2017.12.20>.
- Rahayu, Imam Sugih. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM).” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, no. 2 (2016): 137.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. kalimantan selatan: Antasari Press, 2011.
- Ridhahani. *Metodologi Penelitian Dasar*. BanjarMasin: Pascasarjana universitas Islam negeri Antasari, 2020.
- Rinaldy, I. M., Lubis, P.H. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan* 8, no. 3 (20017): 19–48.
- Rodpetphai, Piriyadi, and Sawarot Srisutto. “The Comparisons Between Mobile Banking (Mymo) And I-Banking Users ’ Behaviors And Satisfactions : A Case Study Of The Government Saving Bank , Head Office.” *Business Administration and Management Articles*, no. 13 (2018): 1–9.
- Rusli, Muhammad, Dinas Pendidikan, and Luwu Timur. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar / Deskriptif Dan Studi Kasus.” *Pendidikan Dan Studi Islam* 2, no. 1 (2014): 1–13.
- Saputra, Suparno, and Riska Novriani Nurhasana. “Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Cianjur –Jawa Barat.” *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 11, no. September (2021): 1–13.
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. “Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking.” *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 170.
<https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>.

- Sari, TRri Wulan, and Gemala Paramita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Mobile Banking Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Bertransaksi Nasabah." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2021): 44.
- Sayekti, Fran, and Pulasna Putarta. "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah." *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 1, no. 3 (2016): 196–209.
- Setya, Denny, Cipta Hadi, and Setiawan Assegaff. "Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi." *Manajemen Sistem Informasi* 7, no. 4 (2022): 666–77.
- Sghaiert, Asma, Habib Sekrafi, and Zouhaier Mighri. "Comparative Study on Performance of Islamic and Conventional Banks in MENA Region." *E3 Journal of Business Management and Economics* 7, no. 1 (2016): 072–088. [https://doi.org/10.18685/ejbme\(7\)2_ejbme-16-011](https://doi.org/10.18685/ejbme(7)2_ejbme-16-011).
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sinaga, Dameria. *Satistika Dasar*. jakarta Timur: Uki Press, 2014.
- Siswoyo, A, and B S Irianto. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking." *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 7, no. April (2023): 1196–1205. <http://polgan.ac.id/owner/index.php/owner/article/view/1440>.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media, 2015.
- Subianto, Totok, and Abstrak: "Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 3, no. 3 (2007): 165–82.
- Sudaryanti, Dedeh Sri, Nana Sahroni, and Ane Kurniawati. "Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek." *Jurnal*

- Ekonomi Manajemen* 4, no. November (2018): 96–107.
- Sulistiyowati, Wiwik. *Buku Ajaran Kualitas Layanan*. Jawa Timur: Umisda Press, 2018.
- Suminto, Ahmad, and Nur Kasanah. “Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Islamic Banking - Service Quality (Ib-Sq) Sebagai Upaya Penguatan Brand Image Di Lembaga Perbankan Syariah.” *Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2021): 1–33.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Access Catalog, 2011.
- Tam, Carlos, and Tiago Oliveira. “Literature Review of Mobile Banking and Individual Performance.” *International Journal of Bank Marketing* 35, no. 7 (2015): 1044–67.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021): 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.
- Utami, Alysha Puji, Nurul Mutiah, and Ibnur Rusi. “Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Usability (Studi Kasus : Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak).” *Jurnal Komputer Dan Aplikasi* 10, no. 01 (2022): 67.
- Wardani, Deni. “Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Pemerintah.” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 2, no. 1 (2021): 1–18.
- Wardhana, Aditya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia.” *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen*, 2018. <https://doi.org/10.19166/derema.v10i2.164>.
- Wijiharta. “Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Yogyakarta Bagi Nasabah Ganda

- Menggunakan ‘Carter’ Model.” *Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi* 1, no. 1 (2019): 90–107. www.e-syariah.com.
- Yakil, M. Fahrul Ainul. “Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja Pakaian Wanita Di Pasar Pagi Samarinda.” *Perilaku Konsumen* 5, no. 3 (2016): 17–18.
- Yusriadi. “Bank Syariah Dan Konvensional (Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya).” *Hukum Islam Dan Ekonomi* 11, no. 1 (2022).
- Zairr.Mukaffi, Ahmad Sidi Pratomo, and Muhammad Nanang Choiruddin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap KePuasan Nasabah.” *Keuangan Dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2016): 162.
- Zakiah, Nikmatus. “Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Sayariah Dan Perbankan Konvensional.” *Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2021): 55.

