

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori Terkait Judul

##### 1. *Technology Accrptence Model (TAM)*

*Technology Accrptence Model (TAM)* merupakan perpanjangan dari *theory of reasoned action* / TRA dan *theory of planed behavior* / TPB yang dikembangkan oleh Davis.<sup>1</sup> TAM diusulkan oleh Davis ksrena untuk menjelaskan mengapa pengguna menerima atau menolak teknologi informasi. TAM berfokus pada aspek pengguna serta aspek konten mengenai komponen kognitif yang lebih mengutamakan kegunaan dan kemanfaatan teknologi *mobile*. Teori TAM ini menyediakan dasar untuk mmenelusuri bagaimana variabel eksternal memengaruhi kepercayaan, yaitu kegunaan dan kemudahan penggunaan, sikap dan niat untuk menggunakan.

Model TAM ini menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor penting dalam konteks penggunaan teknologi informasi dan penerimaannya yaitu *perceived usefuiness* (PU), *perceived ease-of-use* (PEOU), dan *attiude towards* (ATU). Menurut Davis *perceived usefuiness* (PU) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan bebas dari kesulitan atau upaya yang besar, serta sikap terhadap penggunaan atau *attiude towards* (ATU) mengacu pada sejauh mana seseorang mengevaluasi dan mengaitkan sistem target dengan pekerjaannya.

Faktor *perceived usefuiness* (PU) dan *perceived ease-of-use* (PEOU) dapat meyakinkan pengguna terhadap sistem teknologi serta niat perilaku penggunaan terhadap teknologi tersebut. Davis juga menggambarkan bahwa penggunaan teknologi ini dipengaruhi secara langsung atau tidak langsung oleh niat perilaku dalam menggunakan (*behavioral intention to use*) yang ditentukan oleh pengguna, sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards*), kegunaan yang dirasakan dari sistem (*perceived usefulness*) serta persepsi kemudahan penggunaan sistem (*perceived ease-of-use*).

---

<sup>1</sup> M.P.I.P.M. Dr. Ir. Ridwan Daud Mahande and E M Dr. Rahmat Fadhli, *Mobile Learning : Konsep, Teori, Dan Model Pada Pendidikan Kejuruan* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=6Uq5EAAAQBAJ>.

## 2. *Innovation Resistence Theory (IRT)*

*Innovation Resistence Theory (IRT)* merupakan sebuah teori yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat resistensi inovasi terhadap pengguna atau calon pengguna dalam proses adopsi sebuah inovasi.<sup>2</sup> Alasan pengguna menolak inovasi biasanya dikarenakan hambatan yang dihasilkan oleh perubahan dan konflik yang dibawa oleh inovasi tersebut. Resistensi inovasi merupakan hal yang penting dalam faktor penentu keberhasilan untuk adopsi inovasi teknologi. Resistensi konsumen juga memainkan peranan penting mengenai kesuksesan inovasi dikarenakan dapat menghambat atau menunda adopsi konsumen. Salah satu yang menyebabkan gagalnya pasar dalam berinovasi adalah resistensi yang ditemui pada konsumen.

## 3. *Mobile Banking*

### a. *Pengertian*

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan perbankan yang dikeluarkan oleh pihak bank guna menyokong kelancaran dan kemudahan aktivitas, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone.<sup>3</sup> *Mobile banking* dapat membuat pelayanan lebih mudah dan terdapatnya perubahan digital ini bisa dipakai dan digunakan oleh masyarakat. *Mobile banking* ini memberikan berbagai kemudahan bagi anggota pengguna untuk menjalankan kegiatan transfer antar sesama rekening maupun beda rekening.

Tidak hanya itu, *mobile banking* pula bisa dipakai guna membayar listrik, cek saldo dan masih banyak lainnya. Melalui aplikasi *mobile banking* nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM jika ingin transfer. Dengan *mobile banking* ini transaksi dapat dijalankan kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi dibalik kemudahan yang disediakan oleh bank, *Mobile banking* juga terdapat kelemahannya. Salah satunya data dapat dibajak oleh seorang hacker. Akibatnya data tersebut dapat disalah gunakan untuk beragam kegiatan yang tidak

---

<sup>2</sup> Dimas Adha Septyan, "Faktor Penghambat Adopsi Mobile Banking Pada Generasi Milenial Mahasiswa Universitas Mulawarman," *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 8 (2020): 231–38. <file:///D:/Users/Asus/Downloads/1479-4128-1-PB.pdf>

<sup>3</sup>Jeffrey Z.C Nelwan dkk, *Layanan Internet Banking dan Mobile banking di Bank KB Bukopin*, (Bandung : CV. Media Sains Indonesia, 2021) 23 <https://books.google.co.id/books?id>

berfaedah. Selain kelemahan tersebut ada pula kelemahan lain seperti : pemberitahuan yang lebih lambat diperoleh oleh nasabah, kekeliruan dalam pengiriman nomor lain, dan tidak mendapatkan informasi dari pihak bank meski nasabah sudah melakukan transaksi.<sup>4</sup>

*Mobile banking* atau biasa dikatakan sebagai M-Banking ini ialah salah satu implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang perbankan. M-Banking merupakan bagian dari E-Banking (Electronic Banking) yang banyak digunakan hingga berkembang begitu pesat E-Banking diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 mengenai Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Dari jasa layanan yang diberikan, menurut Wardhana tahun 2015 M-Banking memiliki beberapa type yaitu sebagai berikut :

1) *IVR (Interactive Voice Response)*

*IVR (Interactive Voice Response)* atau yang populer dengan *phone banking*. Hal ini disebabkan anggota yang hendaknya menelpon terlebih dahulu baru kemudian di pandu oleh pesan elektronik yang didalamnya terdapat menu-menu transaksi melalui telepon.

2) *SMS (Short Message Service)*

Layanan berbasis SMS ini dikombinasikan dengan SIM toolkit atau biasa disebut SIM card. Layanan ini tidak perlu mengetik perintah melalui SMS akan tetapi bisa diakses melalui menu.

3) *WAP (Wireless Access Protocol)*

Layanan ini ialah sebuah layanan m-banking dari replika i-banking pada suatu ponsel yang disokong teknologi WAP. Layanan ini disediakan sama dengan i-banking akan tetapi tampilannya lebih sederhana alhasil bisa ditampilkan di layar handphone.

---

<sup>4</sup> Siti Bejana Siagian & Khairina Tambunan, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022): 1051–60.

4) Aplikasi pihak ketiga

Tipe layanan m-banking yang paling akhir ialah memakai aplikasi pihak ketiga, yaitu melalui pemakaian aplikasi berbasis java. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang bisa menghubungkan handphone berteknologi java dengan pihak bank dengan layanan data.<sup>5</sup>

**a. Manfaat *Mobile Banking***

Layanan *mobile banking* ini yang merupakan jasa transaksi perbankan dan pembayaran sejumlah tagihan oleh nasabah yang diakses dengan jaringan komunikasi melalui telephone seluler memberikan berbagai manfaat diantaranya yaitu :

- 1) Kemudahan dalam transaksi perbankan dan pembayaran tagihan
- 2) Praktis dan menghemat waktu
- 3) Tidak terbatas ruang dan waktu
- 4) Untuk transaksi keuangan disertai keamanan berbentuk kode OPT (One Time Password)<sup>6</sup>

**b. Fungsi *Mobile Banking***

- 1) Berfungsi untuk transfer ke semua rekening.

Pada *mobile banking* fitur yang paling utama dipakai ialah guna mengirim uang ke seluruh rekening dari ponsel seluler. Hanya dengan satu aplikasi dapat mengirimkan uang kemanapun sesuai kebutuhan. Selain transfer uang ke rekening, dengan *mobile banking* juga dapat transfer uang ke dompet digital seperti gopay, ovo dan dana.

- 2) Berfungsi untuk cek saldo.

Sebelum adanya *mobile banking*, Ketika ingin mengecek sisa saldo harus pergi ke ATM. Namun setelah adanya *mobile banking* hal tersebut tidak diperlukan lagi karena cek saldo dapat dijalankan cuma dengan pemakaian smartpone. Caranya hanya dengan log in ke akun *mobile banking*

---

<sup>5</sup> Suchaina Nikmatul Hasanah, Dies Nur Hayati, “Pengaruh Platfrom E-Comerce (Shopee) dan M-Banking Terhadap Kemampuan Berwirausaha Mahasiswa,” Patriot Journal Economic Education (PAT-JEE) 1, no. 1 (2022), <https://ojs.uniwaru.id/index.php/Jee/>

<sup>6</sup> Syafril, “Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya”, (Jakarta : Kencana, 2020) 116 <https://books.google.co.id/books?id>

kemudian pilih menu cek saldo. Guna prosedur pemakaiannya ditiap bank dirasa tidak banyak perbedaannya.

3) Berfungsi untuk mengecek riwayat transaksi.

Pada fungsi ketiga *mobile banking* ini merupakan guna mengecek riwayat transaksi. Mulai dari transfer masuk, transfer keluar, maupun pembayaran yang dijalankan melalui *mobile banking* serta ATM yang dimiliki. Melalui pemakaian *mobile banking* nasabah tidak perlu cek mutasi ke kantor cabang atau ATM. Hal itu bisa dijalankan dengan *smartphone*, dan hasil yang didapat juga lebih rinci karena dengan *mobile banking* dapat melihat riwayat transaksi sejak pertama hingga terakhir, termasuk riwayat transaksi setiap bulan. Tidak seperti cek mutasi di ATM yang cuma dapat mengecek beberapa transaksi terakhir saja.

4) Berfungsi untuk membayar tagihan elektronik.

*Mobile banking* jga berfungsi guna membayar tagihan elektronik. Seperti tagihan listrik, PDAM, TV Kabel, dan lainnya. Selain itu bisa juga untuk isi pulsa dan kuota internet.

**c. Fitur-fitur *Mobile Banking***

Secara gobal tiap bank mempunyai fitur M-Banking seperti berikut ini :

- 1) Data rekening (nama pemilik, nomor rekening, alamat, nomor handphone dan yang lainnya)
- 2) Keterangan saldo dan mutasi
- 3) Keterangan pinjaman
- 4) Keterangan kartu kredit
- 5) Transfer (ke antar bank maupun beda bank)
- 6) Pembayaran tagihan (telepon, pendidikan, listrik, tiket, air, pajak dan lainnya)
- 7) Pembelian pulsa, kuota internet, dan voucher listrik<sup>7</sup>

**d. Keuntungan Menggunakan *Mobile Banking***

*Mobile banking* memberikan efek positif bagi penggunaannya. Adapun keuntungan yang dapat diambil dari pemakaian *mobile banking* yaitu :

---

<sup>7</sup> Cardlez, “*Mobile banking : Pengertian, Fungsi, Fitur, Kelebihan dan Kekurangan*” 31 Oktober 2021, <https://cardlez.com/mobile-banking/>



- 1) Memudahkan ketika ingin mengirim uang ke orang lain

Dengan menggunakan *mobile banking* transfer atau kirim uang menjadi lebih mudah dan cepat. Tidak butuh waktu lima menit uang tersebut telah sampai pada rekening tujuan. Tidak perlu pergi ke ATM atau pergi ke bank hanya untuk transfer uang karena sekarang dapat dijalankan secara langsung melalui telepon pintar.

- 2) Bayar tagihan dengan cepat dan mudah

Sejak adanya *mobile banking*, membayar tagihan menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti halnya bayar listrik tidak perlu jauh-jauh datang ke loket PLN namun cukup dari smartphone saja.

- 3) Memantau saldo rekening

Memantau saldo rekening juga diperlukan karena banyak kejadian yang saldo rekeningnya tiba-tiba hilang akibat dari ulah orang-orang jahat. Ketika sudah diketahui sisa saldo yang berkurang yang mana nasabah tidak melakukan transaksi, maka bisa langsung menelpon customer service bank atau bisa juga datang langsung ke kantor cabang terdekat. Jadi masalah bisa ditangani lebih cepat.

- 4) Transaksi lebih aman

Jika dibandingkan dengan transaksi melalui ATM, transaksi melalui *mobile banking* jauh lebih aman karena ketika transaksi di ATM sebenarnya banyak orang yang mengintai. Sedangkan jika menjalankan transaksi melalui *mobile banking* dapat dijalankan tak terbatas ruang dan secara privat karena tidak ada pengawasan dari individu lainnya. Sehingga risiko uang dirampok semakin berkurang.

- 5) Gratis

Dalam pembuatan *mobile banking* tidak dikenai biaya seperti ketika membuat rekening baru. Hanya saja penggunaan *mobile banking* ini

memerlukan kuota internet dan SMS alhasil sedikit mengurangi pulsa dan kuota.<sup>8</sup>

e. **Kekurangan *Mobile Banking***

- 1) Keberhasilan transaksi tergantung pada jaringan internet

Peluang transaksi gagal atau eror Ketika di ATM sangat sedikit karena mereka mempunyai server khusus yang langsung terhubung disetiap cabang. Sedangkan dalam penggunaan mobile banking, kesuksesan transaksi ditentukan pada kestabilan jaringan internet yang dipakai.

- 2) Ribet mengurus akun ketika Handphone hilang atau dicuri

Ketika handphone hilang atau dicuri maka harus menutup akun sementara karena semua data rekening ada dalam akun supaya individu yang membawa handphone tersebut tidak dapat memakai M-Bankingnya.

- 3) Rentan adanya scamming dari pihak yang mengaku petugas bank

*Mobile banking* yang telah disertai keamanan taraf tinggi membuat risiko pencurian uang melalui metode meretas akun M-Banking sangatlah minim. Namun, kemungkinan terjadi penipuan yang dikarenakan kelalaian dari nasabah yang memberikan informasi akun M-Banking kepada orang yang mengaku-ngaku petugas bank. Telah banyak oknum yang mengaku sebagai petugas bank dan kemudian meminta informasi rekening, kata sandi, dan pin dengan alasan hendak melakukan pengecekan, terjadi salah pengiriman uang dan lainnya. Penipuan yang dijalankan melalui online, maka pelaku dapat bergerak lebih efisien dan sukar ketika hendak melacaknya tanpa bantuan dari pihak kepolisian.

- 4) Smartphone yang masih memakai android versi lama tidak dapat di install M-Banking

---

<sup>8</sup>Firra Faudy, “Manfaat Mobile banking dalam Kehidupan Sehari-hari” Indeks News, 10 Desember 2021 <https://indeksnews.com/manfaat-mobile-banking-dalam-kehidupan-sehari-hari/>

Tidak seluruh M-Banking dapat dipakai pada ponsel pintar versi lama. Karena smartphone versi lama tidak bisa memuat data dan tampilan dari aplikasi tersebut.<sup>9</sup>

#### 4. Minat Nasabah

##### a. Pengertian

Menurut KBBI minat merupakan kecondongan hati yang besar terhadap suatu hal, kemauan dan gairah. Minat seseorang adalah kondisi individu ketika melakukan aktivitas tanpa adanya paksaan dari individu lain dan berdasarkan keinginan dirinya sendiri. Sedangkan perspektif GF Kuder seorang ahli dalam penulisan minat (*accopational interest survey*) minat merupakan hasil belajar yang maknanya minat bisa berganti relevan dengan perkembangan pengetahuan individu.

JP. Guilford merupakan seorang ahli pada pendidikan mengartikan minat sebagai kecondongan dan kemauan yang kuat terhadap sesuatu. Dalam hal ini, minat mencakup :

- 1) Minat profesional, merupakan minat pada wawasan, kesejahteraan sosial, ekspresi, dan seni.
- 2) Minat komersial, merupakan minat terhadap pekerjaan dunia bisnis, marketing, kesekretarian, akuntansi dan lainnya.
- 3) Minat aktivitas fisik, merupakan minat mekanik (tata kerja mesin) dan aktivitas luar (*out door*).

Ketiga minat tersebut dapat dinyatakan pula dengan minat vokasional yakni minat yang merujuk terhadap bagian beragam pekerjaan.<sup>10</sup>

Menurut Jogiyanto, minat adalah suatu proses jiwa bersifat abstrak dalam kondisi kegiatan, terdapat objek yang diyakini bernilai alhasil dapat diidentifikasi dan sesuai harapan. Pada akhirnya akan menghadirkan kecondongan im perasaan dan

---

<sup>9</sup> Cardlez, “*Mobile banking : Pengertian, Fungsi, Fitur, Kelebihan dan Kekurangan*” 31 Oktober 2021, <https://cardlez.com/mobile-banking/>

<sup>10</sup> Mustaqim Al Faris, “True Of My Self” (Yogyakarta :2019) 40-42 <https://books.google.co.id/book?id>



keinginan terhadap sesuatu. Dapat dikatakan bahwa minat menyebabkan kemauan yang erat terhadap sesuatu. Dalam konteks penggunaan sistem informasi seperti penggunaan mobile banking, jika *mobile banking* mempunyai hubungan yang menarik maka minat anggota guna memakainya semakin bertambah.<sup>11</sup>

Tjini dan Baridwan mengartikan minat sebagai salah satu perspektif yang dapat mempengaruhi jiwa seseorang guna dapat meraih suatu sasaran, jika seseorang memiliki sebuah maksud maka ia hendak lebih memperhatikan serta merasa lebih bahagia saat mendapatkannya. Tjini dan Baridwan mengibaratkan seperti menggunakan mobile banking. Apabila menurut nasabah *mobile banking* dirasa cukup menarik dan memberikan kepuasan maka nasabah tersebut akan cenderung mempunyai kemauan guna memakainya. Sedangkan menurut Pintrich minat didefinisikan dalam tiga ragam yakni :

- 1) Minat pribadi, yakni niat yang bersumber dari diri sendiri individu yang related stabil. Minat pribadi biasanya diasumsikan spontan pada beragam kegiatan atau tema.
- 2) Minat situasi, yakni minat yang berkaitan dengan keadaan lingkungan seperti halnya ruangan kelas, computer dan buku bacaan yang bisa menumbuhkan minat
- 3) Minat pada rumusan psikologi, yakni pengkombinasikan minat pribadi dengan minat situasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut bisa diringkas jika minat ialah ketertarikan terhadap sebuah objek yang bersumber dari hati dan tidak paksaan dari orang lain. Minat berasal dari pemikiran dan emosi seseorang sehingga

---

<sup>11</sup> Evriyenni Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *JHIBIZ* 3, no. 1 (2021): 56–72.

menimbulkan sebuah keinginan untuk mendalami objek atau mungkin suatu kegiatan tertentu.<sup>12</sup>

Sedangkan untuk nasabah adalah pihak yang menabung atau memakai produk yang ditawarkan oleh pihak bank<sup>13</sup> Perspektif Undang-Undang No.10 Tahun 1998 mengenai perbankan pada pasal 1 nasabah merupakan pihak yang memakai layanan bank. Kemudian untuk nasabah penyimpanan ialah anggota yang mengalokasikan dananya pada suatu bank pada wujud tabungan beracuan akad bank dengan anggota yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas maka bisa diringkas jika minat nasabah merupakan ketertarikan nasabah untuk memakai jasa layanan yang disediakan oleh pihak bank. Misalkan layanan *mobile banking* yang sudah disediakan oleh bank, jika layanan tersebut menarik dan dirasa memuaskan maka akan memikat minat nasabah untuk menggunakannya.

## 5. Perbankan Syariah

### a. Pengertian

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 Bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan aktivitas bisnisnya beracuan prinsip syariah dan menurut jenisnya mencakup Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>15</sup> Sedangkan Perbankan Syariah ialah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, terdiri dari kelembagaan, aktivitas bisnis serta metode dan tahapan di dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

<sup>12</sup> Sefrina Andin, “Deteksi Minat Bakat Anak” (Yogyakarta: Media Pressindo, 2013) 28 <https://books.google.co.id/books?id=Andin+Sefrina+2013>

<sup>13</sup> Margaretha Oktavia Pranoto and R Gunawan Setianegara, “Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* ( Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran ),” *Keunis Majalah Ilmiah* 8, no. 2302 (2020): 1–9.

<sup>14</sup> Sonny Koeswara Dan Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Pt. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple,” *Jurnal PASTI VIII*, no. 1 (2019): 1–13.

<sup>15</sup> OJK, “UU No.21 Tahun 2008, Perbankan Syariah” (16 Juli 2008).

Perspektif Sudarsono, Bank Syariah yaitu sebuah instansi *financial* negara yang memberikan pembiayaan dan beragam jasa lainnya dalam peredaran lalu lintas pembayaran yang beralngsung menggunakan beragam prinsip Syariah Islam. Sedangkan Perwataatmadja mendefinisikan Bank Syariah sebagai sebuah bank yang berlangsung dengan berdasar beragam prinsip syariah islam dengan prosedurnya duacukan pada ketetapan Al-Qur'an dan Hadist.

Hampir sama dengan Perwataatmadja, Siamat Dahlan juga mengemukakan bahwa Bank Syariah ialah bank yang melaksanakan bisnisnya beracuan beragam prinsip syariah yang diacukan pada Al-Qur'an dan Hadist. Sedangkan perspektif Schaik, bank Syariah merupakan sebuah bank modern yang diacukan pada aturan islam, yang mulai berkembang pada abad pertengahan islam melalui pemakaian konsep untuk risiko sebagai sistem pokok serta dihilangkannya sistem *financial* yang didasarkan pada kepastian dan laba yang sudah ditetapkan sebelumnya.<sup>16</sup>

Dari uraian di atas bisa diringkas jika Bank Syariah ialah bank yang kegiatan utamanya mengacu pada hukum islam. Serta pada aktivitasnya bank syariah tidak memberikan bunga dan juga tidak membayar bunga bagi anggotanya. Adapun margin yang diperoleh bank ataupun yang dibayarkan untuk anggota sesuai dengan akad dan perjanjian yang disepakati antara anggota dan pihak bank syariah. Perjanjian (akad) yang dilakukan oleh perbankan syariah wajib sesuai dengan rukun dan syarat akad yang di atur pada syariah islam.<sup>17</sup>

Bank syariah ini mempunyai sistem operasional yang tidak sama dengan bank konvensional. Dari sisi layanannya dan sistem

---

<sup>16</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah M Ak, "MANAJEMEN BANK SYARIAH Andrianto, SE., M. Ak. Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM.," in *MANAJEMEN BANK SYARIAH*, ed. Qiara Media (CV Penerbit Qiara Media, 2019), 25.

<sup>17</sup> M A DR. Basaria Nainggolan, "*Perbankan Syariah Di Indonesia*" (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2021), 20  
<https://books.google.co.id/books?id=jegdEAAAQBAJ>

operasionalnya dilarang adanya pembayaran dan penarikan bunga. Bank Syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari warga berupa tabungan dan investasi. Selain itu bank syariah juga memiliki fungsi mendistribusikan dana untuk pihak yang memerlukan berupa jual beli ataupun Kerjasama bisnis.

**b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Bank Syariah dan Bank Konvensional memiliki perbedaan, diantaranya yaitu :

**Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

| No. | Bank Syariah  | No. | Bank Konvensional   |
|-----|---|-----|---|
| 1   | Investasi, dilakukan cuma untuk proyek dan produk halal dan mendatangkan profit.                                    | 1   | Investasi, dilakukan tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang diberikan dana memberikan profit.              |
| 2   | Return yang dibayar atau diterima bersumber dari bagi hasil atau pemasukan lainnya dengan berdasar prinsip syariah. | 2   | Return yang dibayarkan kepada anggota yang menitipkan dana dan return yang diperoleh dari anggota pemakai dana berbentuk bunga. |
| 3   | Kesepakatan yang berwujud akad relevan dengan Syariah islam   | 3   | Perjanjian menggunakan hukum positif.   |
| 4   | Orientasi pembiayaan, tidak cuma profit namun juga falah oriented, yakni bertujuan untuk kesejahteraan              | 4   | Orientasi pembiayaan, guna memperoleh laba atas dana yang dipinjamkan.  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   | warga.   |   |   |
| 5 | Keterkaitan antara bank dan anggota ialah mitra  | 5 | Keterkaitan antara bank anggota ialah kreditor dan debitur.             |
| 6 | Dewan pengawas mencakup BI, Bapepam, Komisariss dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)                                   | 6 | Dewan pengawas mencakup BI, Bapepam dan Komisariss.                     |
| 7 | Penyelesaian sengketa diusahakan selesai melalui musyawarah antara pihak bank dan anggota melalui peradilan agama. | 7 | Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat. <sup>18</sup> |

**c. Dasar Hukum Bank Syariah**

Berikut merupakan yang menjadi acuan implementasi bank syariah yaitu :

- 1) Pasal 20 dan pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182,

---

<sup>18</sup> M A DR. Basaria Nainggolan, “Perbankan Syariah Di Indonesi” (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2021), 30  
<https://books.google.co.id/books?id=jegdEAAAQBAJ>

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 terkait Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357).
- 4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 mengenai Lembaga Penjamin Simpanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4420).
- 5) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 terkait Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756).
- 6) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah, sekaligus sebagai legitimasi hukum dalam mengoperasikan perbankan syariah.<sup>19</sup>

#### **d. Tujuan Bank Syariah**

- 1) Mengarahkan aktivitas ekonomi guna bermuamalah secara islam, utamanya pada bidang perbankan guna terhindari dari beragam praktek riba atau jenis beragam bisnis yang terdapat unsur gharar (tipuan)
- 2) Guna mewujudkan keadilan dalam bidang ekonomi, melalui pemerataan pemasukan dengan cara investasi.

### **1. Faktor yang Mempengaruhi**

#### **a. Kemudahan**

---

<sup>19</sup> Hasan, Tahkim "Prospek Pengembangan Perbankan Syariah Pendekatan Pasar," Vol. 11 No. 2 (2015) 101-14.



Menurut Malhora dan Galleta kemudahan diartikan sebagai taraf kepercayaan individu jika sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah.<sup>20</sup> Maka jika jasa yang diberikan teknologi diasumsikan mudah dipakai oleh penggunanya, dapat memotivasi pemakainya guna menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

**b. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan suatu penilaian dari pelanggan berhubungan jasa atas produk atau layanan yang diterima, melalui taraf pelayanan yang diharapkan.<sup>21</sup> Mutu pelayanan untuk produsen adalah spesifikasi produk atau jasa yang dibuat dan diselaraskan dengan kebutaahan dan kemauan para konsumen, alhasil konsumen tersebut akan merasakan kepuasan.

**c. Keamanan**

Menurut Yose Indarta keamanan informasi merupakan sebuah struktur dari proses keamanan perusahaan yang personal dan organisasional dalam penyelarasan terhadap misi dan rencana perusahaan.<sup>22</sup> Dengan kata lain yang dimaksud keamanan adalah bagaimanan cara peruhaan dapat mencegah penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi.

**B. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini ialah sebuah hasil riset yang pernah dijalankan para peneliti terdahulu yang hasilnya sudah teruji kebenarannya dengan teknik riset yang dipakai. Adapun riset terdahulu tersebut ialah:

**Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti | Ringkasan Hasil Penelitian |
|-----|---------------|----------------------------|
|-----|---------------|----------------------------|

<sup>20</sup>Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, “Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking” Syariah Accounting Paper FEB-UMS 25 Juni 2014. 676

<sup>21</sup>Dr. Salim Al Idrus, “Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian” (Malang : Media Nusa Creative, 2019) 2

<sup>22</sup> Yose Indarta dkk, “Keamanan Siber Tanatangan di Era Revolusi 4.0” (Yayasan Kita Menulis, 2022) 43

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Tessa Angelina                       | <p><b>Judul :</b> Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile banking</i> Pada PT.Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat</p> <p><b>Metode Penelitian :</b> Riset ini menggunakan pendekatan riset kuantitatif asosiatif (hubungan).</p> <p><b>Hasil Penelitian :</b> Riset ini ialah ragam riset kuantitatif asosiatif. Populasi pada riset ini ialah seluruh anggota pengguna <i>Mobile banking</i> PT. Bank Syariah Indonesia TBK KCP Stabat yang totalnya 417 orang. Sedangkan sampelnya berjumlah 80 orang. Dari hasil uji yang dilakukan peneliti terdapat dua faktor yang berdampak signifikan terhadap minat anggota memakai Mobile Banking. Faktor tersebut adalah keamanan dan ketepatan.</p> <p><b>Persamaan :</b> Variabel Independen (Minat Nasabah)</p> <p><b>Perbedaan :</b> Waktu dan tempat penelitian Metode penelitian<sup>23</sup></p> |
| 2 | Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani | <p><b>Judul :</b> Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile banking</i> Bank Syariah</p> <p><b>Metode Penelitian :</b> Riset ini merupakan riset yang</p>  |

<sup>23</sup> Angelina1, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat.” Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam 3, no.2 (2022): 127-139 <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>memakai metode kuantitatif.</p> <p><b>Hasil Penelitian :</b><br/>                 Kajian ini ialah riset kuantitatif dengan populasi penelitiannya merupakan Mahasiswa program studi Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Sedangkan untuk sampelnya ialah Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah yang merupakan anggota dari Bank Syariah Indoneia yang berjumlah 91 orang. Dari hasil uji yang dijalankan, variable dari riset ini semuanya berdampak signifikan terhadap minat anggota memakai Mobile Banking. Variabel kemudahan penggunaan (X1) tidak berdampak positif dan signifikan. Variabel manfaat (X2) berpengaruh positif dan signifikan. Yang terakhir variabel resiko (X3) tidak berpengaruh negatif dan signifikan.</p> <p><b>Persamaan :</b><br/>                 Mengangkat tema yang sama</p> <p><b>Perbedaan :</b><br/>                 Metode penelitian, studi kasus berbeda.<sup>24</sup></p> |
| 3 | Siti Bejana Siagian dan Khairina Tambunan | <p><b>Judul :</b> Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan <i>Mobile banking</i> pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan</p> <p><b>Metode Penelitian :</b><br/>                 Riset ini memakai teknik deskriptif kualitatif.</p> <p><b>Hasil Penelitian :</b></p>  |

<sup>24</sup> Muhammad Qoes Atieq, Eva Nurpiani, “Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking Bank Syariah* ( *Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon* ) *Pendahuluan Perkembangan Teknologi Informasi Menciptakan Berbagai Peluang Bisnis Dimana Transaksi Yang Dilakukan Secara Elektronik,*” *Jurnal Valuasi* 2, no. 2 (2022): 752–74.

|   |              |  |
|---|--------------|--|
|   |              | <p>Faktor yang mempengaruhi niat anggota memakai <i>Mobile banking</i> pada PT Bank Syariah KCP Perbaungan adalah keringanan, kenyamanan, serta keamanan. Ketiga hal tersebut memikat nasabah menggunakan <i>Mobile banking</i> tanpa rasa ragu-ragu. Nasabah dapat tertarik menggunakan <i>Mobile banking</i> karena sebelumnya BSI KCP Perbaungan melakukan pemasaran dengan menawarkan layanan <i>Mobile banking</i> serta menjelaskan kemudahan dan keunggulannya, alhasil anggota tertarik guna memakai layanan Mobile Banking.</p> <p><b>Persamaan :</b><br/>Metode penelitian</p> <p><b>Perbedaan :</b><br/>Tempat penelitian.<sup>25</sup></p> |
| 4 | Achmad Fandi | <p><b>Judul :</b> Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile banking</i> PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.</p> <p><b>Metode Penelitian :</b><br/>Penelitian ini memakai teknik kuantitatif.</p> <p><b>Hasil Penelitian :</b><br/>Hasil Hipotesis menunjukkan jika variabel mutu layanan berdampak secara persial terhadap variabel minat nasabah memakai <i>mobile banking</i> BSM Surabaya. Hal ini seimbang dengan pernyataan responden bahwa <i>mobile banking</i> BSM dapat memberikan jasa yang</p>   |

---

<sup>25</sup> Siti Bejana Siagian &Khairina Tambunan, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile banking* Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan,” Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM) 2, no. 1 (2022)

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>menjanjikan dan memberikan kemudahan untuk anggota maupun pihak bank. Selain itu dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.</p> <p><b>Persamaan :</b><br/>Fokus penelian sama</p> <p><b>Perbedaan :</b><br/>Metode penelitian, variabel dalam penelitian berbeda<sup>26</sup></p>   |
| 5 | <p>Nur Malikha Ulfah, Kurniawati Mutmainah dan Romadhon</p> | <p><b>Judul :</b> Minat Penggunaan <i>Mobile banking</i> dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi (Studi Empiris Mahasiswa Fakultas Syri'ah dan Hukum Universitas Sains Al-Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo)</p> <p><b>Metode Penelitian :</b><br/>Riset ini memamkai metode kuantitatif</p> <p><b>Hasil Penelitian :</b><br/>Dari hasil uji yang dilakukan peneliti menyatakan bahwa hanya satu persepsi yang berpengaruh positif terhadap niat pemakaian mobile banking. Persepsi manfaat berdampak positif terhadap niat pemakaian mobil banking. Sedangkan persepsi kemudahan, persepsi keyakinan serta persepsi risiko dan kemampuan individu menggunakan computer tidak berdampak positif terhadap niat pemakaian mobile banking.</p> <p><b>Persamaan :</b><br/>Tahun riset serupa, fokus penelitian</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> |

<sup>26</sup> Fandi, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PT BANK SYARIAH MANDIRI SURABAYA." Jurnal Ekonomi Islam 2 no.3 (2019): 110-117 <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jie>

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Studi kasus berbeda, metode penelitian berbeda. <sup>27</sup> |
|--|--|---|

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ialah model konseptual mengenai bagaimana teori berkaitan dengan beragam faktor yang sudah dikenali sebagai masalah yang hirarki. Adapun gambaran kerangka berfikir dari riset tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggubakan Aplikasi *Mobile banking* Bank Syariah di Indonesia.”

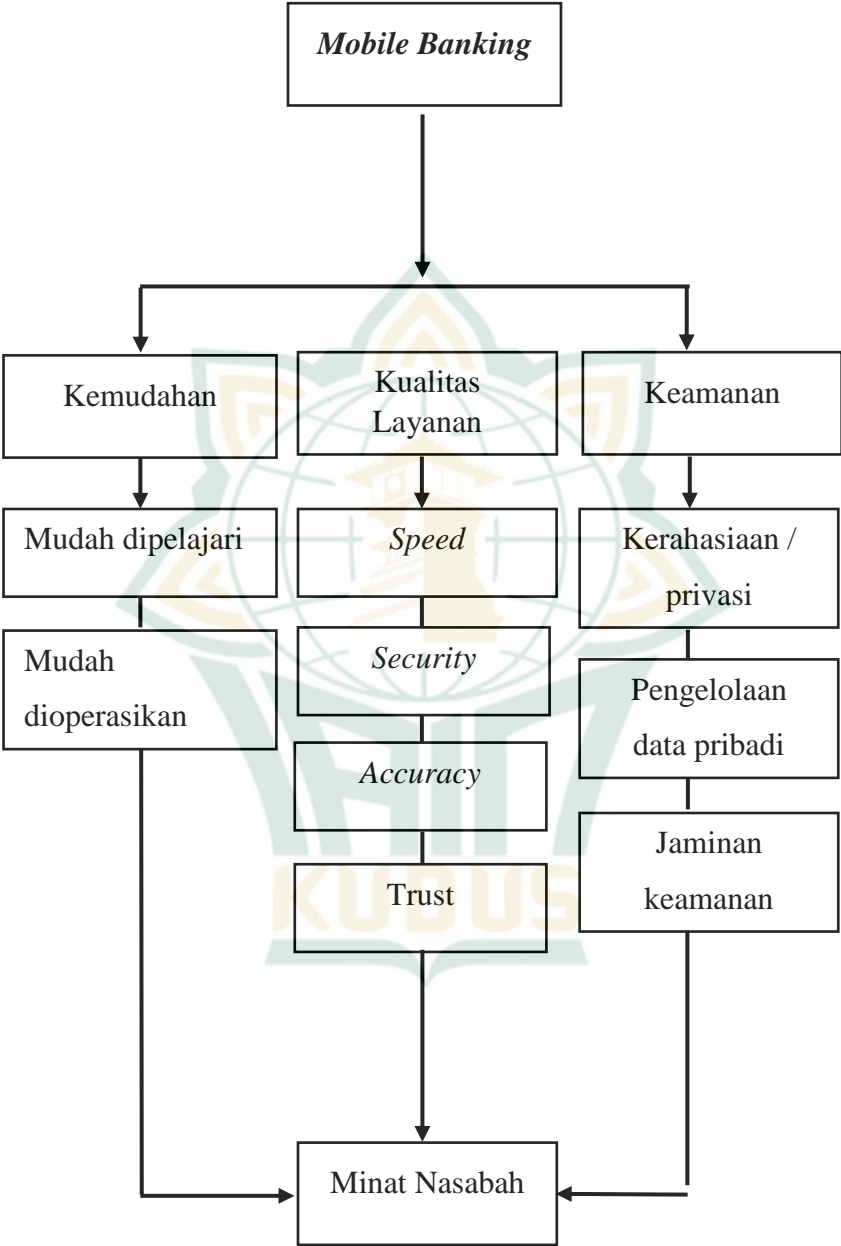


---

<sup>27</sup> Nur Malikha Ulfah and Romandhon Kurniawati Mutmainah, “Minat Penggunaan Mobile Banking Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi (Studi Empiris Mahasiswa Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Sains Al-Qur’an Jawa Tengah Di Wonosobo),” *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2 (2022): 110–28.



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



**D. Pertanyaan penelitian**

| <b>Rumusan Masalah</b>  | <b>Pertanyaan Penelitian</b>  | <b>Sasaran</b> |
|---|---|----------------|
| Apa faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah? | 1. Sejak kapan anda menggunakan layanan mobile banking ?  | Nasabah        |
|   | 2. Apa alasan anda menggunakan layanan mobile banking ?   | Nasabah        |
|   | 3. Apakah anda mengetahui dan paham dengan fitur-fitur yang terdapat pada mobile bank syariah?                  | Nasabah        |
|   | 4. Apa yang membuat anda tertarik untuk menggunakan layanan mobile banking ?                                    | Nasabah        |
|   | 5. Apakah menurut anda layanan mobile banking dapat digunakan dengan mudah?                                     | Nasabah        |
|   | 6. Seberapa seringkah menggunakan layanan mobile banking ?  | Nasabah        |
|   | 7. Menurut anda apakah menggunakan layanan mobile banking anda menjadi lebih aman Nasabah ketika bertransaksi ? | Nasabah        |
|   | 8. Apakah layanan mobile banking memberikan keuntungan bagi anda?   | Nasabah        |
|   | 9. Apa kendala yang   |                |

|  |   |         |
|--|---|---------|
|  | sering anda hadapi saat menggunakan layanan mobile banking ?  | Nasabah |
|  | 10. Apa kekurangan dan kelebihan dari fitur yang ada di mobile banking ?                                  | Nasabah |
|  | 11. Apakah selama menggunakan mobile banking mendapatkan kesulitan dalam mengaksesnya?                    | Nasabah |
|  | 12. Untuk transaksi apa saja yang anda lakukan dengan menggunakan layanan mobile banking ?                | Nasabah |
|  | 13. Apakah anda menggunakan mobile banking karena tempat tinggal anda yang jauh dari bank ?               | Nasabah |
|  | 14. Apakah ada motivasi dari Nasabah seseorang sehingga anda menggunakan layanan mobile banking ?         | Nasabah |
|  | 15. Bagaimana kualitas layanan dari mobile banking bank syariah ?   | Nasabah |
|  | 16. Bagaimana cara anda agar bisa terhindar dari kejahatan perbankan menggunakan layanan mobile banking ? | Nasabah |
|  | 17. Bagaimana tanggapan anda dalam menggunakan layanan mobile banking ?                                   | Nasabah |
|  | 18. Menurut anda  |         |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
|  | bagaimna cara agar pengguna mobile banking meningkat ?  | Nasabah      |
| Bagaimana upaya bank syariah dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan aplikasi Mobile Banking? | 1. Apa tujuan bank meluncurkan layanan Mobile Banking ini ?   | Bank Syariah |
|  | 2. Dari total nasabah yang ada di bank, ada berapa banyak nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking ? | Bank Syariah |
|  | 3. Apa saja keuntungan yang pihak bank dapatkan dari adanya layanan Mobile Banking ?                        | Bank Syariah |
|  | 4. Apa kekurangan dari aplikasi Mobile Banking ini ?  | Bank Syariah |
|  | 5. Apa kendala yang dialami pihak bank dalam layanan Mobile Banking ?                                       | Bank Syariah |
|  | 6. Apa kendala yang dikeluhkan nasabah dalam layanan Mobile Banking ?                                       | Bank Syariah |
|  | 7. Bagaimana perkembangan layanan Mobile Banking pada Bank Jateng Syariah ?                                 | Bank Syariah |
|  | 8. Apa yang pihak bank lakukan jika terjadi penyimpangan dan kejahatan pada Mobile                          | Bank Syariah |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  | Banking ini ?  |              |
|  | 9. Bagaimana cara bank meningkatkan kualitas produk Mobile Banking yang ada di bank ini ?                | Bank Syariah |
|  | 10. Bagaimana upaya bank dalam meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan Mobile Banking ini ? | Bank Syariah |
|  | 11. Siapa mayoritas pengguna aplikasi Bima Mobile ?  | Bank Syariah |
|  | 12. Apa saja kemudahan layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah ini terhadap nasabahnya ? | Bank Syariah |
|  | 13. Bagaimana sistem keamanan dari Bima Mobile ?   | Bank Syariah |