

# ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK KALSEL SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN

Rahmat Wahyudi<sup>1</sup>, Akhmad Hulaify<sup>2</sup>, Abdul Wahab<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Banjarmasin

<sup>2</sup>FSI Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Banjarmasin

<sup>2</sup>FSI Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Banjarmasin

Wahyudirahmat211@gmail.com/0823 5471 3280

## ABSTRAK

Rahmat Wahyudi, 2021, Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking pada PT. Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi, Program Sarjana, Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari. Pembimbing 1: Akhmad Hulaify, SHI., MSI Pembimbing II: Abdul Wahab, S.EI., MSI

Latar belakang penelitian ini adalah Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat menyebabkan orang beralih ke sistem Mobile bankin untuk mempermudah transaksi, namun dengan tidak danya kontak langsung tersebut apakah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat para nasabah dalam penggunaan Mobile Banking. penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan minat nasabah Bank Kalsel Syariah terhadap penggunaan Mobile Banking ditentukan oleh 3 faktor yaitu faktor individu yang berasal dari keinginan diri sendiri, faktor sosial yang berasal dari dorongan orang lain atau kepentingan lembaga/organisasi perkantoran dan faktor emosional yang berasal dari perasaan berupa untuk mendapatkan kemudahan, keuntungan, rasa aman dan nyaman. dari 16 responden, 7 responden mengemukakan faktor individu dan emosional, 8 responden mengemukakan faktor sosial dan emosional dan 1 orang mengemukakan faktor individu, sosial dan emosional yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan Mobile Banking.

**Kata Kunci:** Bank Kalsel Syariah; Mobile Banking; Minat Nasabah

## ABSTRACT

*Rahmat Wahyudi, 2021, Analysis of Customer Interest in Using Mobile Banking Services at PT. Bank Kalsel Syariah Banjarmasin Branch Office. Thesis, Undergraduate Program, Sharia Economics Study Program, Islamic University of Borneo Muhammad Arsyad Al Banjari. Advisor 1: Akhmad Hulaify, SHI., MSI Advisor II: Abdul Wahab, S.EI., MSI*

*The background of this research is the very rapid growth of information technology causing people to switch to the Mobile banking system to facilitate transactions, but in the absence of direct contact is it in accordance with Islamic economic principles. This study aims to analyze the factors that influence customers' interest in using Mobile Banking. This research is a qualitative research with interview and documentation data collection techniques. The results showed that the interest of Bank Kalsel Syariah customers towards the use of Mobile Banking was determined by 3 factors, namely individual factors originating from their own desires, social factors originating from the encouragement of others or the interests of office institutions/organizations and emotional factors originating from feelings of getting convenience, benefits, security and comfort. of 16 respondents, 7 respondents stated individual and emotional factors, 8 respondents stated social and emotional factors and 1 person stated individual, social and emotional factors that influence their interest in using Mobile Banking services.*

**Keywords:** Bank Kalsel Syariah; Mobile Banking; Customer Interest



## PENDAHULUAN

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses *Mobile Banking* untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan perbaikan dari layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan setiap transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut cenderung akan berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu dan peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang *cash*. Keunggulan *Mobile Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada *Mobile Banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.<sup>1</sup>

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta dengan populasi 237.512.355 jiwa, sedangkan pengguna *Mobile Banking* hanya sebanyak 424.063 jiwa di tahun 2004.<sup>2</sup>

PT Bank Kalsel Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Mobile Banking* bagi para nasabahnya. Latar belakang adanya *Mobile Banking* pada PT Bank Kalsel Syariah adalah karena PT Bank Kalsel Syariah ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam Bank tersebut.

Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Kalsel Syariah terus mengalami kemajuan dan peningkatan. PT Bank Kalsel Syariah terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Dalam *Mobile Banking*, adanya pemisahan fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank. Dalam Al- Qur'an dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan *Mobile Banking* untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat al- insyirah (94) : (5-6):<sup>3</sup>

قَالَ مَعَ الْغُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْغُسْرِ يُسْرًا ۖ

Artinya : *Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

Dari ayat diatas Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna *Mobile Banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Namun, adanya peningkatan dan perbaikan layanan tersebut justru menyebabkan terjadinya beberapa kendala dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*, mengakibatkan jaringan layanan cenderung sibuk, sehingga pada saat menggunakan layanan ini, sambungan internet sering terputus secara tiba-tiba. Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank Kalsel Syariah sehingga minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* menurun cukup signifikan selain itu apabila transaksi terputus menimbulkan rasa was-was akibat isu ramainya hilang saldo di rekening bank bahwa transaksi yang terputus tersebut menyebabkan rekening sudah terdebit atau terpotong saldonya sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat sehingga lebih memilih untuk datang ke gerai ATM untuk melakukan transaksi non-tunai. Setelah dilakukan tanya jawab, nasabah mengklaim

<sup>1</sup> Ikbard Wibiadila, *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Solo*, Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016). Hlm. 17

<sup>2</sup> Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) BSM Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Volume V, No.2 Desember 2015.

<sup>3</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015), h. 596.

penggunaan layanan *Mobile Banking* sering terputus, sehingga mereka harus melakukan transaksi di gerai ATM.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis minat nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin".

Rumusan Masalah dalam penelitian ini telah banyak bank yang menyediakan akses *Mobile Banking* untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Namun, adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan *Mobile Banking* justru menyebabkan terjadi sedikit kendala dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* tersebut. Mengakibatkan jaringan layanan cenderung sibuk dan sambungan jaringan internet sering terputus pada saat menggunakan layanan ini. Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank Kalsel Syariah. Minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* menurun cukup signifikan. Oleh Karen itu, perlu dilakukan analisis terhadap minat nasabah dengan rumusan masalah adalah : Bagaimana analisis faktor-faktor minat nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk menganalisis faktor-faktor minat para nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* pada PT Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.<sup>4</sup>

Penelitian kualitatif pada umumnya dirancang untuk memberikan pengalaman senyatanya dan menangkap makna sebagaimana yang tercipta di lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan yang diteliti.<sup>5</sup> Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran *holistic* lengkap yang dibentuk dengan katakata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.<sup>6</sup>

Dari pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan apabila faktor penelitian tidak dapat dikuantifikasikan atau tidak dapat dihitung sehingga variabel tidak dapat diungkapkan dengan angka seperti persepsi, pendapat, anggapan dan sebagainya.

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian. Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Populasi menurut Joko Subagyo adalah obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil batasan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah nasabah yang datang setiap hari untuk mendapatkan layanan, bertransaksi keuangan ataupun menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank Kalsel Syariah kantor cabang Banjarmasin.

Sampel menurut sugiyono "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi".<sup>7</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penentuan sampel. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya. Oleh karena itu peneliti memiliki pertimbangan tertentu dalam menentukan dan mengambil sampel. Teknik ini dipilih dengan tujuan sampel yang diambil dapat mewakili karakteristik sampel yang diinginkan.

Kemudian, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti mengacu pada pendapat Sugiyono, yakni, "Untuk berpedoman umum dapat dikatakan bahwa bila populasi dibawah 100 orang maka dapat digunakan sampel 50% dan jika diatas 100 orang sebesar 15%<sup>8</sup> Acuan tersebut diambil mengingat jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Kalsel Syariah kantor cabang Banjarmasin dapat melampaui jumlah 100 orang.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menentukan sampel terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, peneliti akan

---

<sup>4</sup> Sulisty-Basuki, *Metode Penelitian*, 78.

<sup>5</sup> Putu Laksman Pendit, *Metode Penelitian Kualitatif*, 195.

<sup>6</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Kualitatif*, 77.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes)*, 2013, 116.

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes)*, 2009, 100.

mengambil jumlah sampel sebanyak 15% dari jumlah rata-rata nasabah yang datang ke PT. Bank Kalsel Syariah kantor cabang Banjarmasin setiap hari. Data hasil observasi menunjukkan rata-rata jumlah nasabah yang datang untuk bertransaksi dan menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank Kalsel Syariah kantor cabang Banjarmasin berjumlah 112 nasabah, sehingga 15% dari 112 jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* adalah 16 orang pengguna *Mobile Banking* dijadikan sebagai sampel penelitian

#### Jenis dan Sumber Data

Untuk mencapai semua tujuan penelitian, peneliti perlu menentukan secara tepat jenis data atau informasi yang dibutuhkan karena dapat membantu peneliti menciptakan pertanyaan-pertanyaan dengan kategori respon yang sesuai. Berguna bagi perancang survei untuk memikirkan pertanyaan sebagai pengumpulan informasi dari kategori utama yakni opini, sikap, dan motif; kepercayaan dan persepsi, perilaku, fakta dan atribut, dan pengetahuan.<sup>9</sup>

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>10</sup> Dengan demikian, data langsung diperoleh dari sumber, baik dari nasabah, pimpinan, karyawan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin berupa data penggunaan *Mobile Banking* oleh Nasabah, Data sejarah Bank Kalsel maupun visi dan misi.
2. Data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang jaraknya telah dari sumber orisinal.<sup>11</sup> Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai dokumentasi perusahaan Bank Kalsel syariah cabang Banjarmasin yang relevan dengan penelitian ini serta data lainnya yang dapat mendukung pokok pembahasan. Data skunder bisa diperoleh dari Buku Teori, Jurnal, Skripsi dan lain-lain.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti mengacu pada teknik pengumpulan data yang dikemukakan oleh Sugiyono secara umum menyatakan terdapat empat teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.<sup>12</sup> Pada Penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi, yakni dengan menggabungkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

##### 1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dan pengamatan awal pada lokasi penelitian. Penulis melakukan pertemuan dengan Bapak Noviar Ridhoni selaku pemimpin cabang PT. Bank Kalsel Syariah kantor cabang Banjarmasin, melakukan beberapa tanya jawab terkait perusahaan, kondisi keuangan, proses pemasaran yang tergolong penting serta hal-hal terkait permasalahan yang akan diteliti. Melalui hasil observasi, akhirnya peneliti menemukan pokok permasalahan yang ingin diteliti, menyampaikan surat permohonan izin penelitian dan mengatur jadwal untuk proses penelitian.

##### 2. Wawancara

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, dengan teknik wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>13</sup> Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara semi terstruktur.

Jenis wawancara semi terstruktur sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.<sup>14</sup>

Wawancara dilakukan kepada Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menggunakan layanan *Mobile Banking* serta pada sebagian karyawan marketing Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sesuai pengaturan jumlah pengambilan sampel.

Dalam merancang instrument wawancara peneliti menggunakan fokus kajian dan indikator sebagai acuan dalam pembuatan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan

<sup>9</sup> Ulber Silalahi, *Jenis data*, 286.

<sup>10</sup> Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: akarta: Kencana, 2005), h.132.

<sup>11</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, Cet 7, 2011), h. 50.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. (Bandung: Alfabeta.2012), h.

116.

<sup>13</sup> Lexy J. Moleolong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), h. 186.

<sup>14</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian.*, h.467. <sup>60</sup> *Ibid.*, h. 476.

ditanyakan dalam proses wawancara. Fokus kajian dan indikator faktor dibuat agar pertanyaan yang ditanyakan lebih terarah pada fokus permasalahan untuk kemudian dianalisis.

Untuk menyimpulkan hasil wawancara digunakan Teknik triangulasi, menurut Sugiyono menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>15</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen wawancara yang dibuat mengacu pada fokus kajian dalam buku Ali Hasan, yakni ada 3 indikator faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu faktor dari dalam individu, faktor sosial dan faktor emosional. Hasil wawancara dari 16 responden menunjukkan jawaban yang cukup terarah sebagai berikut.

Responden MAN merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan usia 27 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, *"Ya, saya memang berminat dan berkeinginan sendiri untuk menggunakan layanan Mobile Banking"*.<sup>16</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* sebagai salah satu tuntutan gaya hidup dengan mengatakan *"Tidak dapat dipungkiri zaman semakin modern dan semua serba online, jujur saja saya cukup sering membeli barang secara online juga dan layanan Mobile Banking sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi pembayaran pada proses pembelian dengan cepat"*.<sup>17</sup> Mengenai alasan lain yang bersifat individu, MAN hanya memaparkan, *"Yaa itu tadi, layanan Mobile Banking salah satu untuk memenuhi tuntutan gaya hidup di zaman moden ini"*.<sup>18</sup>

Selain itu, pada indikator faktor sosial, MAN mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan bukan berdasarkan dorongan atau saran dari keluarga, teman atau tetangga, tidak juga berdasarkan kelompok organisasi maupun lembaga yang ditekuni serta juga tidak berdasarkan kebijakan atau aturan dari kantor tempat beliau bekerja. Kemudian, pada indikator faktor emosional, MAN juga mengakui bahwa, *"Ya, saya menggunakan layanan Mobile Banking karena dapat mempermudah dan menguntungkan saya untuk dapat melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan mudah"*.<sup>19</sup> Beliau pun mengakui, *"Ya, memang betul, saya merasa aman menggunakan layanan Mobile Banking berbasis syariah dan tentunya amanah sesuai aturan islam"*.<sup>20</sup>

Responden AY merupakan seorang wiraswasta *online shop* dengan usia 38 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, *"Tidak, saya tidak berkeinginan sendiri untuk menggunakan layanan Mobile Banking"*.<sup>21</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan untuk gaya hidup dengan mengatakan *"Tidak, saya menggunakannya bukan untuk gaya hidup, tapi untuk keperluan usaha online shop yang saya jalankan"*.<sup>22</sup> Selain itu, beliau tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu.

Selain itu, pada indikator faktor sosial, AY mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman, dengan mengatakan bahwa *"Teman saya yang memberikan saran untuk menggunakan layanan Mobile Banking"*.<sup>23</sup> Kemudian beliau juga menjelaskan bahwa, *"Saya tergabung dalam group Whatsapp khusus untuk wiraswasta online shop seperti saya, dalam group tersebut terdapat satu supplier untuk kami mengambil barang secara grosir. Nah, untuk bukti pembayaran, banyak yang menggunakan layanan Mobile Banking karena dapat dilakukan secara cepat tanpa harus ke gerai ATM. Oleh karena itu, adanya group ini juga mendorong saya untuk ikut menggunakan layanan Mobile Banking"*.<sup>24</sup>

Kemudian, beliau juga menjelaskan bahwa *"Supplier mewajibkan kami untuk menggunakan layanan Mobile Banking agar pembayaran dapat dilakukan secara cepat saat itu juga setelah total*

---

327. <sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. (Bandung: Alfabeta.2012), h.

<sup>16</sup> Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>17</sup> Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>18</sup> Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>19</sup> Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>20</sup> Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>21</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>22</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>23</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>24</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.



*pembayaran sudah dikirim.*"<sup>25</sup>

Kemudian, pada indikator faktor emosional, AY juga mengakui bahwa, "*ya, memang untuk memudahkan saya dalam melakukan transaksi keuangan.*"<sup>26</sup> Beliau pun mengakui, "*Ya, menguntungkan saya dalam waktu transaksi, tidak memakan waktu lama.*"<sup>27</sup> Selain itu, beliau mengakui "*Ya, dengan menggunakan layanan layanan Mobile Banking syariah saya merasa nyaman.*"<sup>28</sup>

Responden S merupakan seorang Poernawirawan TNI dengan usia 60 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengakui bahwa menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan karena minat atau keinginan diri sendiri dengan menjawab "*Tidak.*"<sup>29</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait penggunaan layanan *Mobile Banking* untuk kepentingan gaya hidup, beliau juga menjawab "*Jika untuk gaya hidup, tidak.*"<sup>30</sup> Beliau tidak memiliki alasan yang bersifat individu dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, S mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman, beliau mengatakan bahwa "*Ya, berdasarkan saran dari teman saya satu angkatan TNI.*"<sup>31</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Tidak.*"<sup>32</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, S mengakui bahwa, "*ya, saya menggunakan layanan Mobile Banking memang untuk memudahkan saya berdasarkan ajakan teman saya.*"<sup>33</sup> Beliau pun mengakui, "*Ya, keuntungannya yaaaa transaksi lebih mudah.*"<sup>34</sup> Selain itu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan islam, beliau mengakui "*Ya,*"<sup>35</sup>

Responden RF merupakan seorang bisnis arisan *online* dengan usia 28 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengakui bahwa menggunakan layanan *Mobile Banking* karena minat atau keinginan diri sendiri dengan menjawab "*Ya.*"<sup>36</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait penggunaan layanan *Mobile Banking* untuk kepentingan gaya hidup, beliau menjawab "*Tidak.*"<sup>37</sup> Beliau menyampaikan alasan pribadi yakni

*"Karena saya merupakan Bandar sekaligus admin arisan. Saya sering menerima transaksi uang masuk yang merupakan iuran arisan dari anggota-anggota peserta arisan. Oleh karena itu, saya memerlukan layanan Mobile Banking ini untuk dapat dengan mudah memeriksa mutasi transaksi uang masuk beserta tanggal dan jam transaksinya. Kemudian akan saya cocokkan dengan bukti transfer yang dikirim oleh peserta arisan.*"<sup>38</sup>

Kemudian, pada indikator faktor sosial, RF mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Tidak.*"<sup>39</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, RF mengakui bahwa, "*ya, tentu saja.*"<sup>40</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan

---

<sup>25</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>26</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>27</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>28</sup> Wawancara, Akhmad Yandi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>29</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>30</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>31</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>32</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>33</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>34</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>35</sup> Wawancara, Sunarto, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>36</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>37</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>38</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>39</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>40</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

*Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>41</sup> Selain itu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya, karena saya menjalani bisnis arisan online, saya ingin agar uang saya dikelola secara aman dengan sistem syariah".<sup>42</sup>

Responden SRZ merupakan seorang pedagang pakaian dengan usia 43 tahun. Pada indikator faktor individu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau memiliki minat dan keinginan sendiri untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau mengatakan "Tidak".<sup>43</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan untuk gaya hidup dengan mengatakan "Tidak, saya menggunakannya untuk keperluan transaksi bisnis dan berdagang".<sup>44</sup> Selain itu, beliau tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, SRZ mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman, dengan mengatakan "Ya, teman saya yang juga berbisnis pakaian jadi yang memberikan saya saran untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*".<sup>45</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "Tidak".<sup>46</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, SRZ mengakui bahwa, "ya, karena sangat memudahkan, segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, dimana saja dan kapan saja".<sup>47</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>48</sup> Selain itu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya".<sup>49</sup>

Responden MAR merupakan seorang karyawan swasta di salah satu perusahaan pertambangan dengan usia 29 tahun. Pada indikator faktor individu, ketika diberikan pertanyaan terkait beliau menggunakan layanan *Mobile Banking* berdasarkan minat dan keinginan sendiri, beliau menjawab "Ya".<sup>50</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* sebagai salah satu tuntutan gaya hidup dengan menjawab "Ya".<sup>51</sup> Mengenai alasan lain yang bersifat individu, MAR memaparkan, "Saya sering melakukan transaksi keuangan untuk melakukan pembayaran saat belanja online".<sup>52</sup>

Selain itu, pada indikator faktor sosial, MAR mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan bukan berdasarkan dorongan atau saran dari keluarga, teman atau tetangga, tidak juga berdasarkan kelompok organisasi maupun lembaga yang ditekuni serta juga tidak berdasarkan kebijakan atau aturan dari kantor tempat beliau bekerja.

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, MAR menjawab "ya".<sup>53</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>54</sup> Selain itu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau juga menjawab "Ya".<sup>55</sup>

Responden AMS merupakan seorang pelajar yang punya usaha sampingan *online shop* dengan usia 19 tahun. Pada indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "Ya, saya memang

---

<sup>41</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>42</sup> Wawancara, Rahma Fatyaningrum, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>43</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>44</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>45</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>46</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>47</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>48</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>49</sup> Wawancara, Sri Rini Zarwati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>50</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>51</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>52</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>53</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>54</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>55</sup> Wawancara, Muhammad Andy Rahman, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

*berminat dan punya inisiatif sendiri untuk menggunakan layanan Mobile Banking*".<sup>56</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* sebagai tuntutan gaya hidup dengan mengatakan "Ya, menurut saya layanan ini tergolong pelengkap untuk gaya hidup modern saat ini".<sup>57</sup> Selain itu, beliau juga mengungkapkan, "Saat ini kegiatan pembelajaran tatap muka di sekolah sedang ditiadakan akibat pandemic covid-19. Oleh karena itu, untuk mengisi waktu senggang saya juga menggeluti usaha online shop ini, berinisiatif sendiri menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk mempermudah proses pengecekan transaksi dari pembeli".<sup>58</sup>

Kemudian, pada indikator faktor sosial, AMS mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "Tidak".<sup>59</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, AMS mengakui bahwa, "ya".<sup>60</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>61</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan islam, beliau menjawab "Ya".<sup>62</sup>

Responden F merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan usia 55 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengakui bahwa menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan karena minat atau keinginan diri sendiri, beliau menjawab "Tidak".<sup>63</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait penggunaan layanan *Mobile Banking* untuk kepentingan gaya hidup, beliau juga menjawab "Tidak".<sup>64</sup> Beliau mengungkapkan, "saya menggunakan layanan *Mobile Banking* agar lebih mudah untuk cek saldo rekening saya, tidak perlu ke gerai ATM, itu saja".<sup>65</sup>

Kemudian, pada indikator faktor sosial, F mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman kerja, beliau mengungkapkan "Ya, teman kerja saya yang menyarankan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* ini".<sup>66</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "Tidak, kantor tempat saya bekerja sama sekali tidak mewajibkan setiap karyawan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*".<sup>67</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, F mengakui bahwa, "ya".<sup>68</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>69</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan islam, beliau menjawab "Ya".<sup>70</sup>

Responden MA merupakan seorang pedagang ponsel dengan usia 32 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "Ya, saya berminat dan berkeinginan sendiri untuk

---

<sup>56</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>57</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>58</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>59</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>60</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>61</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>62</sup> Wawancara, Ariyani Mahlida Santi, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>63</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>64</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>65</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>66</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>67</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>68</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>69</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>70</sup> Wawancara, Fahrudinnor, Pada Tanggal 18 Juni 2021.



menggunakan layanan *Mobile Banking*".<sup>71</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan sebagai tuntutan gaya hidup beliau. Selain itu, beliau juga mengungkapkan "*Mobile Banking* saya gunakan hanya untuk kepentingan bisnis ponsel saya".<sup>72</sup>

Kemudian, pada indikator faktor sosial, MA mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Tidak*".<sup>73</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, MA mengakui bahwa, "*Ya*".<sup>74</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "*Ya*".<sup>75</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan islam, beliau menjawab "*Ya*".<sup>76</sup>

Responden EM merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan usia 26 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "*Ya, saya tertarik dan berminat sendiri untuk menggunakan layanan Mobile Banking*".<sup>77</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* sebagai tuntutan gaya hidup, beliau mengungkapkan "*Ya, saya suka membeli barang-barang terbaru secara online untuk saya kenakan*".<sup>78</sup> Selain itu, tidak ada alasan lain yang bersifat individu.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, EM mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Tidak*".<sup>79</sup>

Pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, EM mengakui bahwa, "*ya*".<sup>80</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "*Ya*".<sup>81</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan islam, beliau menjawab "*Ya*".<sup>82</sup>

Responden B merupakan seorang pensiunan pegawai bank dengan usia 61 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "*Ya, saya berminat dan berkeinginan sendiri untuk menggunakan layanan Mobile Banking*".<sup>83</sup> Beliau menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan sebagai tuntutan gaya hidup beliau. Selain itu, beliau tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, B mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Ya, saya pernah bekerja di Bank Kalsel Syariah ini, sebagai karyawan kami semua diwajibkan memiliki layanan Mobile Banking ini*".<sup>84</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, B mengakui bahwa, "*ya*".<sup>85</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking*

---

<sup>71</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>72</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>73</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>74</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>75</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>76</sup> Wawancara, Muhammad Aditya, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>77</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>78</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>79</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>80</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>81</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>82</sup> Wawancara, Eka Mariyanti, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>83</sup> Wawancara, Bahrun, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>84</sup> Wawancara, Bahrun, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>85</sup> Wawancara, Bahrun, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>86</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya".<sup>87</sup>

Responden R merupakan seorang guru dengan usia 49 tahun. Pada indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "*layanan Mobile Banking yang saya gunakan bukan atas dasar kemauan atau minat dari diri saya*".<sup>88</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan sebagai tuntutan gaya hidup beliau. Selain itu, beliau juga tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, R mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman, beliau mengatakan "*Ya, berdasarkan saran dari teman saya*".<sup>89</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Ya, saya bersama seluruh guru di sekolah kami tergabung dalam group WA arisan online, kegiatan arisan online ini yang mendorong saya untuk menggunakan layanan Mobile banking*".<sup>90</sup> Kemudian beliau menambahkan "*Karena arisan dilakukan secara online, maka seluruh peserta arisan yakni guru-guru diwajibkan untuk memiliki layanan Mobile Banking untuk mempermudah transaksi pembayaran iuran*".<sup>91</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, R mengakui bahwa, "*ya*".<sup>92</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "*Ya*".<sup>93</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya".<sup>94</sup>

Responden HY merupakan seorang ibu rumah tangga dengan usia 32 tahun. Pada indikator faktor individu, beliau mengatakan "*Ya*"<sup>95</sup> bahwa beliau berminat dan berkeinginan sendiri untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Beliau menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan sebagai tuntutan gaya hidup, dengan menjawab "*Tidak*".<sup>96</sup> Selain itu, beliau mengungkapkan,

"*Alhamdulillah saya merupakan salah satu anggota pengajian yang ada di desa dan menjabat sebagai bendahara. Setiap bulan anggota harus membayar uang iuran pengajian. Karena kondisi pandemic saat ini, sistem pembayaran iuran dirubah menjadi via transfer. Oleh karena itu, saya sebagai bendahara, memerlukan layanan Mobile Banking ini untuk dapat mempermudah pengecekan mutasi transaksi iuran dari anggota-anggota pengajian*".<sup>97</sup>

Kemudian, pada indikator faktor sosial, HY mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan tidak berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga. Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "*Tidak*".<sup>98</sup> Kemudian, diberikan pertanyaan terkait penggunaan *Mobile Banking* ini berdasarkan kebijakan dari kantor/tempat bekerja, beliau juga menjawab "*Tidak*".<sup>99</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, HY mengakui bahwa, "*Ya*".<sup>100</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile*

---

<sup>86</sup> Wawancara, Bahrun, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>87</sup> Wawancara, Bahrun, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>88</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>89</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>90</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>91</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>92</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>93</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>94</sup> Wawancara, Rosmalina, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>95</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>96</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>97</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>98</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>99</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>100</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

*Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>101</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya".<sup>102</sup>

Responden RW merupakan seorang pegawai koperasi simpan pinjam online dengan usia 29 tahun. Pada indikator faktor individu, beliau mengatakan bahwa, "Saya menggunakan layanan *Mobile Banking* ini bukan karena keinginan atau minat diri sendiri".<sup>103</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan sebagai tuntutan gaya hidup beliau. Selain itu, beliau juga tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, RW mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan bukan berdasarkan dorongan atau saran dari teman, keluarga atau tetangga, beliau menjawab "Tidak".<sup>104</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab,

"Ya, lembaga koperasi simpan pinjam online berdiri setelah terjadinya pandemi covid-19. Oleh karena itu, pencairan dan iuran dilakukan secara online melalui transfer oleh peminjam koperasi. Makanya kantor kami meminta agar digunakannya layanan *Mobile Banking* pada sistem pembayaran iuran peminja, untuk dapat mencocokkan data transfer yang ada di Layanan *Mobile Banking* dengan bukti foto transfer yang dikirim oleh peminjam. Memang penggunaan Layanan *Mobile Banking* telah menjadi kebijakan dari lembaga simpan pinjam online yang kami laksanakan".<sup>105</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, RW mengakui bahwa, "Ya".<sup>106</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>107</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab "Ya".<sup>108</sup>

Responden AP merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan usia 30 tahun. Pada indikator faktor individu, ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau memiliki minat dan keinginan sendiri untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau mengatakan "Tidak".<sup>109</sup> Beliau juga menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan untuk gaya hidup dengan mengatakan "Tidak".<sup>110</sup> Selain itu, beliau tidak memiliki alasan lain yang bersifat individu.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, AP mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari keluarga, dengan mengatakan "Ya, kaka saya yang menyarankan saya untuk menggunakannya".<sup>111</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab "Tidak".<sup>112</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, AP mengakui bahwa, "Ya".<sup>113</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, "Ya".<sup>114</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau

---

<sup>101</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>102</sup> Wawancara, Henny Yulianita, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>103</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>104</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>105</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>106</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>107</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>108</sup> Wawancara, Rini Widyawati, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>109</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>110</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>111</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>112</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>113</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>114</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

menjawab “Ya”<sup>115</sup>

Responden BR merupakan seorang Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan usia 62 tahun. Pada Indikator faktor individu, beliau mengakui bahwa menggunakan layanan *Mobile Banking* bukan karena minat atau keinginan diri sendiri dengan menjawab “Tidak”.<sup>116</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait penggunaan layanan *Mobile Banking* untuk kepentingan gaya hidup, beliau juga menjawab “Tidak”.<sup>117</sup> Beliau tidak memiliki alasan yang bersifat individu dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kemudian, pada indikator faktor sosial, BR mengakui bahwa layanan *Mobile Banking* yang beliau gunakan berdasarkan dorongan atau saran dari teman kerja, beliau mengatakan “Ya, teman saya di kantor dulu yang memberikan saran untuk menggunakan layanan tersebut”.<sup>118</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah ada organisasi/lembaga atau berhubungan dengan kantor tempat beliau bekerja yang mendorong atau memiliki kebijakan untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*, beliau menjawab “Tidak”.<sup>119</sup>

Selain itu, pada indikator faktor emosional, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk memudahkan transaksi keuangan, BR mengakui bahwa, “Ya”.<sup>120</sup> Kemudian, ketika diberikan pertanyaan beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena menguntungkan sebagai nasabah, beliau pun mengakui, “Ya”.<sup>121</sup> Ketika diberikan pertanyaan terkait apakah beliau berminat menggunakan layanan *Mobile Banking* karena merasa aman dan nyaman mengingat Bank Kalsel Syariah mengacu pada aturan-aturan Islam, beliau menjawab “Ya”.<sup>122</sup>

### **Pembahasan**

Berdasarkan data penelitian dapat kita ketahui, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* PT Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut.

#### **a. Faktor Individu**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor individu merupakan salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.<sup>123</sup> Berdasarkan 16 hasil wawancara responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*, 8 responden mengemukakan faktor individu, yakni minat dan keinginan yang berasal dari diri sendiri. Responden yang mengemukakan faktor individu, semuanya memiliki usia <30 tahun dengan masing-masing pekerjaan 4 responden jenis karyawan kantor, 3 responden sebagai wiraswasta online, 1 responden sebagai ibu rumah tangga yang perprofesi sebagai bendahara organisasi pengajian desa.

Merujuk dari hasil tersebut dapat kita ketahui, bahwa faktor individu yakni minat dan keinginan yang timbul dari diri sendiri dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* berpengaruh oleh jenis usia dan pekerjaan yang berbeda dari setiap nasabah tergantung kepentingan yang bersifat individu.<sup>124</sup>

#### **b. Faktor Sosial**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor sosial merupakan salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.<sup>125</sup> Berdasarkan 16 hasil wawancara responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*, 9 responden mengemukakan faktor individu, yakni minat dan keinginan yang timbul dari dorongan dan saran orang lain, seperti keluarga, teman, tetangga, dan organisasi/lembaga/perkantoran.

Responden yang mengemukakan faktor sosial, semuanya memiliki usia >29 tahun dengan masing-masing pekerjaan 3 responden jenis pensiunan karyawan swasta dan negeri, 4 responden jenis karyawan kantor dan 2 responden sebagai wiraswasta online.

---

<sup>115</sup> Wawancara, Arya Pratama, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>116</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>117</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>118</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>119</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>120</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>121</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>122</sup> Wawancara, Basuki Rachmat, Pada Tanggal 18 Juni 2021.

<sup>123</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 55..

<sup>124</sup> Phillip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, h.206207.

<sup>125</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 55..

Merujuk dari hasil tersebut dapat kita ketahui, bahwa faktor sosial yakni minat dan keinginan yang timbul dari dorongan dan saran orang lain, seperti keluarga, teman, tetangga, organisasi/lembaga/perkantoran berpengaruh oleh jenis usia dan pekerjaan yang berbeda dari setiap nasabah tergantung kepentingan yang bersifat sosial<sup>126</sup>

### c. Faktor Emosional

Hasil analisis data menunjukkan bahwa faktor emosional merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.<sup>127</sup> Berdasarkan 16 hasil wawancara responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*, semua responden mengemukakan faktor emosional, yakni minat dan keinginan yang timbul dari dorongan emosional yakni untuk mendapatkan kemudahan, keuntungan, rasa aman dan nyaman.<sup>128</sup>

Oleh karena itu, dari hasil tersebut dapat kita ketahui faktor emosional, tidak dipengaruhi oleh usia dan jenis pekerjaan yang berbeda dari setiap nasabah tergantung kepentingan yang bersifat emosional.

Merujuk dari faktor-faktor indikator minat diatas, jika dianalisis secara keseluruhan dari 16 responden, 7 responden mengemukakan faktor individu dan emosional, 8 responden mengemukakan faktor sosial dan emosional dan 1 orang mengemukakan faktor individu, sosial dan emosional yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Berdasarkan hal tersebut berdasarkan analisis, minat nasabah terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor individu, faktor sosial dan faktor emosional.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa minat nasabah Bank Kalsel Syariah terhadap penggunaan *Mobile Banking* ditentukan di Bank BPD Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin telah sesuai dengan indikator minat dalam penelitian ini, yaitu faktor individu yang berasal dari keinginan diri sendiri, faktor sosial yang berasal dari dorongan orang lain atau kepentingan lembaga/organisasi perkantoran dan faktor emosional yang berasal dari perasaan berupa untuk mendapatkan kemudahan, keuntungan, rasa aman dan nyaman sehingga sebagian besar mengemukakan bahwa faktor individu, sosial dan emosional yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. minat nasabah terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor individu, faktor sosial dan faktor emosional.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa minat nasabah Bank Kalsel Syariah terhadap penggunaan *Mobile Banking* ditentukan oleh 3 faktor indikator minat, yakni faktor individu yang berasal dari keinginan diri sendiri, faktor sosial yang berasal dari dorongan orang lain atau kepentingan lembaga/organisasi perkantoran dan faktor emosional yang berasal dari perasaan berupa untuk mendapatkan kemudahan, keuntungan, rasa aman dan nyaman. dari 16 responden, 7 responden mengemukakan faktor individu dan emosional, 8 responden mengemukakan faktor sosial dan emosional dan 1 orang mengemukakan faktor individu, sosial dan emosional yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Berdasarkan hal tersebut berdasarkan analisis, minat nasabah terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* dipengaruhi oleh faktor individu, faktor sosial dan faktor emosional.

### Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang belum menggunakan layanan *Mobile Banking* agar dapat menggunakan layanan *Mobile Banking*, terutama untuk para nasabah yang memiliki usaha online shop karena memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke Bank atau ATM.

---

<sup>126</sup> Sopiah. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : PT. Ghalia Indonesia, 2008), h. 173.

<sup>127</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 55..

<sup>128</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 55.



## REFERENSI

- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: eLKAF, 2005.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015.
- Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*, 2013.
- Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam", Sumatera Utara, Tahun 2018.
- Edy Wibowo ddk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, Bogor: Ghalia Indonesia cet. 1, 2005.
- Rian Maulana, *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*, Jurnal Ekonomi Universitas Syarif hidayatullah. 2018
- Lidia Yunita, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo", Jurnal DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines Vol. 2, No. 2 Oktober 2018.
- Ikbar Wibiadila, *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Solo*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.
- Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*, 2012.
- Jundiani, *Pengaturan Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang press, 2009.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Komarudin, *Kamus Perbankan*, Jakarta: Grafindo, 1994.
- Lidia Yunita, "Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan", *Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara*, No. 1, Tahun MMXVI . 1 Desember 2016.
- M. Syafi'i Antonio, *Dasar – Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabet, cet ke-4, 2006.
- Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Maya Angela, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT BRI Cabang Ahmad Yani Makassar*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, 2014.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian* .Bogor: Ghalia Indonesia, Cet 7, 2011.
- Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yan Mempengaruhinya*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Suci Sulistiyarini, *Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behavior (TPB)*, Malang:

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes)*, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes)*, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methodes)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Syamsul Hadi Novi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2015.
- Thatit Mahendra, *Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)*, Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2014.
- Wahyu agus winarno, *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, 2017.
- Wery Gusmansyah, *Perbankan Syariah prosedur & Pola Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2016.
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Wawancara, Muhammad Alvin Naudy, Pada Tanggal 18 Juni 2021.