

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN
RELIGIOUS ACTIVITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama
Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH :

NABILA OKTARINA IRAWAN
NIM 1811140083

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/ 1444 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Nabila Oktarina Irawan, NIM
1811140083 dengan judul "PENGARUH PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)" telah diperiksa dan
diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu,
skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang
Munagasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS)
Bengkulu.

Bengkulu, 10 Oktober 2022 M

1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.

NIP.197705052007102002

Aan Shar, M.M.

NIP.198908062019031008

Mengetahui
Ketua Jurusan
Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M.

NIP.197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon. (0736) 51276

51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Dan *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu), oleh Nabila Oktarina Irawan, NIM. 1811140083, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10 November 2022

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah, dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

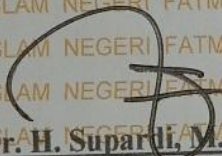
Bengkulu, November 2022 M

1443 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris


Dr. H. Supardi, M.Ag.



Aan Shar, M.M.

NIP. 19650410199303007

NIP. 198908062019031008

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Supardi, M.Ag.


Rizky Hariyadi, M.Acc.

NIP. 19650410199303007

NIP. 198711262019031004

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag.
NIP. 19650410199303007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Dan *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)”, Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ 2022 M
1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



Nabila Oktarina Irawan

NIM. 1811140083

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, dan dengan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini sebagai sebuah perjuangan totalitas diri kepada :

1. Kedua orangtuaku tercinta Ayahanda Bambang Irawan dan Ibunda Sitti Atiqa Dina. Terimakasih papa, mama atas semangat, dukungan, kesabaran, do'a, nasihat dan kasih sayang yang kalian berikan, semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat-Nya kepada mama dan papa.
2. Kakak pertamaku (Muhammad Angga Gumilar, S.E.) walaupun jarang ketemu karena aa kerja di bekasi, tetapi aa selalu mendukungku.
3. Kakak keduaku (Utari Septiani Irawan, S.Pt.) yang lucu, baik, selalu mendukung apapun yang kulakukan, memberikanku nasihat untuk tetap menyelesaikan kuliahku dan tentunya selalu mentraktir ku makan di luar.
4. Kakak ketigaku (Ersa Novika Irawan, S.Pd.) satu-satunya yang terlihat galak dan menyeramkan, namun sebenarnya baik hati dan sangat peka pada lingkungan sekitarnya.

5. Ibu Yenti Sumarni, S.E., M.M. sebagai Pembimbing Akademik selama saya kuliah yang selalu memberikan nasihat dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Pembimbing saya Ibu Dr. Miti Yarmunida, M.Ag. Dan Bapak Aan Shar, M.M. yang selalu membimbing dan memberikan pengarahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik sepupuku (Pratita Mutiara Cindy) yang sudah aku anggap seperti adik kandung ku, yang selalu ada dan mendengarkan keluh kesahku, curhatanku tentang apa saja termasuk perjalananku dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku (Cindy Gasella Tri Juniarti) sahabat yang aku percaya, pendengar yang baik, selalu menyemangatiku dan mendukung setiap keputusan yang aku buat.
9. Temanku (Wendi Febrianto dan Mita Audinia) yang selalu membantu ku, menyemangatiku, dan memberikan nasihat agar aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman seperjuangan ku (Dea Ayu Larasty dan Reska Junivia) yang selama ini sudah bersamaku saat masa-masa kuliah, yang saling menguatkan dan saling mengingatkan.
11. Teman-teman Ceunah (Mutiara, Nadya, Lyza, Nurul, Feny dan Asyura) yang kalau ketemu paling heboh, paling rusuh, dan membuat mood menjadi lebih baik.

12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah (Pbs C) dan seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 yang selalu berbagi ilmu yang bermanfaat.
13. Teman-teman KKN Angkatan IX tahun 2021 Kelompok 28 Perkebunan, terima kasih atas ukhuwah yang telah kita jalin.
14. Dan ALMAMATERKU tercinta, UINFAS Bengkulu.



ABSTRAK

“PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)”

Oleh Nabila Oktarina Irawan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam, jelas dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data primer berupa angket yang telah disebarikan kepada 69 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program Spss versi 25. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis, dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,002 dan nilai signifikansi 0,05. Lalu, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *religious activity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,000 dan nilai signifikansi 0,05. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,000 dan nilai signifikansi 0,05. Hasil uji koefisien determinasi juga menjelaskan bahwa keduanya berpengaruh cukup kuat sebesar 89%.

Kata Kunci : *Penggunaan Mobile Banking, Religious Activity, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

"THE EFFECT OF USE OF MOBILE BANKING AND RELIGIOUS ACTIVITY ON CUSTOMER SATISFACTION (Study on Customers of Bank Syariah Indonesia KC Panorama in Bengkulu City)"

By Nabila Oktarina Irawan

The purpose of this study was to determine the effect of the use of mobile banking and religious activity on customer satisfaction. To reveal this issue in depth, clearly and thoroughly, researchers used an associative quantitative approach with the sampling technique used, namely Non-Probability Sampling with the Purposive Sampling method. The primary data collection technique is in the form of a questionnaire which has been distributed to 69 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis using the SPSS version 25 program. Then the data is described, analyzed, and discussed to answer the problems posed. The results showed that the use of mobile banking had a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of 0.002 and a significance value of 0.05. Then, the results of the study show that the variable religious activity has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value of 0.000 and a significance value of 0.05. And the results of the study also show that the variable use of mobile banking and religious activity has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient value of 0.000 and a significance value of 0.05. The results of the test for the coefficient of determination also explain that both have a fairly strong effect of 89%.

Keywords : *Use of Mobile Banking, Religious Activity, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas rahmat dan nikmat serta taufik dan hidayah-Nya juga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu).”** Shalawat dan salam semoga tersanjungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membuka jalan kebenaran dan pedoman hidup kita umat islam sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah (PBS) jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas curahan kasih sayang dan do'a nya untuk keberhasilan penelitian yang penulis tulis ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, SE.,MM selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam UINFAS Bengkulu.
4. Debby Arisandi, MBA selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu.
5. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Aan Shar, M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Yenti Sumarni, SE.,MM selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama di bangku perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen UINFAS Bengkulu yang telah mengajar, memberikan banyak ilmu dan bimbingan moral kepada penulis semasa di bangku perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dosen penguji sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu saya selama perkuliahan.

10. Staff dan karyawan, FEBI, LPKK, LPTQ, LPM, UPB, dan Perpustakaan UINFAS Bengkulu yang telah banyak membantu selama saya menjadi mahasiswa di UINFAS Bengkulu ini.
11. Nasabah dan Pihak Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak. Namun, yang diharapkan penulis adalah kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu,

Penulis,

NABILA OKTARINA I
NIM.1811140083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu.....	14
F. Sistematika Penulisan.....	19

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Perbankan Syariah	22
1. Pengertian Bank Syariah.	22
2. Landasan Bank Syariah	24
3. Landasan Hukum Negara (Undang-undang).....	26
4. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	27
5. Karakteristik Bank Syariah.....	28
6. Produk-produk Bank Syariah	30
B. <i>Mobile Banking</i>	34
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	34
2. Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	39
3. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	40
4. Indikator Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	41
5. <i>BSI Mobile</i>	41
C. Konsep <i>Religious Activity</i>	48
1. Pengertian <i>Religious Activity</i>	48
2. Tujuan <i>Religious Activity</i>	53
3. Bentuk-bentuk Aktivitas Keagamaan.....	53
4. Indikator atau Pengukuran <i>Religious Activity</i>	55
5. Faktor yang Membentuk <i>Religious Activity</i>	58
D. Konsep Kepuasan Nasabah	59
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	59
2. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah	61
3. Indikator atau Pengukuran Kepuasan Nasabah	63

4. Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....	66
5. Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam	67
E. Kerangka Berpikir Penelitian	68
F. Hipotesis Penelitian	70

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	73
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	74
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	75
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	77
E. Variabel dan Definisi Operasional	80
F. Instrumen Penelitian.....	84
G. Teknik Analisis Data	85
1. Pengujian Instrumen	86
1) Uji Validitas.....	86
2) Uji Reliabilitas	87
2. Uji Asumsi Dasar.....	88
1) Uji Normalitas	88
2) Uji Homogenitas.....	89
3) Asumsi Klasik Multikolinearitas	90
3. Uji Hipotesis	90
1) Analisis Regresi Linear Berganda	90
2) Uji t	91
3) Uji f.....	92
4. Koefisien Determinasi.....	93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	95
B. Deskripsi Responden	98
C. Hasil Penelitian.....	106
1. Pengujian Instrumen.....	106
1) Uji Validitas.....	106
2) Uji Reliabilitas.....	109
2. Uji Asumsi Dasar	109
1) Uji Normalitas.....	109
2) Uji Homogenitas	111
3) Asumsi Klasik Multikolinearitas	111
3. Uji Hipotesis	113
1) Analisis Regresi Linear Berganda	113
2) Uji t	115
3) Uji f	117
4. Koefisien Determinasi.....	118
D. Pembahasan	119

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	123
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

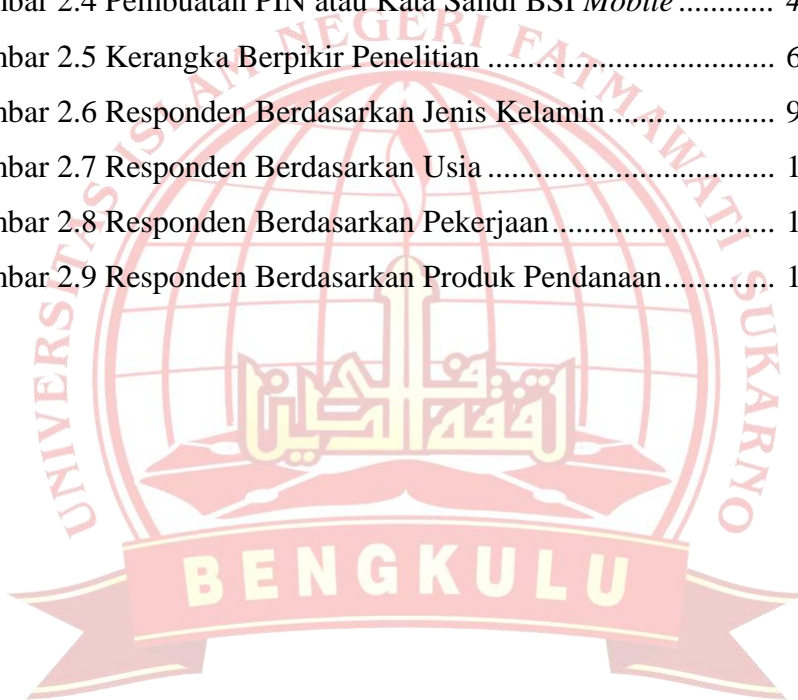
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	82
Tabel 3.2 Skala Likert	85
Tabel 3.3 Koefisien Determinasi	94
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	100
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	102
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Produk Pendanaan .	104
Tabel 4.5 Uji Validitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (X1).....	106
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Religious Activity</i> (X2).....	107
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	108
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	109
Tabel 4.9 Uji Normalitas	110
Tabel 4.10 Uji Homogenitas.....	111
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	112
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	114
Tabel 4.13 Uji t.....	116
Tabel 4.14 Uji f.....	117
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi BSI <i>Mobile</i> di Telepon Seluler.....	45
Gambar 2.2 Syarat dan Ketentuan Aktivasi BSI <i>Mobile</i>	46
Gambar 2.3 Aktivasi BSI <i>Mobile</i>	47
Gambar 2.4 Pembuatan PIN atau Kata Sandi BSI <i>Mobile</i>	48
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	69
Gambar 2.6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Gambar 2.7 Responden Berdasarkan Usia	101
Gambar 2.8 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	103
Gambar 2.9 Responden Berdasarkan Produk Pendanaan.....	105



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2. Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3. Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 4. Halaman Pengesahan Seminar Proposal
- Lampiran 5. Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 6. Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7. Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10. Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 11. Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 12. Nilai Kompre
- Lampiran 13. Lembar Saran Penguji
- Lampiran 14. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 15. Tabel Tabulasi
- Lampiran 16. Uji Validitas
- Lampiran 17. Uji Reliabilitas
- Lampiran 18. Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 19. Tabel R
- Lampiran 20. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan pertumbuhan teknologi pada era modern seperti sekarang semakin menampilkan eksistensinya. Teknologi hadir dengan tujuan untuk memudahkan kehidupan manusia. Keberadaan teknologi mempercepat segala bentuk transaksi dengan lebih efisien, efektif bahkan tanpa batas. Akses teknologi yang lebih mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah, cepat dan murah membuat setiap individu maupun perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing.

Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia di buktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini terutama *smartphone*. Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif teknologi *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar dan sebanyak itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika.¹

¹ “Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia” (*On-line*), tersedia di: [https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa](https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi) teknologi

Perkembangan dan pertumbuhan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini di wujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *electronic banking* atau dikenal dengan sebutan *e-banking*. *E-banking* dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, terkhusus via web.²

Layanan *e-banking* yang biasa disediakan oleh bank antara lain: *internet banking*, *call banking*, *sms banking*, ATM (*Automatic Teller Machine*), serta *mobile banking*. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk perbankan yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah yaitu *mobile banking*. Penggunaan *mobile banking* memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank itu sendiri. Bagi nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, mudah, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sedangkan bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi

digitalasia/0/sorotan_media, (20 November 2021 Pukul 12:15 WIB), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

² Wulan Pinontoan, "Pengaruh *E-banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, (2003), h. 192-201.

informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan bank khususnya *teller* dan *customer service* dan tentunya menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM (*Automatic Teller Machine*).³

Apabila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, nasabah harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dapat dilayani. Tentunya cara ini sangat tidak efektif, karena perlu waktu yang cukup banyak hanya untuk transfer. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan dan menawarkan layanan *mobile banking* kepada nasabah. *Mobile banking* diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual.⁴

Mobile banking atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan dan transaksi perbankan. Keefektifan serta keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *m-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki telepon seluler atau *handphone*

³ Syamsul Hadi, Novi “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”, *Jurnal Optimum* Vol.5 No.1 (2015) h.51

⁴ Syamsul Hadi, Novi “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”, *Jurnal Optimum* Vol.5 No.1 (2015) h.52

dapat menggunakan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, tentunya bank mengharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan produk tersebut.

Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi. Melalui *handphone* atau telepon seluler, pengguna *mobile banking* dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti informasi saldo, transfer uang, pembelian pulsa, pembelian paket data, pembelian *TOP UP*, pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, tagihan telepon, tagihan PDAM atau air, tagihan belanja *online (e-commerce)*, perubahan PIN dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya fasilitas layanan *mobile banking*, nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan prinsip syariah pada *mobile banking*, akad perjanjian *mobile banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian, terpenuhinya rukun dan syarat akad. Produk perbankan dalam hal ini *mobile banking* menggunakan akad *wakalah* disertai dengan *fee* terhadap penggunaan layanan jasanya. Dalam hal ini bank bertindak sebagai wakil dari nasabah dan bank berperan sebagai wakil dari *provider* (badan usaha yang menyediakan layanan kepada pengguna) dalam melakukan suatu pekerjaan, kemudian bank mendapatkan *fee*

atau imbalan atas pekerjaan yang dilakukan tersebut. Dalam proses pengambilan *fee*, MUI mensyaratkan pengambilan *fee* tidak memberatkan nasabah, dan pada bank syariah pengambilan *fee* berdasarkan dengan perhitungan nominal dari keseluruhan pembiayaan. seperti dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 35:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزِنُوهَا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.⁵

Ayat tersebut menjelaskan bahwa sebuah transaksi hanya sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi transaksi. Dalam transaksi menggunakan *mobile banking*, transaksi ini akan sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi transaksi *mobile banking* itu sendiri.⁶

⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, “Al-Quran Kemenag” (On-line), tersedia di: <https://quran.kemenag.go.id/sura/2> (diakses pada 20 November 2021), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

⁶ Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu dengan Bank Mandiri KC Bengkulu”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 8 No. 1, (Juni 2019), h. 30.

Salah satu bank syariah di Indonesia yang meluncurkan layanan *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia, bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah pada tanggal 1 Februari 2021. Bertepatan dengan mergernya 3 bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia maka Bank Syariah Indonesia meluncurkan aplikasi layanan *mobile banking* dengan nama *BSI Mobile* dengan fitur beragam mulai dari info rekening, layanan transfer, pembayaran, pembelian, layanan islami, ziswaf, e-mas, tarik tunai, pembukaan rekening online, dan lain-lain.

Menurut Direktur Utama BSI, Hery Gunardi mengatakan “Sebagai super apps *BSI mobile* menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah. Volume transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Nilainya hingga Maret 2021 lalu sudah menembus Rp40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan *BSI mobile* yang naik 82,53% secara tahunan (yoy). Sepanjang Januari-Maret 2021, volume transaksi di *BSI mobile* mencapai Rp17,3 triliun. Akumulasi transaksi dari platform tersebut mencapai 14,65 juta, tumbuh 72,35% yoy (*year of year*). Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui

channel digital banking BSI sampai Maret 2021 naik 43,3% yoy. Selain disumbang oleh transaksi BSI *mobile* (42%), kenaikan ini juga ditopang aktivitas nasabah pada kanal *internet banking* (24%); kartu debit/kredit (17%); dan ATM (14%). Bahkan Per Desember 2021, transaksi kumulatif BSI *mobile* mencapai 124,54 juta transaksi atau tumbuh sekitar 169 persen secara tahunan (yoy).⁷

Seiring perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang diikuti dengan semakin maraknya kebutuhan halal *life style*, maka masyarakat di Indonesia semakin menyadari pentingnya syariah. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tentang halal *life style* serta dapat bersaing dengan kompetitor penyedia jasa perbankan lainnya maka bank syariah di Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan kemajuan teknologi, salah satunya adalah dengan ikut meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang memiliki fitur *religious activity*. Perbankan syariah harus menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan bank apa saja tempat mereka menabung atau berinvestasi, tidak hanya mempertimbangkan bunga atau keuntungan yang akan di dapatkan dalam perbankan tersebut, akan tetapi nasabah juga membutuhkan kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, karena saat

⁷ Data online yang tersedia di <https://www.bankbsi.co.id/> diakses pada tanggal 14 April (Dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah)

ini yang dicari nasabah yaitu kualitas dan kemudahan yang dapat membantu dan memperlancar transaksi nasabah.⁸

Sesuai dengan motto nya yaitu “Sahabat Finansial, Sahabat Spiritual dan Sahabat Sosial”, BSI *mobile* juga dapat digunakan untuk aktivitas religius seperti layanan pengingat sholat, juz amma, asmaul husna, hikmah, kalkulator qurban, pengingat waktu sholat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat dan bersedekah atau ziswaf. Hal tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat mengenai halal *life style*.

Layanan *mobile banking* cukup populer dan dikenal di kalangan masyarakat, karena nasabah ingin mendapatkan kemudahan dari adanya layanan *mobile banking* ini, yang biasanya harus dilakukan dengan mendatangi bank dan mengantre cukup lama di bank, namun saat ini mulai berpindah ke pembayaran dengan sistem daring atau *online* melalui layanan *mobile banking* yang tentunya memudahkan nasabah seperti anak sekolah, mahasiswa, bahkan pekerja kantoran yang memiliki kesibukan yang cukup tinggi dan karyawan bank itu sendiri yang tentunya lebih menghemat banyak waktu dan tenaga.

⁸ Nurdin, “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” , *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 1 No. 2 (Tahun 2020).

Sebagaimana observasi awal yang telah dilakukan peneliti terhadap salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu. Menurut hasil wawancara salah satu nasabah BSI KC Panorama yang menggunakan aplikasi *mobile banking* bernama Utarie Septiani (29) mengatakan bahwa “saya sangat puas akan kemudahan yang diberikan oleh BSI *mobile* seperti adanya info rekening, informasi saldo, bisa melakukan transfer ke bank mana saja walaupun ketika mentransfer ke bank lain akan terkena biaya transfer sekitar Rp.6.500, lalu kemudahan lain yang saya dapatkan adalah sangat praktis untuk melakukan pembayaran, seperti membayar *shopee*, membayar PLN, dan membeli *top up* maupun paket data bahkan adanya fitur kegiatan islami seperti jadwal shalat dan lainnya yang memudahkan saya mengetahui jadwal shalat bahkan arah kiblat ketika berada di luar rumah. Tetapi ada satu kejadian ketika saya ingin mentransfer ke salah satu bank, terjadi *error* di aplikasi BSI *mobile*, ternyata uang yang saya transfer ke teman tidak masuk ke rekening nya, tetapi saldo saya sudah berkurang dan daftar mutasi juga sudah menunjukkan bahwa saya telah mengirim uang ke salah satu bank. Jadi, saya pikir aplikasi BSI *mobile* saat itu mungkin sedang terjadi *maintenance*.”⁹

⁹ Utarie Septiani, wawancara dengan nasabah yang memiliki aplikasi BSI *mobile*, pada tanggal 6 juni 2022.

Wawancara berikutnya peneliti lakukan kepada salah satu mahasiswa Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu yang menjadi nasabah di BSI KC Panorama bernama Wendi Febrianto (22), menjelaskan bahwa “Alasan saya menggunakan BSI *mobile* dikarenakan layanan ini memberikan manfaat yang sangat besar untuk saya. Dengan adanya BSI *mobile*, bisa lebih mempermudah hidup saya dalam hal mengelola keuangan dan tentunya lebih praktis. Kemudahan yang saya rasakan tentunya BSI *mobile* sangat membantu saya dalam hal pembayaran, pembelian dan lain sebagainya. Saya bisa cek saldo tanpa harus ke bank dahulu, bisa membayar tagihan via *online*, serta bisa membeli pulsa, bahkan membeli token listrik saja cukup dengan menggunakan BSI *mobile*. BSI *mobile* juga memudahkan saya di aktivitas keagamaan salah satunya dalam membantu orang-orang yang sedang mengalami musibah dengan adanya Berbagi-Ziswaf dan disana saya juga bisa melakukan infaq dan sedekah. Dengan adanya hal ini maka BSI *mobile* sangat memberikan kemudahan bagi saya. Lalu, untuk kendala yang pernah saya alami dalam menggunakan BSI *mobile* yaitu kurang baiknya sistem aplikasi dimana saya pernah mengalami gangguan saat bertransaksi dan juga saat membeli token listrik. Saya rasa juga perlunya sosialisasi tentang BSI *mobile* bagi pihak bank untuk nasabahnya agar penggunaan BSI *mobile* lebih bisa berkembang karna cukup banyak nasabah bank BSI yang tidak

menggunakan BSI *mobile* terutama kaum-kaum muda seperti saya. Melihat teman-teman saya saja belum terlalu banyak menggunakan BSI *mobile* padahal mereka berkuliah di jurusan Perbankan Syariah.”¹⁰

Lalu, peneliti juga melakukan wawancara dengan *security* BSI Panorama Kota Bengkulu yang bernama Bapak Andi (30), beliau menjelaskan bahwa masih banyak nasabah yang datang dan mengantre ke bank daripada harus mendownload aplikasi *mobile banking*, terdapat nasabah yang ingin cek mutasi koran dengan datang ke bank melalui *customer service* dengan syarat membawa buku tabungan, lalu ada juga nasabah yang datang ke bank untuk melakukan pembayaran atau transfer dan dilayani oleh *teller* dengan syarat membawa kartu ATM. Dan terdapat nasabah yang sudah mendownload aplikasi *mobile banking* namun belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan tersebut.¹¹

Dengan adanya suatu permasalahan yang terjadi pada aplikasi BSI *mobile* di BSI KC Panorama Kota Bengkulu. Dalam hal ini penulis meneliti nasabah pengguna *mobile banking* di lihat dari efektivitas penggunaan *mobile banking* serta menambahkan variabel *religious activity*, dimana fitur ini hanya

¹⁰ Wendi Febrianto, wawancara dengan mahasiswa yang memiliki aplikasi BSI *mobile*, pada tanggal 4 juni 2022.

¹¹ Bapak Andi, wawancara dengan *security* BSI Panorama Kota Bengkulu, pada tanggal 8 juni 2022.

ada di BSI *mobile* yang menjadi pembeda antar bank lainnya, dan juga karena belum banyak yang meneliti variabel tersebut.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah diajukan pada latar belakang , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah *religious activity* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *religious activity* terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai layanan produk *mobile banking* pada bank syariah, serta dapat menjadi bahan informasi mengenai manfaat yang terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking* dan fitur-fitur didalamnya termasuk fitur *religious activity*.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atas sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam meningkatkan fasilitas layanan *mobile banking* dan kegiatan keagamaan didalamnya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *mobile banking* dan *religious activity*.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis mengenai efektivitas *mobile*

banking dan *religious activity* yang ada dalam layanan *mobile banking* (BSI *mobile*).

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Laela Yuhana nifa yang berjudul “Analisis Pengaruh Efektivitas Dan Religious Activity BSI *Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi (Studi Kasus pada Mahasiswa di Sleman)”. Penelitian kuantitatif ini digunakan sebagai desain utama dengan mengambil sampel sebanyak 200 responden mahasiswa yang berada di Kabupaten Sleman dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa efektivitas dan religiusitas pengguna BSI *Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000.¹²
2. Nurwina, Skripsi yang berjudul “Pengaruh Aktivitas Keagamaan Terhadap Religiusitas Peserta Didik di SMP Negeri 3 Parepare. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: (1) Aktivitas Keagamaan di SMP Negeri 3 Parepare diperoleh berdasarkan output One-Sampel Test diketahui nilai sig (2-tailed) adalah sebesar $0,630 > 0,05$

¹² Laela Yuhana Nifa, “Analisis Pengaruh Efektivitas dan *Religious Activity* BSI *Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi (Studi Kasus pada Mahasiswa di Sleman)”, Fakultas Ilmu Agama Islam Prodi Ekonomi Islam: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021.

sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya aktivitas keagamaan peserta didik di SMP Negeri 3 Parepare paling rendah 75% dari yang diharapkan (2) Religiusitas Peserta Didik di SMP Negeri 3 Parepare diperoleh nilai Berdasarkan output tabel One-Sampel Test di atas diketahui nilai sig (2-tailed) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya Religiusitas peserta didik di SMP Negeri 3 Parepare paling tinggi 75% dari yang diharapkan. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan Aktivitas Keagamaan terhadap Religiusitas Peserta Didik di SMP Negeri 3 Parepare yang dibuktikan dengan nilai sig ($0,000 < 0,05$), maka H_a diterima. Selain itu dari output nilai R Square atau $r^2 = 0,337$ nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh Aktivitas Kagamaan (X) terhadap Religiusitas Peserta Didik di SMP Negeri 3 Parepare (Y) sebesar 33,7%. Sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh dalam penelitian ini.¹³

3. Nanda Nai'datul Fadillah Skripsi yang berjudul "Pengaruh Penggunaan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan

¹³ Nurwina, "Pengaruh Aktivitas Keagamaan Terhadap Religiusitas Peserta Didik di SMP Negeri 3 Parepare", Fakultas Tarbiyah, Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020.

Transaksi (Studi Kasus Pada BSI KC BukitTinggi Sudirman 1)”. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan variabel resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan variabel *efficiency* mempengaruhi kepuasan nasabah dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $Y = 30,305 - 0,197X_1 + 0,541X_2$. Uji T menunjukkan variabel resiko memiliki nilai signifikan $0,197 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Variabel *efficiency* memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel *efficiency* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F nilai signifikan nya $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara variabel indenpenden dengan variabel dependen. Hasil uji R^2 sebesar 0,453 hal tersebut berarti 45,3% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel resiko dan *efficiency*, sedangkan sisanya 54,7% dipengaruhi variabel lain.¹⁴

4. Ikbar Wibiadila Naskah Publikasi yang berjudul “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, Dan Kualitas

¹⁴ Nanda Nai'datul Fadillah, “Pengaruh Penggunaan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Pada BSI KC BukitTinggi Sudirman 1)”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN BukitTinggi, 2021.

Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Keterbatasan dalam penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuisioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga penulis tidak mengawasi secara langsung atas pengisian jawaban tersebut. Kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi-kondisi tertentu masing-masing responden.¹⁵

5. Syamsul Hadi, Jurnal Ekonomi dan Pembangunan yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan kuesioner dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah keamanan

¹⁵ Ikbar Wibiadila, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.

berpengaruh positif kuat terhadap *mobile banking*, sedangkan persepsi nasabah atas risiko berpengaruh negatif signifikan kuat terhadap *mobile banking*.¹⁶

6. Penelitian yang dilakukan oleh Ardhi Prakosa dan Ahsan Sumantika yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking*”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang yakni laki-laki 36 responden dan perempuan 35 responden. Dari segi usia, usia rata-rata responden didominasi generasi muda dengan rentang usia responden 18-33 tahun responden terbanyak pada usia 24-28 tahun menunjukkan bahwa diduga persepsi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penggunaan *mobile banking*.¹⁷

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian diatas yaitu tentunya di objek penelitian, dan peneliti diatas banyak membahas mengenai persepsi masyarakat atau minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dan faktor-faktor yang

¹⁶ Syamsul Hadi, Novi “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”, *Jurnal Optimum* Vol.5 No.1 :Universitas Islam Indonesia.

¹⁷ Adhi Prakoso, Ahsan Sumantika, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal Manajemen* Vol 9 No 2: Universitas PGRI Yogyakarta, 2019.

mempengaruhinya. Sedangkan penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* serta menambahkan variabel *religious activity* atau aktivitas keagamaan yang menjadi fitur di BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

F. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian. Batasan masalah sehingga penelitian ini tidak melenceng atas apa yang telah diteliti. Rumusan masalah untuk mengetahui apa saja masalah yang akan dibahas pada bab ini sesuai dengan batasan masalah yang telah ditentukan. Tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang juga berperan penting untuk menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang, serta penelitian terdahulu untuk menghindari plagiat atau duplikasi terhadap penelitian serupa yang dilakukan, kemudian metode penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek/informan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan terakhir sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Teori

Bab ini mengurai kajian yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu pengaruh penggunaan *mobile banking*

dan *religious activity* BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah, seperti penjelasan bank syariah, konsep penggunaan *mobile banking dilihat dari* sistem layanannya, *religious activity*, dan konsep kepuasan nasabah serta kerangka berpikir hingga hipotesis penelitian melalui teori-teori yang mendukung dan relevan dari buku dan jurnal yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode apa yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam hal ini membahas tentang: jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi responden, hasil penelitian yang terdiri dari uji kualitas data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, kemudian uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas, uji homogenitas, uji multikolinieritas, kemudian uji hipotesis yang terdiri dari mode regresi linier berganda, uji t dan uji f, lalu menentukan koefisien determinasi dan pembahasan.

5. Bab V Penutup

Pada bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN TOERI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1992, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁸

Perbankan membantu memperlancar perekonomian, diantaranya dapat memperlancar aliran dana dari pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup

¹⁸ “Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2)” (On-line), tersedia di: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm> (21 November 2021), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁹

Selain itu, bank syariah biasa disebut *islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar). Pada umumnya, bank syariah berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan utamanya terletak pada landasan pengoperasian yang digunakan. Bank konvensional beroperasi berlandaskan bunga, sedangkan bank syariah beroperasi berlandaskan sistem bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bank syariah bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh Agama Islam. Menurut pandangan Islam, di dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih daripada yang dipinjam. Sebaliknya, sistem bagi hasil yang dilakukan bank syariah merupakan sistem ketika pemilik dana dan peminjam dana

¹⁹ “Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat (1)” (*On-line*), tersedia di: https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf (21 November 2021), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

berbagi dalam risiko dan keuntungan yang sama dengan pembagian sesuai kesepakatan.²⁰

Alasan berdirinya bank syariah adalah karena adanya unsur riba yaitu unsur bunga dalam pengoperasian usaha bank konvensional yang digantikan dengan skema *profit-loss sharing* (keuntungan dan kerugian yang mungkin timbul dari kegiatan ekonomi atau bisnis ditanggung bersama-sama) dengan instrumen nisbah bagi hasil. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah memiliki produk yang lebih bervariasi, kemudahan dalam fasilitas yang ditawarkan, bersifat kemitraan, dan lebih memberikan nilai-nilai kemanusiaan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.²¹

2. Landasan Bank Syariah

Landasan hukum utama yang menjadi dasar berdirinya bank syariah adalah Al-Quran. Salah satu ayat didalam Al-Quran yang menjelaskan mengenai bank syariah adalah Q.S Al-Baqarah Ayat 275:

Artinya:

²⁰ Ascarya, Diana Yumanita, "Bank Syariah: Gambaran Umum", (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2005), h. 1.

²¹ Ascarya, Diana Yumanita, "Bank Syariah: Gambaran Umum", (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2005), h. 3.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
 الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
 خَالِدُونَ -

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”²²

Ayat tersebut menjelaskan mengenai larangan riba dan fokus untuk menghalalkan jual beli sebagai salah satu jalan untuk memperoleh harta dengan cara yang baik. Dalam Islam, keadilan dan kemaslahatan mempunyai kedudukan utama dalam hukum syariah.

²² Departemen Agama Republik Indonesia, “Al-Quran Kemenag” (On-line), tersedia di: <https://quran.kemenag.go.id/sura/2> (21 November 2021), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Landasan Hukum Negara (Undang-Undang)

Landasan hukum bank syariah berawal dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Tetapi, undang-undang tersebut ternyata belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat untuk digunakan sebagai pengembangan bank syariah di Indonesia, kemudian dilakukan perubahan dan menghasilkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 karena dalam undang-undang tersebut bank syariah hanya dipahami sebagai bank bagi hasil yang harus tunduk pada peraturan perbankan umum konvensional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berisi mengenai pengertian bank dan aktivitas apa saja yang dapat dilakukan oleh bank, serta dijelaskan juga mengenai prinsip syariah, dimana prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni

tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemilihan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).²³

4. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Adapun tujuan perbankan syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan serta pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istikamah*). Adapun fungsi bank syariah dan unit usaha syariah yaitu:²⁴

- a. Menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat
- b. Menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, ataupun dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelolaan zakat. Yang dimaksud dengan “dana sosial lainnya” adalah penerimaan bank yang berasal dari pengenaan sanksi terhadap nasabah (*ta'zir*).

²³ “Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (13)” tersedia di: <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1998/10tahun~1998uu.htm> (21 November 2021), dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

²⁴ Mardani, “Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia” (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h.26-27.

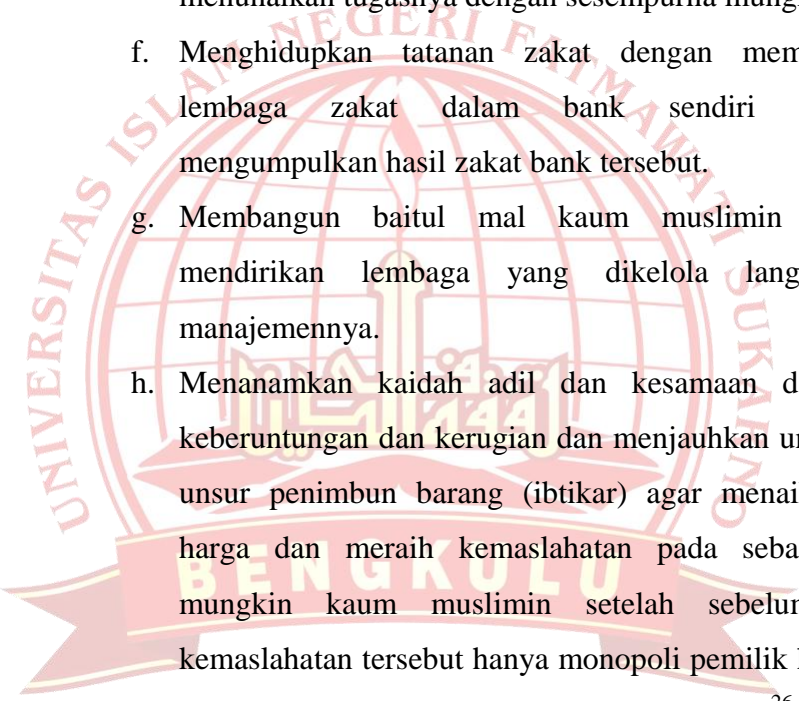
- c. Menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

5. Karakteristik Bank Syariah

Karakteristik Bank Syariah juga dikemukakan oleh Nurul Ihsan Hasan sebagai berikut:²⁵

- a. Lembaga keuangan syariat harus bersih dari semua bentuk riba dan muamalah yang dilarang syariat.
- b. Mengarahkan segala kemampuan pada pertambahan (*tanmiyah*) dengan jalan pengembangan modal (*istithmar*) tidak dengan jalan hutang (*qard*) yang memberi keuntungan.
- c. Mengikat pengembangan ekonomi dengan pertumbuhan sosial.
- d. Mengumpulkan harta yang menganggur dan menyerahkannya kepada aktivitas *istithmar* dan pengelolaan dengan target pembiayaan proyek-proyek perdagangan, industri dan pertanian, karena kaum muslimin yang tidak ingin menyimpan hartanya di bank-bank ribawi berharap adanya bank syariah untuk menyimpan harta mereka di sana.

²⁵ Saifuddin, "Az Zarqa", *Jurnal Hukum Bisnis Islam Vol. 12 No. 1* Juli 2020.

- 
- e. Memudahkan sarana pembayaran dan memperlancar gerakan pertukaran perdagangan langsung (*harākah al-tabādul al-tijāri al-mubāshir*) sedunia Islam dan bekerjasama dalam bidang tersebut dengan seluruh lembaga keuangan syariah dunia agar dapat menunaikan tugasnya dengan sesempurna mungkin.
 - f. Menghidupkan tatanan zakat dengan membuat lembaga zakat dalam bank sendiri yang mengumpulkan hasil zakat bank tersebut.
 - g. Membangun baitul mal kaum muslimin dan mendirikan lembaga yang dikelola langsung manajemennya.
 - h. Menanamkan kaidah adil dan kesamaan dalam keberuntungan dan kerugian dan menjauhkan unsur-unsur penimbun barang (*ibtikar*) agar menaikkan harga dan meraih kemaslahatan pada sebanyak mungkin kaum muslimin setelah sebelumnya kemaslahatan tersebut hanya monopoli pemilik harta besar yang tidak peduli cara mendapatkannya.²⁶

²⁶ Ahmad Shobiri Muslim, "PERBANKAN SYARI'AH DI INDONESIA; Antara Peluang dan Tantangan", *Jurnal Vol. 10 No. 1* Januari 2016.

6. Produk-produk Bank Syariah

Produk-produk bank syariah dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:²⁷

A. Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana terdiri dari:

1) *Ba'i* (Jual Beli), meliputi:

a) *Murabahah*, yaitu transaksi jual beli dimana bank menerima keuntungan dan secara transparan memberitahukannya kepada nasabah. Dalam hal ini bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli.

b) *Salam*, merupakan transaksi jual beli dimana barang yang menjadi objek transaksi tersebut diserahkan secara tangguh. Dalam hal ini, bank berperan sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual.

c) *Istishna*, mirip dengan *salam*. Dalam *istishna*, bank dapat membayar dalam beberapa kali termin (suatu pembayaran

²⁷ Andry Herawati, Liling Listyawati, "Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.XIV No.2, (Desember 2017), h. 209-210.

yang dikerjakan sesuai dengan kesepakatan dan akad) pembayaran.

2) *Ijarah* (Sewa), hampir sama dengan jual beli, bedanya yang menjadi objek dalam transaksi ini adalah dalam bentuk manfaat. Pada akhir masa sewa, dapat saja di sepakati bahwa barang yang diambil manfaatnya selama masa sewa akan di perjualbelikan antara bank dan nasabah.

3) *Syirkah*, meliputi sebagai berikut:

a) *Musyarakah*, yaitu bentuk umum dari usaha bagi hasil, dimana dalam kerjasama ini para pihak bersama-sama memadukan sumber daya baik berwujud maupun tidak berwujud sebagai modal, dan secara bersama-sama pula mengelola proyek tersebut.

b) *Mudarabah*, yaitu bentuk spesifik dari musyarakah, dimana salah satu pihak berperan sebagai *Shahibul Mal* (pemilik modal) dan pihak lainnya sebagai *Mudharib* (pengelola).

4) Akad Pelengkap, meliputi sebagai berikut:

a) *Hiwalah*, yaitu transaksi pengalihan utang piutang, dimana pada prakteknya

diperbankan syariah digunakan untuk membantu *supplier* atau pemasok mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya dan bank mendapatkan ganti biaya atas jasa yang dilakukan.

b) *Rahn* dikenal dengan sebutan gadai, tujuan *rahn* yaitu untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

c) *Qard*, yaitu pinjaman uang.

d) *Wakalah* dikenal dengan sebutan bank garansi, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu.²⁸

B. Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana terdiri dari:²⁹

- 1) *Wadiah*, meliputi:
- 2) *Wadiah Yad Dhamanah*, pada konsep ini bank dapat mempergunakan dana yang

²⁸ Andry Herawati, Liling Listyawati, "Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.XIV No.2, (Desember 2017), h. 209-210.

²⁹ Andry Herawati, Liling Listyawati, "Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.XIV No.2, (Desember 2017), h. 209-210.

dititipkan tetapi harus bertanggung jawab penuh akan keutuhan dana yang akan dititipkan tersebut.

3) *Mudharabah*, meliputi:

a) *Mudharabah Mutlaqah*, yaitu mudharabah yang tidak disertai dengan pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal.

b) *Mudharabah Muqayadah on Balance Sheet*, yaitu mudharabah yang disertai pembatasan penggunaan dana dari pemilik modal untuk investasi tertentu.

c) *Mudharabah off Balance Sheet*, bank sebagai *arranger* yang mempertemukan nasabah pemilik modal dan nasabah yang akan menjadi pengelola.

4) *Wakalah*, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan atau jasa tertentu seperti inkaso dan transfer.³⁰

³⁰ Andry Herawati, Liling Listyawati, “Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.XIV No.2, (Desember 2017), h. 209-210.

C. Jasa Perbankan

Produk jasa perbankan terdiri dari sebagai berikut:

- 1) *Sharf* (Jual beli valuta asing), pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan *sharf* sepanjang dilakukan pada waktu yang sama (*spot*).
- 2) *Ijarah* (Sewa), kegiatan *ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Keuntungan bank didapat dari imbalan sewa dari jasa tersebut.³¹

B. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah salah satu bagian dari *e-banking* yang merupakan layanan informasi perbankan via *wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi *handphone* untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.³² Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai layanan perbankan seperti transfer antar bank,

³¹ Andry Herawati, Liling Listyawati, "Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol.XIV No.2, (Desember 2017), h. 209-210.

³² Yudhi W. Arthana, Novi Rukhviyanti, "Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Model Kombinasi *Technoogy Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB)". *Jurnal Informasi*, Vol. VII No. 1 (Februari 2015), h. 26

pengecekan saldo, pengisian pulsa, dan melakukan pembayaran kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke bank.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. Penggunaan sebagai aktivitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian pada layanan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI *mobile* yang ada pada *smartphone* dalam melakukan transaksi perbankan.

Berdasarkan prinsip syariah pada *mobile banking*, akad perjanjian *mobile banking* berpedoman pada DSN MUI No.10/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah, dimana akad ini telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad wakalah disertai dengan *fee* terhadap penggunaan layanan jasanya.³³ Meskipun banyak keuntungan yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking* ini, namun pada kenyataannya pelayanan ini masih jarang diminati nasabah. Kebanyakan nasabah lebih memilih melakukan

³³ DSN-MUI Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://dsnmu.or.id/kami/dsn-mui-perwakilan/> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

transaksi via ATM atau dengan mengantri di bank. Selain itu, pada kenyataannya kebanyakan nasabah yang telah memiliki fasilitas *mobile banking* juga tidak pernah memanfaatkan fasilitas tersebut dikarenakan tidak semua nasabah paham cara menggunakannya.

Ujang Sumarwan menjelaskan bahwa *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam atau *handphone*. Hampir sama seperti *internet banking* yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (SMS) ke pusat layanan yang disediakan oleh bank.³⁴

Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.³⁵

Layanan *mobile banking* berbeda dengan layanan

³⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen.*, h. 346

³⁵ Nelson Tampu Bolon at all, "Bijak Ber-eBanking", Otoritas Jasa Keuangan, h. 13-14.

electronic banking lainnya seperti *SMS banking* dan *internet banking*. Dimana layanan *mobile banking* ini merupakan fasilitas layanan yang disediakan oleh perbankan melalui media *handphone*, dengan penyediaan fasilitas layanan hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Sedangkan *SMS banking* merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan media SMS (*short message service*). Dan *internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.³⁶

Mobile banking saat ini dapat dibagi menjadi 3 golongan yaitu:³⁷

1) *Informational* (Bersifat Memberi Informasi)

Di dalam sistem ini, hanya dapat memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan

³⁶ Nelson Tampu Bolon at all, "Bijak Ber-eBanking", Otoritas Jasa Keuangan, h. 13-14.

³⁷ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeiono, "Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung", *Bisnis dan Iptek*, ISSN: 2502-1559, Vol. 10, No.2 (Oktober 2017), h. 141.

jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2) *Communicative* (Bersifat Komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, di mungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang pada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan.

3) *Transactional* (Dapat Melakukan Transaksi)

Pada sistem di tipe yang ketiga ini, nasabah di mungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar,

paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya.³⁸

2. Kelebihan *Mobile Banking*³⁹

a. Bagi Nasabah

- 1) Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
- 2) Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang di rekening.
- 3) Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara online.
- 4) Layanan *Mobile banking* dapat menghemat waktu, tenaga juga biaya.

b. Bagi Bank

- 1) Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah.
- 2) Menghemat biaya pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan mendirikan outlet ATM.
- 3) Meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.

³⁸ Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeiono, "Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung", *Bisnis dan Iptek*, ISSN: 2502-1559, Vol. 10, No.2 (Oktober 2017), h. 142.

³⁹ Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking*" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No.1, 2018.

- 4) Strategi yang kompetitif untuk memberikan *value added* kepada nasabah.⁴⁰

3. Faktor-Faktor Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

1) Keamanan Sistem *Mobile Banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem *online* merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

2) Kemudahan untuk Akses

Kemudahan ini salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs perusahaan jasa layanan perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

3) Privasi Pengguna

Dalam sistem layanan transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Oleh

⁴⁰ Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking*" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No.1, 2018.

sebab itu privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

4) Kehandalan Layanan 24 Jam

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu.

5) Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan Perbankan

Perusahaan dengan kredibilitas tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking* nya.

4. Indikator atau Pengukuran Penggunaan *Mobile Banking*

Dalam pengukuran kesuksesan penggunaan *mobile banking* dilihat dari kualitas sistem yang dikembangkan oleh Delone and Mclean (2003) yaitu:⁴¹

- a. Kemudahan Aplikasi Untuk Digunakan
- b. Kehandalan Sistem (*Reliability*)
- c. Kecepatan Sistem (*Response Time*)
- d. Kemudahan Akses (*Flexility*)
- e. Keamanan Sistem.

5. BSI *Mobile*

⁴¹ DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research.

BSI *mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Salah satu *mobile banking* bank syariah dengan pengguna terbanyak di Indonesia yaitu BSI *mobile* dengan nasabah 2,5 juta pengguna.⁴² BSI *mobile* dilansir dari web resmi Bank Syariah Indonesia adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui *smartphone*.

1) Jenis Layanan BSI *Mobile*.⁴³

- a) Informasi Rekening: Fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI *mobile*, baik itu tabungan *wadiah*, *mudharabah*, ataupun tabungan *mabrur*.
- b) Transfer: Fitur ini memudahkan untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia maupun rekening lain, baik transfer online dan transfer SKN (*kliring*).

⁴² Web Resmi Bank Syariah Indonesia <https://bsimobile.co.id/>

⁴³ “Bank Syariah Indonesia” (*Online*) tersedia di, https://bsimobile.co.id/fitur_layanan/pembayaran/ (Pada hari rabu, 1 desember 2021, pukul 11:23 WIB)

- c) Pembayaran: Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan.
- d) Pembelian: Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah dengan mudah.
- e) QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*): Dengan menggunakan rekening yang dimiliki, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi dengan mudah melalui scan QR yang tersedia.
- f) E-mas: Telah hadir Fitur E-mas & gadai Emas di BSI *mobile*.
- g) Tarik Tunai: Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI bahkan tanpa menggunakan kartu Bank Syariah Indonesia Debit. Nasabah bisa menarik uang mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 per harinya.
- h) Favorit: Bank Syariah Indonesia mengerti waktu nasabah adalah berharga. Oleh karena itu, bagi nasabah yang sering melakukan transaksi reguler, fitur ini bisa nasabah gunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering nasabah lakukan,

seperti transfer, pembayaran, pembelian, Ziswaf, dan sebagainya.

- i) Buku Rekening Bank Syariah Indonesia *Online*: Buka rekening Bank Syariah Indonesia *Online* dan nikmati pengalaman #jadiberkah bersama Bank Syariah Indonesia.
- j) BSI *Mobile Keyboard*: Untuk nasabah yang sedang *online* dan ingin bertransaksi perbankan tanpa keluar aplikasi. Fitur ini memudahkan nasabah untuk bertransaksi sambil tetap *online*. Tekan tombol aktifkan *keyboard* dan pilih *MSM Keyboard*. *Chat* lancar, transaksi jalan terus.
- k) Fitur Islami (Jadwal sholat, lokasi masjid, arah kiblat dan hikmah).
- l) Lokasi kantor cabang dan ATM BSI terdekat.
- m) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
- n) Pengaturan akun *mobile banking*: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit.

Gambar 2.1

Aplikasi BSI *Mobile* di *Handphone* atau telepon seluler.



2) Syarat Pembukaan BSI *Mobile*⁴⁴

Syarat Aktivasi :

- a. Syarat dan ketentuan pertama yaitu nasabah dipastikan sudah memiliki rekening dari salah satu bank Syariah. Baik itu dari Mandiri Syariah, BRI Syariah maupun BNI Syariah.
- b. Telah memiliki dan menggunakan aplikasi BSI *mobile* yang dapat di unduh langsung di *Play Store* atau *App Store*.

⁴⁴ <https://www.pakaiatm.com/cara-aktivasi-bsi-mobile-banking/> (Online)
(Pada Rabu, 1 Desember 2021 Pukul 11: 34 WIB)

c. Telah memastikan jika nomor *handphone* telah terdaftar di layanan BSI *mobile*. Di mana nomor ini harus senantiasa aktif, karena nantinya sebagai penerima SMS untuk pengiriman kode aktivasi.

Aktivasi BSI *Mobile* :

- a. Pilih menu Aktivasi pada BSI *mobile*
- b. Setelah membaca “Syarat dan Ketentuan”, pilih “Setuju”.

Gambar 2.2

Syarat dan Ketentuan Aktivasi BSI *Mobile*



c. Masukkan “No HP yang sudah terdaftar layanan BSI dan kode aktivasi yang diterima melalui SMS pada saat pendaftaran.

Gambar 2.3
Aktivasi BSI Mobile



d. Kemudian akan muncul permintaan pembuatan PIN baru BSI Mobile.

Gambar 2.4
Pembuatan PIN atau Kata Sandi BSI Mobile



e. Aktivasi BSI Mobile telah selesai.

C. Konsep *Religious Activity*

1. Pengertian *Religious Activity* atau Aktivitas Keagamaan

Religious activity atau “aktivitas keagamaan”.

Aktivitas keagamaan terdiri dari dua kata yaitu aktivitas dan keagamaan. Aktivitas mempunyai arti kegiatan atau kesibukan.⁴⁵ Aktivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu

⁴⁵ W.J.S.Poerwodarminto, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 23.

“*activity*” yang berarti pekerjaan, kegiatan, kesibukan, gerakan dan penggunaan energi.⁴⁶

Dalam psikologi, aktivitas adalah sebuah konsep yang mengandung arti fungsi individu dalam interaksinya dengan sekitarnya. Aktivitas adalah suatu usaha atau karya yang dimiliki oleh seseorang yang akan memberikan atau ditujukan kepada orang-orang yang berhubungan dengan hasil dari aktivitas itu sendiri.⁴⁷ Menurut Nasution dalam bukunya, aktivitas adalah keaktifan jasmani dan rohani dan kedua-duanya harus dihubungkan.⁴⁸ Secara lebih luas, aktivitas dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam kehidupan sehari-hari yang berupa ucapan, perbuatan, ataupun kreativitas di tengah lingkungannya.

Sedangkan kata “keagamaan” berasal dari kata dasar “agama” yang mendapat awalan “ke-“ dan akhiran “-an”, yang memiliki arti sesuatu (segala tindakan) yang berhubungan dengan agama.⁶ Agama berarti kepercayaan kepada Tuhan dengan ajaran kebaktian dan kewajiban-

⁴⁶ Rudy Hariyono dan Antoni Ideal, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris PlusIdiom* (cet; 1, Surabaya: Gitamedia Press, 2005), h. 21.

⁴⁷ Akmal Hawi, *Ilmu Jiwa Agama* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2008), h. 214.

⁴⁸ S,Nasution, *Didaktik Asas-Asas Mengajar* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.98.

kewajiban yang bertalian dengan kepercayaan itu. Sedangkan keagamaan adalah sifat-sifat yang terdapat di dalam agama.⁴⁹

Pengertian agama sendiri berasal dari bahasa Sanskerta yang artinya “tidak kacau”. Agama diambil dari dua akar suku kata, yaitu “a” yang berarti “tidak”, dan “gama” yang berarti “kacau”.⁵⁰ Agama sebagai seperangkat bentuk dan tindakan simbolik yang menghubungkan manusia dengan kondisi akhir eksistensinya. Jadi, agama dapat dirumuskan sebagai suatu sistem kepercayaan dan praktik dimana suatu kelompok manusia berjuang menghadapi masalah-masalah akhir kehidupan manusia.⁵¹

Menurut Hendro Puspito agama adalah sistem nilai yang mengatur hubungan manusia dan alam semesta yang berkaitan dengan keyakinan.⁵² Agama sebagai suatu realitas pengalaman manusia yang dapat diamati dalam aktivitas kehidupan umat manusia. Hal ini berarti, aktivitas keagamaan muncul dari adanya pengalaman keagamaan. Pada dasarnya agama itu lahir dan timbul dalam jiwa manusia, karena adanya perasaan aku dan karena

⁴⁹ TB. Aat Syafaat dkk, *Peranan Pendidikan Islam dalam Mencegah Kenakalan Remaja (Juvenile Delinquency)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 154.

⁵⁰ Dadang Kahmad, *Sosiologi Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h.13.

⁵¹ Rohadi Abdul Fatah, *Sosiologi Agama* (cet; 1, Jakarta: CV. Titian Kencana Mandiri, 2004), h.9.

⁵² Hendro Puspito, *Sosiologi Agama*, (Bandung: Rosdakarya, 2006), h. 29

merupakan kebutuhan rohani yang tidak bisa diabaikan keberadaannya, karena hal tersebut dapat menimbulkan adanya perasaan yang menjadi pendorong utama timbulnya rasa keberagaman. Dalam buku Ilmu Jiwa Agama, yang di maksud dengan aktivitas keagamaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan bidang keagamaan yang ada dalam kehidupan masyarakat dalam melaksanakan dan menjalankan ajaran Agama dalam kehidupan sehari-hari.⁵³

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa aktivitas keagamaan adalah segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan nilai-nilai agama, yang dijadikan sebagai rutinitas dalam kehidupan sehari-hari dan dijadikan pedoman dalam menjalin hubungan kepada Allah swt. dan hubungan kepada umat manusia lainnya.

Keberadaan teknologi baru seperti *smartphone* muncul dalam kehidupan sehari-hari umat Islam, yang tentunya mempengaruhi kegiatan keagamaan mereka. Aktivitas keagamaan menggunakan *smartphone* dalam penelitian ini didefinisikan dari aplikasi yang terpasang dan kegiatan keagamaan yang didukung oleh *smartphone* seperti Al-Qur'an dan pemberitahuan sholat. Al-Qur'an digital merupakan aplikasi yang paling banyak dipasang di

⁵³ Jalaluddin, *Pengantar Ilmu Jiwa Agama*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1993), h. 56.

smartphone responden. Fakta ini sesuai dengan aktivitas membaca Al Qur'an yang menjadi aktivitas utama keagamaan yang dilakukan oleh responden.

BSI *mobile* selain bisa digunakan sebagai alat transaksi perbankan, juga menyediakan fitur "*religious activity*" untuk melakukan aktivitas religi atau keagamaan seperti layanan ziswaf dimana layanan "Berbagi-Ziswaf" ini meliputi Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Jadiberkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Donasi Bantuan Covid, BAZNAS, Zakat Fitrah, Fidyah, Berbagi Berbuka dan Sahur, Berbagi Paket Lebaran, Zakat Maal, Wakaf Uang Abadi, Kado Lebaran Yatim, dan Syiar Qur'an. Fitur Berbagi-Ziswaf ini memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan sosial, membantu sesama dan berbagi kepada orang-orang yang membutuhkan, juga tentunya memudahkan nasabah membayar zakat melalui daring (*online*), lalu terdapat layanan islami, dimana layanan islami ini memuat juzamma, juz amma per ayat, asmaul husna, hikmah, kalkulator qurban, waktu sholat, masjid terdekat dan arah kiblat. Hal tersebut guna memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia mengenai halal *life style* yang semakin marak belakangan ini.

Fitur *religious activity* ini hanya terdapat di BSI *mobile* yang menjadi pembeda antar bank lainnya, dan

tentunya memudahkan dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan aktivitas keagamaan di *Mobile Banking*.

2. Tujuan Aktivitas Keagamaan

Aktivitas keagamaan bertujuan untuk terbentuknya pribadi yang memahami dan mengamalkan nilai-nilai ajaran agamanya atau menjadi ahli ilmu agama yang berwawasan luas, kreatif, kritis, inovatif dan dinamis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang beriman, bertaqwa, dan berakhlak mulia.⁵⁴ Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa diadakannya aktivitas keagamaan bertujuan untuk mewujudkan pribadi nasabah yang senantiasa berakhlakul karimah yang diwujudkan dengan *halal life style* yang senantiasa menjalankan perintah Allah SWT, dan berusaha menjauhi segala larangannya serta memiliki jiwa sosial keagamaan serta mampu menerapkan norma-norma yang berlaku.

3. Bentuk-bentuk Aktivitas Keagamaan (*Religious Activity*)

Bentuk-bentuk aktivitas keagamaan dapat diklasifikasikan menjadi 3 bagian, masing-masing bagian memiliki kriteria sendiri.⁵⁵

⁵⁴ Haidar Putra Daulay, *Sejarah Pertumbuhan dan Pembaruan Pendidikan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 176.

⁵⁵ Muhaimin dkk, *Studi Islam : Dalam Rangka Dimensi dan Pendekatan* (Jakarta: Kharisma Putra Ulama, 2005), h.280.

A. Ibadah Person

Suatu aktivitas yang pelaksanaannya tidak perlu melibatkan orang lain, melainkan semata-mata tergantung kepada kesediaan yang bersangkutan sebagai makhluk yang bebas, yang termasuk dalam ibadah ini seperti shalat, puasa dan sebagainya.

B. Ibadah Antarperson

Suatu amaliah yang pelaksanaannya tergantung pada perkara pihak yang bersangkutan selaku hamba Allah yang otonom, misalnya pemikiran.

C. Ibadah Sosial

Kegiatan interkatif antar seorang individu dengan pihak lain yang dibarengi dengan kesadaran diri sebagai hamba Allah SWT.

Aktivitas Keagamaan di *BSI Mobile* mempunyai tujuan untuk memberikan pemahaman, penghayatan, dan pengalaman mengenai ajaran Islam itu sendiri. Sehingga nasabah menjadi pribadi yang berakhlak mulia, beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT.

Di Aplikasi *BSI Mobile*, banyak sekali aktivitas keagamaan yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:⁵⁶

⁵⁶ Web Resmi Bank Syariah Indonesia <https://bsimobile.co.id/>

A. Layanan Islami

Selain memfasilitasi layanan keuangan, *BSI Mobile* juga memiliki fitur layanan islami pada aplikasinya. Pada fitur ini, kita dapat membaca Asmaul Husna, Juz Amma, belajar tentang keuangan berbasis syariah seperti Hikmah dan Kalkulator Qurban, serta layanan pengingat waktu salat dan arah kiblat.

B. Berbagi – Ziswaf

Fitur ini memungkinkan kita untuk menyalurkan infaq, wakaf, dan zakat secara mudah kapan saja melalui aplikasi *BSI Mobile*. Fitur ini juga dapat digunakan untuk menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan kita.

4. Indikator atau Pengukuran *Religious Activity*

Religious Activity atau aktivitas keagamaan ini bisa diukur dengan melihat sejauh mana seseorang dapat melakukan kewajiban-kewajiban ritual dalam Agamanya, seperti shalat, zakat, puasa, haji dan ibadah muamalah. Perilaku yang ditonjolkan pada setiap orang mengacu kepada perilaku khusus yang telah ditetapkan oleh agama, seperti tata cara beribadah, pengakuan dosa, berpuasa, contohnya juga saat shalat harus menghadap ke kiblat beserta rukuk dan sujud adalah dimensi ritualistik islam.

Indikator atau Pengukuran *Religious Activity* sebagai berikut:⁵⁷

- a. Keyakinan
- b. Pengalaman atau Praktek
- c. Penghayatan
- d. Pengetahuan

Dimensi Islam adalah tauhid. C.Y. Glock dan R Stark dalam buku *American Piety The Nature of Religious Comitment* sebagaimana dalam buku sosiologi Agama menyebutkan lima dimensi beragama, yaitu:⁵⁸

- a) Keyakinan

Keyakinan dimensi berisikan pengharapan yang berpegang teguh pada teologis tertentu. Dimensi ini mengungkap hubungan manusia dengan keyakinan terhadap rukun iman, kebenaran agama dan masalah-masalah ghaib yang diajarkan oleh agama.⁵⁹

- b) Pengamalan/Praktek

Dimensi praktek agama yaitu dimensi yang mencakup perilaku pemujaan, ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan orang untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya. Praktek-

⁵⁷ Kahmad, *Sosiologi Agama*, (Bandung: Rosda Karya, 2009), h. 59

⁵⁸ Kahmad, *Sosiologi Agama*, (Bandung: Rosda Karya, 2009), h. 59

⁵⁹ Kahmad, *Sosiologi Agama*, (Bandung: Rosda Karya, 2009), h. 60.

praktek keagamaan ini terdiri atas dua kelas penting yaitu:

- a. Ritual, mengacu kepada seperangkat ritus, tindakan keagamaan formal atau praktek-praktek suci yang semua mengharapkan para pemeluk melaksanakan. Misalnya, dalam agama Islam sebagian dari pengharapan ritual itu diwujudkan dalam ibadah sholat, haji, berdoa dan sebagainya.
- b. Ketaatan, ketaatan dan ritual bagaikan ikan dengan air, meski ada perbedaan penting. Apabila aspek ritual dari komitmen sangat formal dan khas publik. Semua agama yang dikenal juga mempunyai perangkat tindakan persembahan dan kontemplasi personal yang relatif spontan, informal, dan khas pribadi.
- c) Penghayatan

Dimensi penghayatan keagamaan merujuk pada seluruh keterlibatan dengan hal-hal yang suci dari suatu agama. Dimensi ini mencakup pengalaman dan perasaan tentang kehadiran Tuhan dalam kehidupan, ketenangan hidup, takut melanggar larangan Tuhan, keyakinan menerima balasan dan hukuman, dorongan untuk melaksanakan perintah

agama, perasaan nikmat dalam beribadah dan perasaan syukur atas nikmat yang dikaruniakan Allah SWT dalam menjalani kehidupan.⁶⁰

d) Pengetahuan

Dimensi pengetahuan agama adalah dimensi yang menerangkan seberapa jauh seseorang mengetahui tentang ajaran-ajaran agamanya, terutama yang ada didalam kitab suci manapun yang lainnya, paling tidak seseorang yang beragama harus mengetahui hal-hal pokok mengenai dasar-dasar keyakinan, ritus-ritus, kitab suci dan tradisi-tradisi.⁶¹ Dimensi ini dalam Islam meliputi pengetahuan tentang isi Al-Qur'an, pokok-pokok ajaran yang harus di imani dan dilaksanakan, hukum Islam dan pemahaman terhadap kaidah-kaidah keilmuan dalam Islam.

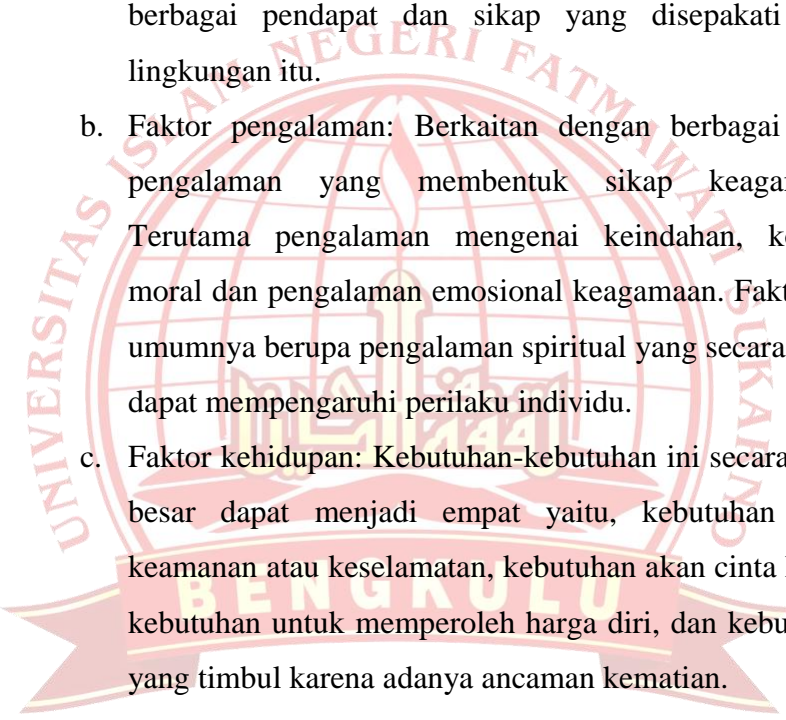
5. Faktor yang Membentuk *Religious Activity*

Menurut Thouless, faktor-faktor yang mempengaruhi sikap keagamaan dibedakan menjadi empat macam yaitu:⁶²

⁶⁰ Turner, Brian S, *Agama Dan Teori Sosial Rangka- Pikir Sosiologi dalam Membaca Eksistensi Tuhan Diantara Gelegar Ideologi-Ideologi Kontemporer*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), h. 20.

⁶¹ Ancok, Djameluddin & Fuat N. Suroso, *Psikologi Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2011), h. 80.

⁶² Thouless, H. Robert, "*Pengantar Psikolog Agama*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995). h.34.

- 
- a. Pengaruh pendidikan atau pengajaran dan berbagai tekanan sosial: Faktor ini mencakup semua pengaruh sosial dalam perkembangan keagamaan itu, termasuk pendidikan dari orang tua, tradisi-tradisi sosial, tekanan dari lingkungan sosial untuk menyesuaikan diri dengan berbagai pendapat dan sikap yang disepakati oleh lingkungan itu.
 - b. Faktor pengalaman: Berkaitan dengan berbagai jenis pengalaman yang membentuk sikap keagamaan. Terutama pengalaman mengenai keindahan, konflik moral dan pengalaman emosional keagamaan. Faktor ini umumnya berupa pengalaman spiritual yang secara cepat dapat mempengaruhi perilaku individu.
 - c. Faktor kehidupan: Kebutuhan-kebutuhan ini secara garis besar dapat menjadi empat yaitu, kebutuhan akan keamanan atau keselamatan, kebutuhan akan cinta kasih, kebutuhan untuk memperoleh harga diri, dan kebutuhan yang timbul karena adanya ancaman kematian.
 - d. Faktor intelektual: Berkaitan dengan berbagai proses penalaran verbal atau rasionalisasi.

D. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau statisfaction berasal dari kata statis yang berarti cukup baik atau memadai, dan *facio* yang

berarti melakukan atau membuat, yakni secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁶³

Kepuasan nasabah adalah perasaan puas atau sebaliknya yang dimiliki seseorang setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang dialami dari sebuah produk atau jasa yang digunakan. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya setelah mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan nasabah ini akan dapat tercapai dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.⁶⁴

Kepuasan nasabah dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan terhadap suatu bank tidak akan berpindah kepada bank lain dalam mempercayakan keuangannya. Bahkan, mereka akan mengajak orang lain untuk ikut menabung ataupun melakukan transaksi di bank tersebut.

⁶³ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), hlm. 349

⁶⁴ Evi Oktaviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya", *Journal of Business and Banking*, Vol. 2 No. 2 (November 2012), hlm. 174

Terdapat dua teori mengenai kepuasan, yaitu:⁶⁵

1. Teori Harapan Kerja

Teori harapan kerja menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan.

2. Teori Ketidakcocokan Kognitif

Teori ketidakcocokan kognitif menyatakan bahwa hampir setiap pilihan cenderung untuk menjadikan ketidakcocokan pasca transaksi. Misalnya seberapa besar ketidaknyamanan yang timbul dan apa yang dilakukan konsumen untuk mengatasinya.⁶⁶

2. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan konsumen menurut Irawan, yaitu:⁶⁷

- 1) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas jika produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*.

- 2) Kualitas Pelayanan

⁶⁵ Philip Kotler, Armstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran", (Jakarta: Erlangga, 2001), h.231.

⁶⁶ Philip Kotler, Armstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran", (Jakarta: Erlangga, 2001), h.231.

⁶⁷ Handi Irawan, "Prinsip Kepuasan Pelanggan", (Jakarta: PT Efek Media Komposindo, 2002), h. 2.

Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

3) Faktor Emosional

Kepuasan konsumen didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses dan sebagainya.

4) Harga

Komponen harga dinilai dapat memberikan kepuasan yang lebih besar. Harga yang murah dapat memberikan kepuasan bagi konsumen yang sensitif terhadap harga sebab dapat memberikan *value of money* yang tinggi.

5) Kemudahan

Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah, nyaman dan efisien.⁶⁸ Selain nasabah yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk, tidak sedikit ditemui nasabah yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi produk tertentu. Hal ini dapat disebabkan karena:⁶⁹

⁶⁸ Handi Irawan, "Prinsip Kepuasan Pelanggan", (Jakarta: PT Efek Media Komposindo, 2002), h. 2.

⁶⁹ Nur Rianto Al-Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 200.

- 1) Manfaat dan hasil yang diharapkan nasabah tidak sesuai dengan kenyataan yang didapatkan.
- 2) Layanan tidak memuaskan.
- 3) Perilaku karyawan perusahaan yang kurang memuaskan nasabah.
- 4) Suasana dan kondisi fisik yang tidak menunjang.
- 5) Biaya yang terlalu tinggi.⁷⁰

3. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran terhadap kepuasan nasabah menurut Tjiptono yaitu:⁷¹

- 1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk atau jasa perusahaan.

- 2) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)

Minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan di masa lalu. Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

⁷⁰ Nur Rianto Al-Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 200.

⁷¹ Fandy Tjiptono, "Pemasaran Jasa", (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h.

3) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman ataupun keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk atau jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

4) Ketidaksiuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*).⁷²

Ketidaksiuasan pelanggan meliputi *complaint*, *return* atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar) dan *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Sedangkan menurut Kotler terdapat empat yang digunakan untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Nur Rianto Al-Arif yaitu:⁷³

- 1) Sistem keluhan dan saran yaitu media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis (yang mudah

⁷² Doni Marlius, Izet Putriani, "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan *Customer Service*", *Jurnal Pundi*, Vol. 03 No. 02, (Juli p2019), h. 113.

⁷³ Nur Rianto Al-Arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 204.

diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website*, dan lain-lain.

2) *Ghost shopping*, yaitu salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*, yaitu perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan, umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, *e-mail*, maupun wawancara langsung.

Kepuasan nasabah merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena

kepuasan akan produk yang diberikan perusahaan akan berimbas terhadap keuntungan yang akan dihasilkan perusahaan. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah dan lebih kreatif dalam menciptakan produk serta terus meningkatkan kualitas layanan sehingga kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

4. Ciri-ciri Konsumen yang Puas

Menurut Kotler dan Keller pada umumnya pelanggan yang sangat puas dapat dilihat dengan ciri-ciri sebagai berikut:⁷⁴

- 1) *Stay loyal longer* (tetap setia)
- 2) *Buy more as the company introduces new and upgraded products* (membeli lebih banyak pada produk baru perusahaan).
- 3) *Talks favourably to others about the company and its products,* (berbicara yang menguntungkan kepada orang lain tentang produk dan perusahaan).
- 4) *Pay less attention to competing brands and is less sensitive to price,* (kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga).
- 5) *Offer product or service ideas to the company,*

⁷⁴ Kotler dan Keller, "Manajemen Pemasaran" edisi 12 Jilid 1 & 2 (Jakarta: PT. Indeks, 2016), h.155.

(menawarkan ide atau produk atau jasa kepada perusahaan.

5. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Menurut pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima.⁷⁵

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan harus melihat kinerja yang berkaitan dengan sebagai berikut:⁷⁶

a) Sifat *Qana'ah*

Sifat *qana'ah* adalah salah satu ciri sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman, karena sifat ini menunjukkan keridhaan terhadap ketentuan pembagian rezeki.

b) Sifat Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah

⁷⁵ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Skripsi Ekonomi UIN Alauddin Makassar, Makassar), 2017, h.41.

⁷⁶ Rizki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar", (Skripsi Ekonomi UIN Alauddin Makassar, Makassar), 2017, h.42.

ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan. Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.

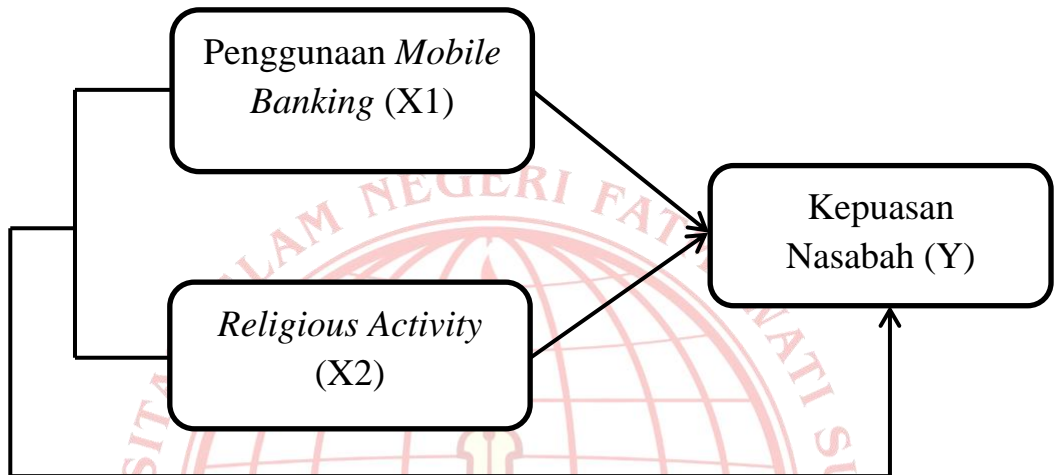
c) Benar (Lurus)

Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Bencana terbesar dalam pasar saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil. Misalnya berbohong dalam mempromosikan barang dan menetapkan harga. Oleh sebab itu, salah satu sifat yang terpenting dan diridhai Allah SWT ialah kebenaran.

G. Kerangka Berpikir Penelitian

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran dari suatu penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.5
Model Gambar Kerangka Pemikiran



Berdasarkan gambar 2.5 diatas dapat dijelaskan bahwa *mobile banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan tujuan memberikan kemudahan dalam akses nasabah ke bank, sehingga memungkinkan nasabah dapat menggunakan berbagai layanan di bank melalui aplikasi *mobile banking* tanpa harus datang langsung ke bank. Layanan *mobile banking* ini memiliki banyak manfaat diantaranya dengan menggunakan layanan ini nasabah dapat memantau transaksi dan saldo rekening selama 24 jam, nasabah dapat membayar berbagai tagihan hanya melalui *handphone* sehingga lebih hemat waktu, selain itu layanan ini juga dapat dinikmati oleh nasabah secara gratis.

Selain itu, BSI *mobile* mempunyai fitur *religious activity* atau aktivitas keagamaan yang memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan atau aktivitas keagamaan, kegiatan layanan islami dan kegiatan sosial seperti membantu sesama melalui *mobile banking*.

Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan dalam rangka mengidentifikasi penggunaan layanan *mobile banking*, pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah, dalam hal ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), dimana BSI sekarang sudah melakukan *merger* atau gabungan dari Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) dan Bank Syariah Mandiri (BSM).

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis

terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.⁷⁷

1. Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Penggunaan *mobile banking* sangat berkaitan erat dengan kemudahan, kepercayaan, serta kualitas layanan itu sendiri. Harris dan Harrington menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai oleh perusahaan yang telah memahami kebutuhan pelanggan dan melakukan segala upaya untuk melakukan layanan secara efektif dan efisien.⁷⁸

Yang artinya kemudahan penggunaan, kepercayaan serta kualitas layanan atau keefektifan sebuah layanan jelas terkait dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dirumuskan hipotesis:

$H_{\alpha 1}$: Penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah..

2. Pengaruh *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah

Fitur *religious activity* yang hanya terdapat di BSI *mobile* tentunya sangat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan atau layanan islami, seperti membantu sesama orang

⁷⁷ Sugiyono, “Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.96

⁷⁸ Irfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017).

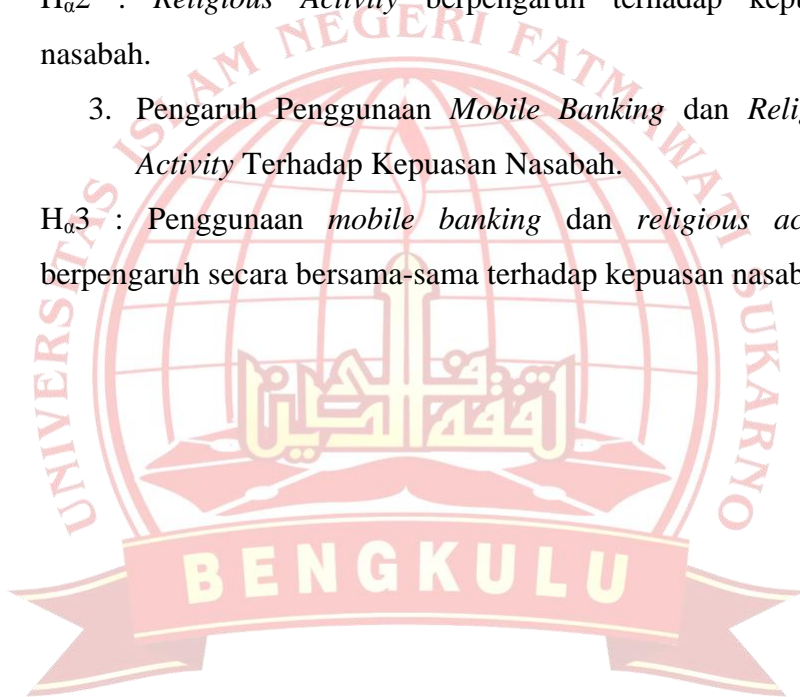
yang membutuhkan, berbagi ziswaf, membayar zakat, mengetahui arah kiblat, mengetahui waktu sholat, adanya Juzamma dan banyak manfaat lainnya.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : *Religious Activity* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah.

H₃ : Penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penelitian asosiatif atau hubungan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian asosiatif atau hubungan menggunakan analisis statistik inferensial dengan menggunakan rumus korelasi dan atau regresi, sehingga dengan demikian dengan digunakannya jenis penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.⁷⁹ Penulis ingin mengetahui apakah penggunaan *mobile banking* (X1) dan *religious activity* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dimana proses penggalan informasi di wujudkan dalam bentuk angka-angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode/scientific karena telah

⁷⁹ Syamsunie Carsel, Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan, (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2018), hal. 79

memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.⁸⁰

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai bulan September 2022.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama Kota Bengkulu, Jalan Semangka RT.15/RW.05 Panorama Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi penelitian ini karena BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri telah tergabung (merger) menjadi satu di Bank Syariah Indonesia. Pemilihan lokasi ini dikarenakan sesuai dengan observasi awal yang telah dilakukan terhadap salah satu mahasiswa Perbankan Syariah yang mengatakan bahwa ada permasalahan atau kendala saat menggunakan BSI *Mobile*. Dan adanya fitur kegiatan islami yang membantu nasabah dalam melakukan kegiatan

⁸⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Method), (Yogyakarta : Penerbit Bandung, 2016), h. 11

keagamaan atau *halal life style* hanya dengan menggunakan *mobile banking*.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸¹ Populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Sedangkan sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.⁸² Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁸³ Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang di teliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu yang

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2018, h.119.

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2018, h.120.

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2018, h.125.

harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini yaitu:

- 1) Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang aktif menggunakan *mobile banking*.
- 2) Nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* selama 2-3 tahun lamanya. (sering melakukan transaksi).
- 3) Nasabah yang beragama islam karena peneliti membahas mengenai fitur aktivitas keagamaan yang ada di BSI *mobile*.

Alasan peneliti menentukan kriteria-kriteria untuk pengambilan sampel seperti diatas karena sesuai dengan batasan masalah dan variabel-variabel yang akan diteliti. Untuk menentukan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus menurut Ferdinand Augusty yang menyatakan jumlah sampel adalah 5-10 dikali jumlah indikator ditambahkan jumlah variabel laten.⁸⁴

Dalam penelitian ini, jumlah indikator penelitian sebanyak 13 sehingga jumlah sampel minimum adalah 5 kali jumlah indikator atau sebanyak $5 \times 13 = 65$ dan

⁸⁴ Ferdinand Augusty. Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2. BP (Universitas Diponegoro : Semarang. 2005)., h. 54.

sampel maksimum 10 kali jumlah indikator atau sebanyak $10 \times 13 = 130$.

Peneliti telah membagikan 130 kuesioner sesuai dengan sampel maksimum yang ada di penelitian ini. Tetapi, setelah di cek kelengkapan jawabannya, hanya 69 kuesioner yang memenuhi syarat. Jadi, sampel pada penelitian ini adalah 69 responden.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung, melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Diperoleh langsung dari Nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *Mobile Banking*. Data primer yang digunakan peneliti yaitu melalui kuesioner tertutup.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya atau disebut sumber kedua dari yang kita butuhkan.⁸⁵

⁸⁵ Burhan Bungin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), .h 132

Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu data yang berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi dan internet serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Ada beberapa metode yang dapat peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini.

a) Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada pihak Bank Syariah Indonesia dan juga nasabah untuk memperoleh informasi tentang produk *mobile banking*.

b) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab.⁸⁶ Hal ini dimaksudkan dalam rangka pengumpulan data tentang penggunaan *mobile banking* dan fitur *religious activity* terhadap

⁸⁶ Sugiyono. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". (Bandung: Alfabeta, 2017)., h.142.

kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) yakni dengan menyebarkan angket kepada responden untuk menjawab pertanyaan tersebut. Tujuan dari adanya penyebaran kuesioner adalah hanya untuk melihat rata-rata jawaban dari nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner dengan tiga atau lebih jawaban :

1 = STS : Sangat Tidak Setuju

2 = TS : Tidak Setuju

3 = CS : Cukup Setuju

4 = S : Setuju

5 = SS : Sangat Setuju

c) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁸⁷ Observasi ini dilakukan dengan

⁸⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D" (Bandung:Alfabeta, 2018) h. 203.

mengamati dan bertanya langsung kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking* di KC Panorama Bengkulu mengenai apa yang dirasakan nasabah ketika menggunakan *mobile banking* seperti kemudahan yang didapatkan dan kendala-kendala yang dialami nasabah.

d) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan pengambilan foto-foto atau sebagai bukti pada saat melakukan penelitian.

E. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel

a) Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas yaitu:

Variabel X1 adalah Penggunaan *Mobile Banking* dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kemudahan Aplikasi Untuk Digunakan
- 2) Keandalan Sistem (*Reliability*)
- 3) Kecepatan Sistem (*Response Time*)
- 4) Kemudahan Akses (*Flexility*)

5) Keamanan Sistem.

Variabel X2 adalah fitur *religious activity* dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Keyakinan
- 2) Pengalaman/Praktek
- 3) Penghayatan
- 4) Pengetahuan

b) Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan indikator sebagai berikut :

Variabel Y adalah kepuasan nasabah dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)
- 2) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)
- 3) Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
- 4) Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

2. Definisi Operasional

Definisi Operasioanal adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variabel penelitian

sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Variabel X1)	Penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. Penggunaan sebagai aktivitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan Aplikasi Untuk Digunakan 2. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>) 3. Kecepatan Sistem (<i>Response Time</i>) 4. Kemudahan Akses (<i>Flexility</i>) 5. Keamanan Sistem.
2.	<i>Religious Activity</i> (Variabel X2)	Aktivitas keagamaan adalah segala bentuk kegiatan yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keyakinan 2. Pengalaman atau Praktek

		<p>berhubungan dengan nilai-nilai agama, yang dijadikan sebagai rutinitas dalam kehidupan sehari-hari dan dijadikan pedoman dalam menjalin hubungan kepada Allah swt. dan hubungan kepada umat manusia lainnya.</p>	<p>3. Penghayatan 4. Pengetahuan</p>
3.	<p>Kepuasan Nasabah (Variabel Y)</p>	<p>Kepuasan nasabah adalah perasaan puas atau sebaliknya yang dimiliki seseorang setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang dialami dari sebuah produk atau jasa yang digunakan. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya</p>	<p>1. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>) 2. Niat beli ulang (<i>Repurchase Intention</i>) 3. Kesiediaan untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) 4. Ketidakpuasan</p>

		setelah mengkonsumsi suatu produk.	Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)
--	--	------------------------------------	--

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dengan pertanyaan mengenai penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah. Dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata katanya sendiri melainkan telah disediakan alternatif jawaban.⁸⁸ Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁸⁹

Butir-butir pertanyaan dalam angket/kuesioner disusun berdasarkan indikator dari beberapa variabel, yaitu variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini akan memberikan nilai dengan bobot sebagai berikut.

- A. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- B. Setuju (S) diberi skor 4

⁸⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)". (Bandung : Alfabet, 2014), h.137

⁸⁹ Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif ...*, h.193

- C. Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
- D. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- E. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Pilihan jawaban untuk variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* menggunakan skala likert 1 sampai 5 yang diadopsi dari peneliti, Denny Ramdan dan M. Hisan Ardianto sebagai berikut

Tabel 3.2

**Pengukuran Skala Likert (Skala Ordinal)
Pengukuran Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* dan Fitur
Religious Activity Terhadap Kepuasan Nasabah**

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ardianto⁹⁰

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

⁹⁰ M. Hisan Ardianto, pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Duta oktan semesta Palembang melalui motivasi kerja sebagai variabelintervening, skripsi, foliteknik negeri sriwijaya Palembang, 2014.

Dalam penelitian ini, menggunakan program SPSS untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara Penggunaan *Mobile Banking* (X1), *Religious Activity* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Sebelum dilakukan analisis data dengan metode regresi linier sederhana, perlu terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan dengan menggunakan program SPSS statistic 25, yaitu:

1. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir-butir soal tes. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur. Pengukuran validitas angket dilakukan dengan menggunakan *person corelation* yaitu mengkorelasikan skor item masing-masing nomor dengan total skor.

Langkah kerja untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen, yaitu:

- a) Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada narasumber yang bukan narasumber sesungguhnya.
- b) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c) Memeriksa kelengkapan data.

- d) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada butir yang diperoleh, untuk mempermudah perhitungan atau pengelolaan data selanjutnya.
- e) Menghitung koefisien validitas dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir.
- f) Uji validitas dilakukan pada setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel | $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%.
- g) Hasil analisis perhitungan validasi butir soal (sig) dikonsultasikan dengan α (0,05), dengan taraf signifikan 5%. Bila harga $\text{sig} > \alpha$ maka butir soal tidak valid. Sebaliknya bila harga $\text{sig} < \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan valid.⁹¹
- 2) Uji Reliabilitas
- Setelah melakukan uji validitas, peneliti melanjutkan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari

⁹¹ Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian*, cet. I, (Bandung: PT Refika Adimata, 2014), h. 123

waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabilitas angket, digunakan teknik perhitungan dengan Teknik *Alpha Cronbach*.

Tentang uji reliabilitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya sebagai berikut:

- a) Untuk melihat kestabilan ukuran dan konsisten responden dalam menjawab kuesioner, kuesioner mencerminkan konstruk sebagai dimensi satu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.
- b) Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan.
- c) Jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$ maka disebut reliabel.⁹²

2. Uji Asumsi Dasar

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui data tiap variabel yang diperoleh tersebut berdistribusi normal atau tidak. Teknik yang digunakan untuk pengujian normalitas data tiap variabel dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov*.

⁹² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), h. 165

Normalitas dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikansi (α) tentunya (biasanya α 0,05 atau $\alpha = 0,01$). Sebaliknya, jika hasil uji signifikan, maka normalitas data tidak terpenuhi. Cara mengetahui signifikan, atau tidak signifikan hasil uji normalitas ialah dengan memperhatikan bilangan pada kolom signifikansi (sig) untuk menetapkan kenormalan, kriteria yang berlaku sebagai berikut:

- a) Tetapkan taraf signifikansi uji misalnya $\alpha = 0,05$.
- b) Bandingkan p dengan taraf signifikansi yang diperoleh.
- c) Jika signifikansi yang diperoleh $> \alpha$, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- d) Jika signifikansi yang diperoleh $< \alpha$, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁹³

2) Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas dimaksudkan untuk melihat apakah sama atau tidaknya kedua variabel tersebut. Untuk mengetahui apakah kedua variansi

⁹³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian...*, h. 178

tersebut homogen, maka dilakukan uji *levene*, yaitu tes uji *of homogeneity of variance*, untuk mengetahui homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut:

- a) Signifikansi $\alpha = 0,05$
 - b) Jika $\text{sig} > \alpha$ maka variansi setiap sampel sama (homogen)
 - c) Jika $\text{sig} < \alpha$ maka setiap variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)
- 3) Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yaitu suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinieritas jika ada fungsi linier yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel.⁹⁴ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) $< 10,00$ dan *tolerance* $> 0,10$, maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas.

3. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

⁹⁴ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), h.60

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X_1) dan variabel independent (X_2) dengan variabel dependen (Y). Pada penelitian ini peneliti menggunakan model regresi linear berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen.

Rumus Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Nilai yang akan diprediksi)

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi

$X_1 X_2$ = Variabel Bebas

2) Uji t

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap variabel terikat.

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui tingkat sigfikansi pengaruh masing-masing variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity*

terhadap variabel kepuasan nasabah dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah.

a) Bila hasil pengujian statistik menunjukkan $\text{sig} < \alpha 0,05$, maka H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

b) Sebaliknya, jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa $\text{sig} > \alpha 0,05$, maka H_a ditolak berarti variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

3) Uji F

Uji f bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.⁹⁵

a) Jika tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* secara

⁹⁵ Dwi Prayitno, *Mndiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), h. 117

simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

- b) Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

Uji statistik f menunjukkan seberapa jauh pengaruh penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Religious Activity* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka indeks “ r ” penggunaan *mobile banking* dan fitur *religious activity* terhadap kepuasan nasabah pada umumnya digunakan sebagai berikut.⁹⁶

⁹⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 249

Tabel 3.3
Koefisien Determinan

Besaran “r”	Interprestasi
0,00 - 0,199	Sangat lemah atau rendah
0,20 – 0,399	Lemah atau rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat atau tinggi
0,80 – 1,000	Sangat kuat atau tinggi

Sumber: Sugiyono, 2016.⁹⁷



⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*,h.242.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.⁹⁸

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat

⁹⁸ Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.⁹⁹

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.¹⁰⁰

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah

⁹⁹ Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

¹⁰⁰ Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).¹⁰¹

Adapun Profil Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yaitu:

Nama : Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Alamat : Jalan Semangka RT.15/RW.05 Kota Bengkulu

Telepon : (0736) 347932/ (0736) 347963

Website : www.bankbsi.co.id

Jenis Usaha :Perbankan Syariah

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)¹⁰²

Visi:

Top 10 Global Islamic Bank

¹⁰¹ Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

¹⁰² Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.¹⁰³

B. Deskripsi Responden

Untuk melihat deskripsi mengenai nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang merupakan dalam penelitian ini juga pemberi informasi yang diberikan oleh

¹⁰³ Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (*Online*) tersedia di: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah).

peneliti. Responden dalam penelitian ini memiliki deskripsi sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

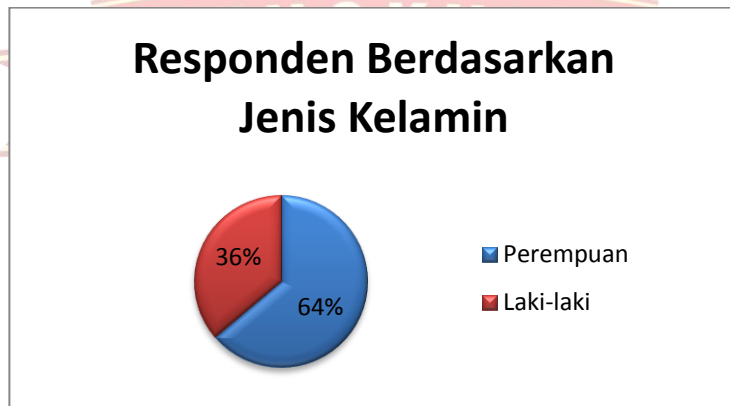
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	44	64%
Laki-laki	25	36%
Total	69	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Gambar 2.6

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 64%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden disini peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu dari umur 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan lebih dari 50 tahun. Adapun data mengenai usia nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden yaitu:

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

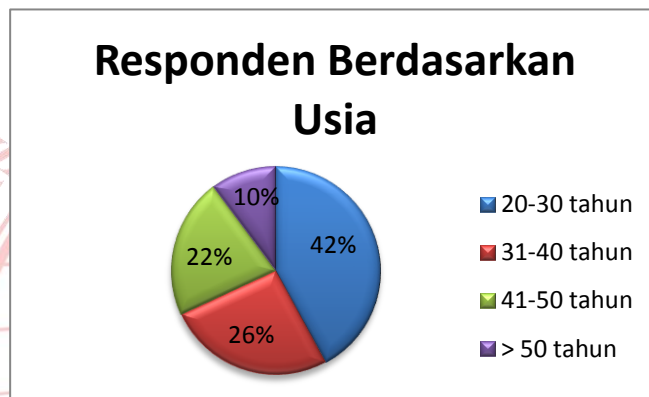
Responden Berdasarkan Usia	Jumlah	Presentase
20-30 tahun	29	42%
31-40 tahun	18	26%
41-50 tahun	15	22%

> 50 tahun	7	10%
Jumlah	69	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Gambar 2.7

Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang usia nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden. Usia responden yang menjadi sampel penelitian ini berkisar 20-30 tahun terdapat sebanyak 29 responden atau 42% dari jumlah sampel, yang memiliki umur 31-40 tahun sebanyak 18 responden atau 26%, yang memiliki umur 41-50 tahun sebanyak 15 responden atau 22%, dan yang memiliki umur >50 tahun sebanyak 7 responden atau 10%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah yang berusia 20-30 tahun.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden disini peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu Karyawan swasta, Wiraswasta, PNS, dan lainnya. Adapun data mengenai jenis pekerjaan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

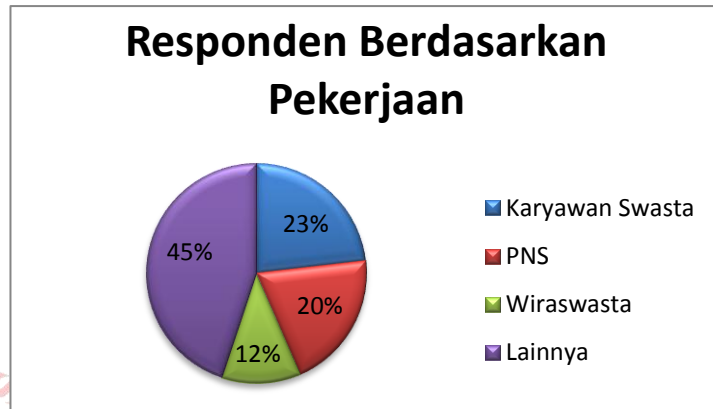
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Karyawan Swasta	16	23%
PNS	14	20%
Wiraswasta	8	12%
Lainnya	31	45%
Jumlah	69	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Gambar 2.8

Responden Berdasarkan Pekerjaan



Dapat diketahui tentang jenis pekerjaan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden. Nasabah yang berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 16 responden atau 22%, PNS sebanyak 14 responden atau 20%, wiraswasta sebanyak 8 responden atau 12% dan lainnya sebanyak 31 responden atau 45%.

Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang berprofesi sebagai lainnya.

4. Berdasarkan Produk Pendanaan

Data mengenai produk pendanaan yang digunakan oleh nasabah sebagai responden disini peneliti mengelompokkan menjadi 4 jenis produk pendanaan sesuai observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu: BSI Tabungan *Easy Wadiah*, BSI Tabungan *Easy Mudharabah*, BSI Tabungan Haji, dan BSI Tabungan Pendidikan. Adapun data mengenai jenis produk pendanaan yang digunakan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil responden adalah sebagai berikut:

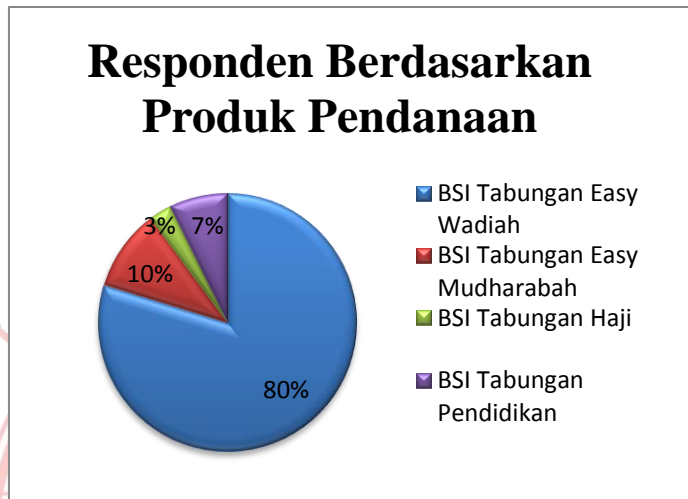
Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Produk
Pendanaan

Responden Berdasarkan Produk Pendanaan	Jumlah	Presentase
BSI Tabungan <i>Easy Wadiah</i>	55	80%
BSI Tabungan <i>Easy Mudharabah</i>	7	10%
BSI Tabungan Haji	2	3%
BSI Tabungan Pendidikan	5	7%
Jumlah	69	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Gambar 2.9

Responden Berdasarkan Produk Pendanaan



Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis tabungan pendanaan yang digunakan oleh nasabah pengguna BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu yang diambil sebagai responden. Adapun yang menggunakan produk pendanaan BSI Tabungan *Easy Wadiah* sebanyak 55 responden atau 80%, BSI Tabungan *Easy Mudharabah* sebanyak 7 responden atau 10%, BSI Tabungan Haji sebanyak 2 responden atau 3% dan BSI Tabungan pendidikan sebanyak 5 responden atau 7%.

C. Hasil Penelitian

1. Pengujian Instrumen atau Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Efektivitas *Mobile Banking* (X1)

No.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,548	0,237	Valid
2.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,431	0,237	Valid
3.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,648	0,237	Valid
4.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,443	0,237	Valid
5.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,829	0,237	Valid
6.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,649	0,237	Valid
7.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,684	0,237	Valid

8.	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,834	0,237	Valid
----	-------------------------------------	-------	-------	-------

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diperoleh kolom r_{tabel} pada tabel di atas yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item yang akan digunakan untuk menguji validitas instrument. Dalam hal ini r_{tabel} ditetapkan sebesar 0,237 dan diperoleh r_{hitung} positif dan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Religiusitas (X2)

No.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	<i>Religious Activity</i>	0,803	0,237	Valid
2.	<i>Religious Activity</i>	0,634	0,237	Valid
3.	<i>Religious Activity</i>	0,804	0,237	Valid
4.	<i>Religious Activity</i>	0,703	0,237	Valid
5.	<i>Religious Activity</i>	0,867	0,237	Valid
6.	<i>Religious Activity</i>	0,335	0,237	Valid

	<i>Activity</i>			
7.	<i>Religious Activity</i>	0,849	0,237	Valid
8.	<i>Religious Activity</i>	0,658	0,237	Valid

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diperoleh bahwa variabel X2 *religious activity* menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,237 maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kepuasan Nasabah	0,584	0,237	Valid
2.	Kepuasan Nasabah	0,760	0,237	Valid
3.	Kepuasan Nasabah	0,718	0,237	Valid
4.	Kepuasan Nasabah	0,852	0,237	Valid
5.	Kepuasan Nasabah	0,769	0,237	Valid
6.	Kepuasan Nasabah	0,789	0,237	Valid
7.	Kepuasan Nasabah	0,785	0,237	Valid
8.	Kepuasan Nasabah	0,402	0,237	Valid

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diperoleh bahwa variabel Y kepuasan nasabah menghasilkan nilai r_{hitung} berada diatas 0,237

maka seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dapat dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,60.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	0,60	Keterangan
X1	0,742	0,60	Reliabel
X2	0,762	0,60	Reliabel
Y	0,764	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki *alpha cronbach* > 0,60, maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Dasar

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan data sampel berdasarkan data populasi yang berdistribusi normal atau tidak normal. Kenormalan data dapat dilihat dari residunya. Metode yang digunakan adalah uji *kolmogrov-smirnov* dengan kriteria taraf signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar

dari alfa ($\text{sig} > \alpha$), maka data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari ($\text{sig} > \alpha$), maka berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.05254795
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.073
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil tabel 4.9 di atas, hasil uji normalitas terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikan (Sig.) dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu 0,200 (lebih besar dari 0,05) hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas data menggunakan *Levene Test* dengan ketentuan jika $\text{Sig.} > \alpha 0,05$, maka varian setiap sampel sama (homogen).

Tabel 4.10
Hasil Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Data	Based on Mean	3.997	2	116	.109
	Based on Median	2.793	2	116	.053
	Based on Median and with adjusted df	2.793	2	90.443	.095
	Based on trimmed mean	3.939	2	116	.125

Berdasarkan hasil tabel 4.10 di atas, hasil uji homogenitas terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan *levене test* dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikan (Sig.) dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu 0,109 (lebih besar dari 0,05) hal ini berarti bahwa seluruh variabel bersifat homogen.

3) Uji Multikolinearitas

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan menggunakan *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang 10,00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari

0,10. Maka, model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.345	6.864		.779	.445		
	Penggunaan M-Banking	.532	.151	.424	3.512	.002	.361	2.768
	Religious Activity	.665	.141	.569	4.720	.000	.361	2.768

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Nilai Beta

a. Nilai beta untuk penggunaan *mobile banking* = 0,532 < 1 (tidak terjadi multikolinieritas).

b. Nilai beta untuk *religious acitivity* = 0,665 < 1 (tidak terjadi multikolinieritas).

2) Nilai Standar Error

a. Nilai standar error untuk penggunaan *mobile banking* = 0,151 < 1 (tidak terjadi multikolinieritas).

- b. Nilai standar error untuk *religious acitivity* = 0,141 < 1 (tidak terjadi multikolinieritas).

3) Nilai VIF

- a. Nilai VIF untuk penggunaan *mobile banking* = 2.768 < 10 (tidak terjadi multikolinieritas).
- b. Nilai VIF untuk *religious acitivity* = 2.768 < 10 (tidak terjadi multikolinieritas).

4) Nilai *tolerance*

- a. Nilai *tolerance* penggunaan *mobile banking* = 0,361 > 0,10 (tidak terjadi multikolinieritas)
- b. Nilai *tolerance religious acitivity* = 0,361 > 0,10 (tidak terjadi multikolinieritas).

Dengan demikian, data atau model regresi memenuhi bebas dari masalah multikolinieritas.

3. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi berganda karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious acitivity* terhadap variabel kepuasan nasabah, dan juga untuk mendeskripsikan nilai dari variabel kepuasan nasabah apabila nilai variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious acitivity* mengalami kenaikan atau penurunan, serta untuk mengetahui

arah hubungan pengaruh variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap variabel kepuasan nasabah.

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.345	6.864		.779	.445		
	Penggunaan <i>M-Banking</i>	.532	.151	.424	3.512	.002	.361	2.768
	<i>Religious Activity</i>	.665	.141	.569	4.720	.000	.361	2.768

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 25, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 5.345 + 0,532X_1 + 0,665X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar 5,345 artinya jika penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* nilainya 0, maka besarnya kepuasan nasabah sebesar 5,345.
2. Koefisien regresi variabel sebesar 0,532 artinya jika penggunaan *mobile banking* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,532. Begitu pula sebaliknya jika penggunaan *mobile banking* mengalami penurunan satu satuan maka akan berakibat pada berkurangnya kepuasan nasabah sebesar 0,532.
3. Koefisien regresi variabel sebesar 0,665 artinya jika *religious activity* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,665. Begitu pula sebaliknya jika *religious activity* mengalami penurunan satu satuan maka akan berakibat pada berkurangnya kepuasan nasabah sebesar 0,665.

2) Uji t

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang ada pada model secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan pada model secara individual. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikan (sig.) < alpha 0,05 maka H_a diterima dan jika nilai $\text{sig.} > 0,05$ H_0 ditolak.

Tabel 4.13
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5.345	6.864		.779	.445
	Penggunaan <i>M-Banking</i>	.532	.151	.424	3.512	.002
	<i>Religious Activity</i>	.665	.141	.569	4.720	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) penggunaan *mobile banking* sebesar 0,002. Berarti nilai signifikansi (sig) $0,002 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_1 yang menyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah atau H_1 diterima.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) *religious activity* sebesar 0,000. Berarti nilai signifikansi

(sig) $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_2 yang menyatakan bahwa konsep *religious activity* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah atau H_2 diterima.

3) Uji f

Pengujian penelitian ini menggunakan teknik uji f dengan metode uji Anova yaitu menguji untuk melihat apakah semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji f ini digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel kepuasan nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186.081	2	593.040	84.575	.000 ^b
	Residual	147.253	21	7.012		
	Total	1333.333	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Religious Activity*, Penggunaan *M-Banking*

Berdasarkan hasil uji f pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikan (sig.) adalah $0,000 < (\alpha) 0,05$, maka H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh signifikan

secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.890	.879	2.648

a. Predictors: (Constant), *Religious Activity*, *Penggunaan M-Banking*

Berdasarkan tabel 4.15 model summary diperoleh nilai R sebesar 0,943. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Berdasarkan tabel model Summary diperoleh nilai *R square* (R^2) = 0,890 = 89%. Artinya, penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota

Bengkulu sebesar 89% sedangkan sebesar 11% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini

Berdasarkan tabel model summary diperoleh nilai *Adjusted R Square* adalah 0,879. Hal ini berarti 87,9% variasi variabel terikat yaitu kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh dua variasi bebas yaitu penggunaan *mobile banking* dan *religious activity*. Sedangkan 12,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. Penggunaan sebagai aktivitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Pembeli dan pemakai yang dapat disebut pula sebagai konsumen barang dan jasa. Dalam penelitian ini penggunaan adalah pemakaian pada layanan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI *mobile* yang ada pada *smartphone* dalam melakukan transaksi perbankan.

Sebagaimana dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel efektivitas penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,002 dan nilai signifikansi 0,05. Yang artinya semakin baik penggunaan *mobile banking*, maka

semakin puas pula nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Hal ini sejalan pula dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Iin Yusmaina dengan judul “Efektivitas dan Risiko Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Mandiri Syariah (BSM)” menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti efektivitas dan risiko mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Pengaruh *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Religious activity atau “aktivitas keagamaan”. Aktivitas keagamaan terdiri dari dua kata yaitu aktivitas dan keagamaan. Aktivitas mempunyai arti kegiatan atau kesibukan.¹⁰⁴ Aktivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu “*activity*” yang berarti pekerjaan, kegiatan, kesibukan, gerakan dan penggunaan energi.¹⁰⁵

Jadi, dapat di simpulkan bahwa aktivitas keagamaan adalah segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan nilai-nilai agama, yang dijadikan sebagai rutinitas dalam kehidupan

¹⁰⁴ W.J.S.Poerwodarminto, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 23.

¹⁰⁵ Rudy Hariyono dan Antoni Ideal, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris PlusIdiom* (cet; 1, Surabaya: Gitamedia Press, 2005), h. 21.

sehari-hari dan dijadikan pedoman dalam menjalin hubungan kepada Allah SWT dan hubungan kepada umat manusia lainnya. *Religious activity* di BSI *mobile* seperti adanya layanan “Berbagi Ziswaf, Juz Amma, Asmaul Husna, Kalkulator Qurban bahkan Jadwal Shalat yang tentunya memudahkan dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan aktivitas keagamaan di *mobile banking*. Dengan adanya aktivitas keagamaan ini, tentunya akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Sebagaimana dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel *religious activity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,000 dan nilai signifikansi 0,05. Yang artinya semakin baik *religious activity* BSI *mobile*, maka semakin puas pula nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dalam menggunakan *mobile banking*.

3. Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* dan *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien 0,000 dan nilai signifikansi 0,05. Yang artinya semakin baik penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin puas pula nasabah

Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dalam menggunakan *mobile banking*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Dara Laela Yuhana Nifa dengan judul “Analisis Pengaruh Efektivitas dan *Religious Activity* BSI *Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi” menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti efektivitas dan *religious activity* mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan pengujian statistik yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Dan *Religious Activity* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dengan nilai koefisien 0,002 dan nilai signifikansi 0,05 yang artinya semakin baik penggunaan *mobile banking*, maka semakin puas pula nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dalam melakukan transaksi.
2. *Religious Activity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dengan nilai koefisien 0,000 dan nilai signifikansi 0,05 yang artinya semakin baik *religious activity*, maka semakin puas pula nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dalam menggunakan *mobile banking* dan bertransaksi.
3. Penggunaan *mobile banking* dan *religious activity* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu dengan nilai

koefisien 0,000 dan nilai signifikansi 0,05. Hasil uji koefisien determinasi juga menjelaskan bahwa keduanya berpengaruh cukup kuat sebesar 89%, sedangkan sebesar 11% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kajian teori, berikut ini di temukan saran bagi objek penelitian, Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu, maupun penelitian lainnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu untuk terus meningkatkan fasilitas, produk, pelayanan, serta sisi religiusitas nya agar para pengguna layanan *mobile banking* tersebut merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Pihak bank juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami dan mulai tertarik untuk menggunakan *mobile banking*. Dan hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menambah pengetahuan dan refrensi atau daftar rujukan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan memberikan alternatif solusi lain yang belum termasuk dalam variabel penelitian ini. Hal ini karena terdapat variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Arthana, Yudhi W. “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* : Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB),” *Jurnal Informasi*. Vol. VII No. 1 Februari 2015.
- BSI layanan pembayaran, dikutip dari https://bsimobile.co.id/fitur_layanan/pembayaran/, pada hari Rabu, tanggal 1 desember 2021, Pukul 11:23 WIB).
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group. 2011.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran Kemenag*, dikutip dari <https://quran.kemenag.go.id/sura/2>, pada hari Sabtu, tanggal 20 November 2021, Pukul 12:20 WIB.
- Fadlan, Abi. “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”. Malang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi. 2018.
- Febriani, Rizki. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar”, Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi UIN Alauddin. 2017.

Hadi, Syamsul. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*,” *Jurnal Optimum*, Vol.5 No.1, 2015.

Hapsara, Radityo Febri. “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi pada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)”, *Naskah Publikasi Ilmiah*, 2015, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Harish, Irfan Nurahmadi “*Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*.” Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah. 2017.

Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Efek Media Komposindo. 2002.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). dikutip dari <https://kbbi.web.id/efektif>, pada hari Rabu, tanggal 1 Desember 2021, Pukul 11:39 WIB.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. dikutip dari <https://kominfo.go.id/>, pada hari Senin, tanggal 20 November 2021, Pukul 12:15 WIB.

Kotler, Philip., Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2008.

Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenamedia Group. 2015.

Marlius, Doni., Izet Putriani. “Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan

Dilihat Dari Kualitas Layanan *Customer Service*,”
Jurnal Pundi, vol.3 No.2 2019, Akademi Keuangan dan
Perbankan Padang.

Muslim, Ahmad Shobiri. “PERBANKAN SYARIAH DI
INDONESIA; Antara Peluang dan Tantangan”, *Jurnal
Keislaman dan Kebudayaan*, vol. 10 No.1 Januari 2016,
IAIN Kediri.

Miftahuddin. “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile
Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu dengan
Bank Mandiri KC Bengkulu”, *Jurnal Ilmiah
Ekonomi Kita*, vol. 8 No. 1 Juni 2019, Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkulu.

Pinontoan, Wulan. “Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan,
Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap
Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang
Manado,” *Jurnal EMBA*, vol.1 No. 4 Desember
2013, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan
Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.

Prakosa Adhi, Ahsan Sumantika. “Analisis Pengaruh Persepsi
Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan
Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal Manajemen* vol. 9
No 2 2019, Universitas PGRI Yogyakarta.

Purwati, Nisa Ayu. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam
Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada
PT.Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda
Aceh*,” Banda Aceh: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh. 2018.

Saifuddin,. “Eksistensi Bank Non Syari’ah di Aceh Pasca Pengundangan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syari’ah,” *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol.12 No.1 Juli 2020, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Satriyanti, Evi Oktaviani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”, *Journal of Business and Banking*, Vol.2 No.2 November 2012, STIE Perbanas Surabaya.

Sa’diyah, Wachidatus. “*Use of E-toll Card: Satisfied Consumers*”, *Jurnal Manajemen Motivasi* 2018, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2007.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Sujarweni, V Wiratman. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS. 2014.

Tampubolon Nelson, *et.al*. *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015.

Thouless, Robert H. *Pengantar Psikolog Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 1995.

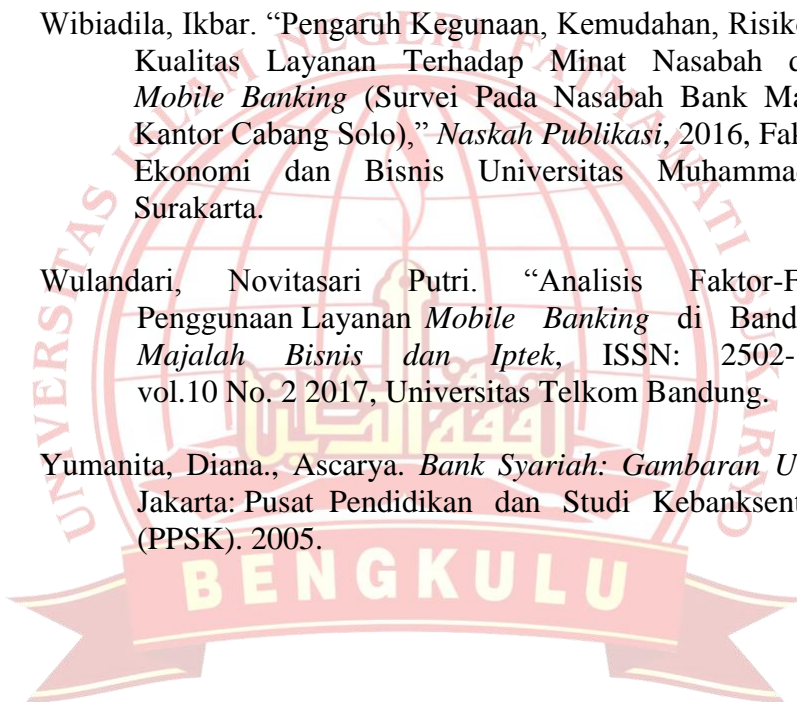
Tika, Moh Pabundu. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006.

Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media. 2005.

Wibiadila, Ikbar. "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam *Mobile Banking* (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)," *Naskah Publikasi*, 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wulandari, Novitasari Putri. "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung," *Majalah Bisnis dan Iptek*, ISSN: 2502-1559, vol.10 No. 2 2017, Universitas Telkom Bandung.

Yumanita, Diana., Ascarya. *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK). 2005.



L

A

M

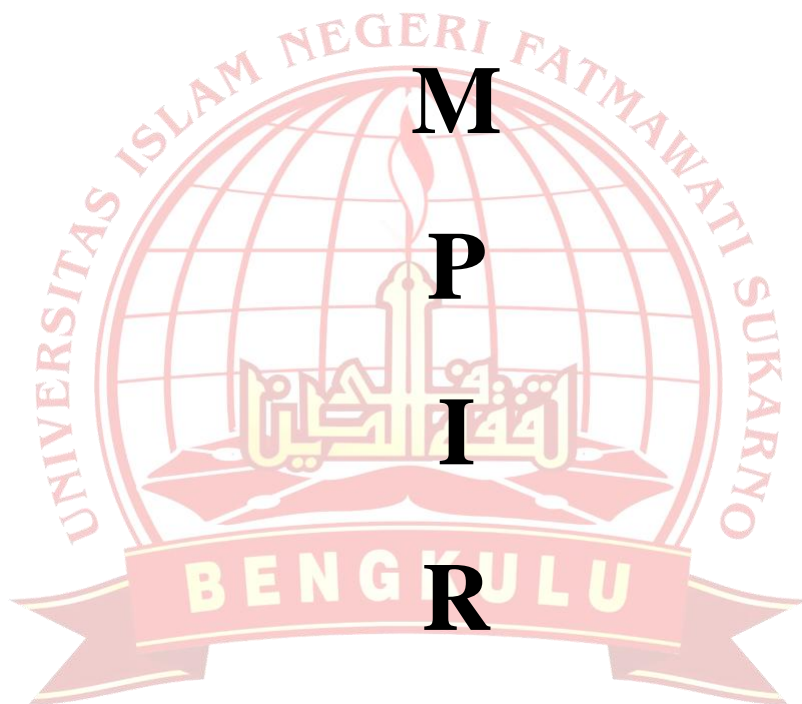
P

I

R

A

N





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Nabila Oktarina Irawan
N I M : 1811140083
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : VII (7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP PANORAMA BENGKULU

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan
.....

Pengelola Perpustakaan

Esti Aqish. M.
18/12/12

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan
.....

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Muti Yarmunida

IV. Judul Yang Disahkan

Dapat dilanjutkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Muti Y

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

[Signature]

Bengkulu,

Mahasiswa

[Signature]


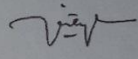
Nabila Oktarina Irawan
NIM. 1811140083



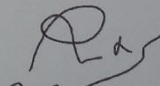
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website : www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis/14 April 2022
Nama Mahasiswa : Nabila Oktarina Irawan
NIM : 1811140083
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Efektivitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Panorama Kota Bengkulu	 (Nabila Oktarina Irawan)	 Dr. Mifti Yarnunida, M.A.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031003

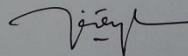
Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nabila Oktarina Irawan
 NIM : 1811140083
 Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Latar Belakang Masalah	1. tambahkan data target pencapaian M Banking. 2. tambahkan sumber-data (footnote) setiap data yg disajikan
2.	Rumusan Masalah	1. perbaiki sesuai saran. jadikan 2 rumusan. Sematkan dg Rumusan masalah yg diganti.
3.	Tujuan	perkaya referensi.
4.	BAB II	
4.	BAB III	Sesuaikan dengan penelitian yg anda lakukan. (uraikan secara operasional).

Bengkulu, 14 April 2022
 Penyeminar,



Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
 NIP. 197705052007102002

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Dan *Religious Activity* BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu)” yang disusun oleh :

Nama : Nabila Oktarina Irawan

NIM : 1811140083

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

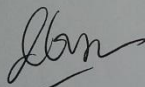
Hari : Kamis

Tanggal : 14 April 2022/ 1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

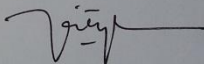
Bengkulu, ~~26~~ April 2022 M
Ramadhan 1443 H

Mengetahui
Koordinator Prodi PBS



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminar



Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 197705052001102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS AGAMA ISLAM
NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Email: @iainbengkulu.ac.id

Alamat : Jl. Raden Fatah PagarDewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 5117

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nabila Oktarina Irawan
NIM : 1811140083
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari kamis, tanggal 14 April 2022 atas saran dan perbaikan dari penyeminar I dan II maka proposal dengan judul : Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama Kota Bengkulu

Diubah menjadi : Pengaruh Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* dan *Religious Activity* BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)

namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu.....2022

Peneliti,

Nabila Oktarina Irawan
1811140083

Mengetahui,
Pengelola Perpustakaan FEBI

...Ayu Suningsih, M.E.K.

Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP.197705052007102002

Pembimbing II

Aan Shar, M.M.
NIP.198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0565/Un.23/ F.IV/PP.00.9/05/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

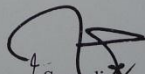
1. N A M A : Dr. Miti Yarmunida, M. Ag.
NIP : 197705052007102002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Aan Shar, M. M.
NIP : 198908062019031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Nabila Oktarina Irawan
NIM : 1811140083
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* dan *Religious Activity BSI Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu)
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 23 Mei 2022
Dekan,


Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama
Kota Bengkulu)” yang disusun oleh :

Nama : Nabila Oktarina Irawan
Nim : 1811140083
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya
dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP.197705052007102002

Pembimbing II

Aan Shar, M.M.
NIP.198908062019031008

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Nabila Oktarina Irawan Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1811140083 Pembimbing I : Dr. Miti Yarmunida,
M.Ag.

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*
Dan *Religious Activity* BSI *Mobile* Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)

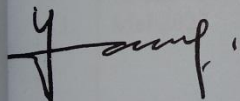
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Senin/ 4 Juli 2022	BAB I	- Lakukan observasi awal atau tambahkan wawancara di latar belakang masalah - Tambahkan data target pencapaian <i>mobile banking</i>	
2.	Selasa/ 5 Juli 2022	BAB II	- Hilangkan simbol-simbol - Perbanyak referensi	
3.	Rabu/ 6 Juli 2022	BAB III	- Sesuaikan dengan penelitian yang akan dilakukan, diuraikan secara operasional	
4.	Kamis/ 7 Juli 2022		ACC Proposal Skripsi	

5.	Senin/ 3 Oktober 2022	BAB III dan BAB IV	<ul style="list-style-type: none"> - Jangan gunakan ibid di footnote - Tambahkan sumber data (footnote) di setiap data yang disajikan 	✓
6.	Kamis/ 6 Oktober 2022	BAB V dan Daftar Isi	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan wajib menjawab rumusan masalah - Perbaiki daftar isi sesuai pedoman - Referensi harus jelas di setiap paragraf 	✓
7.	Senin/ 10 Oktober 2022		ACC	✓

Bengkulu, Oktober 2022

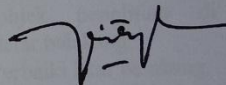
Mengetahui,

Ketua Jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing I



Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) -51171-51172-51276 Fax (0736) 5117

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR


Nama : Nabila Oktarina Irawan Program Studi : Perbankan Syariah

Nim : 1811140083 Pembimbing II : Aan Shar, M.M.

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking*
Dan *Religious Activity* BSI *Mobile* Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Selasa / 31 Mei 2022	BAB I dan BAB II	<ul style="list-style-type: none">- Tambahkan fenomena objek penelitian di latar belakang- Perbaiki latar belakang- Perbaiki tata cara penulisan	
2.	Selasa / 7 Juni 2022	BAB III	<ul style="list-style-type: none">- Ketahui populasi dan sampel	
3.	Kamis / 16 Juni 2022	BAB III	<ul style="list-style-type: none">- Populasi diperjelas- Ubah rumus cara menentukan sampel- Ubah cara teknik penentuan sampel- Buat kuesioner	
4.	Selasa / 28 Juni 2022	Kuesioner	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki kuesioner, kurangi pertanyaan nya.	

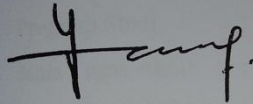
5.	Senin / 4 Juli 2022		ACC proposal skripsi	
6.	Selasa / 16 Agustus 2022	BAB III dan BAB IV	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki tata cara penulisan, jangan ada body note. - Tambahkan referensi - Untuk uji validitas, gunakan R hitung dan R tabel. - Untuk uji reliabilitas, <i>alpha cronbach</i> nya 0,60 	
7.	Senin / 22 Agustus 2022	BAB IV	<ul style="list-style-type: none"> - Uji validitas dan reliabilitas diletakkan di lampiran - Perbaiki data analisis regresi linear berganda - Perjelas hasil penelitian, variabel y itu apa, variabel x itu apa. 	
8.	Selasa / 6 September 2022	BAB IV dan BAB V	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki pembahasan - Perbaiki kesimpulan - Perbaiki abstrak 	
9.	Rabu / 14 September 2022	BAB IV dan BAB V	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan teori di pembahasan - Perbaiki kesimpulan dan saran 	
10.	Rabu / 21 September 2022	BAB V dan Lampiran	<ul style="list-style-type: none"> - Kesimpulan nya harus jelas - Tambahkan R tabel, tabel tabulasi, kuesioner, dan hasil analisis regresi ke dalam lampiran 	
11.	Senin / 26 September 2022	Lampiran dan Daftar Pustaka	<ul style="list-style-type: none"> - Lampiran harus berurutan - Perbaiki daftar pustaka sesuai dengan pedoman - Judul skripsi di bold 	

12.	Kamis / 29 September 2022		ACC	
-----	---------------------------------	--	-----	---

Bengkulu, September 2022

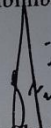
Mengetahui,

Ketua Jurusan EKIS,



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Pembimbing II



Aan Shar, M.M.
NIP. 198008062019031008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 124/SKLP-FEBI/02/10/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : NABILA OKTARINA IRAWAN
NIM : 1811140083
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING DAN RELIGIOUS ACTIVITY BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 17%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 26 Oktober 2022
Ketua Tim Wakil Dekan 1





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
JalanRaden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

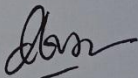
Nama : Nabila Oktarina Irawan
NIM : 1811140083
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian munaqosyah.

Demikian surat keterangan ini di buat, atas perkenannya diucapkan terimakasih.

Bengkulu, Oktober 2022
Ka. Prodi Perbankan Syariah

25/10
2022


Debby Arisandi, MBA
NIP.19860919201903201



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

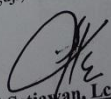
BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE

HARI/TANGGAL : RABU/29 JUNI 2022
NAMA/NIM : NABILA OKTARINA IRAWAN/1811140083
JURUSAN/PRODI : EKONOMI ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
UJIAN KE : 1 (SATU)

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	70
2	Keislaman 2	70
3	Keislaman 3	80
4	Keislaman 4	80
5	Keislaman 5	78
6	Keilmuan 1	75
7	Keilmuan 2	75
8	Keilmuan 3	75
9	Keilmuan 4	70
10	Keilmuan 5	70
Nilai Rata - Rata		74

- Ketentuan :
1. Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 – 100
 2. Mahasiswa/1 dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
 3. Keterangan Nilai :
 - a. 80 - 100 = A
 - b. 70 - 79 = B

Bengkulu, 29 Juni 2022
Penguji,


Adi Setiawan, Lc, MEL
NIP.198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 51276-51171-51172 Faksimili (0738) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

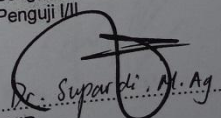
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
M
Judul Skripsi

: Nabila Oktavia Irawan
: (181140063)
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none">- judul di revisi. (kata efektif dan tidak)- Rumus masalah menggunakan kata "apakah"- hipotesis di perbaiki.- kesimpulan di sempatkan	

Bengkulu, 10 November 2022
Penguji I/II


Dr. Supardi, M. Ag.
NIP

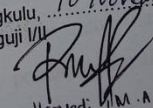


LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

.....
Nobito Oktalina Irawan
.....
1811140083
.....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
1		Variabel / indikator tidak sesuai dengan kesesuaiannya	
2		Penelitian terdahulu harusnya mengacu ke penelitian pengaruh efektivitas & religious activity	
3		Rumusan masalah diperbaiki Apakah X berpengaruh terhadap Y? dll	

Bengkulu, 10 November 2022
Penguji I/II

Rizky Hanjadi, M.Acc.
NIP

KUESIONER PENELITIAN

Nama : Nabila Oktarina Irawan
NIM : 1811140083
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
DAN *RELIGIOUS ACTIVITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank
Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* di BSI KC Ponorama Kota Bengkulu.
2. Angket ini terdiri dari dua bagian yaitu : (I) Identitas responden dan (II) daftar pernyataan yang terdiri (A) Konsep Penggunaan *Mobile Banking* (B) Konsep *Religious Activity*, (C) Konsep Kepuasan Nasabah.
3. Untuk bagian (A), (B) dan (C), daftar pernyataan diisi dengan cara memberikan tanda Checklist (√) pada salah satu alternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Jika jawaban yang tersedia ada yang tidak sesuai dimohon untuk memilih yang paling mendekati sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda, oleh karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri Bapak/Ibu, karena tidak ada jawaban yang dianggap salah.

4. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini

I. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah data identitas responden berikut ini :

Wilayah Bengkulu :

Nama :

Usia : Tahun

Pekerjaan :

Lama menggunakan BSI *Mobile* :

Jenis Kelamin^{*)} : Laki-laki / Perempuan

Alamat e-mail :

*) Coret yang tidak perlu

II. BUTIR PERNYATAAN KUESIONER

Mohon dibaca setiap item pernyataan di bawah ini dan beri tanggapan sesuai dengan kondisi riil menurut persepsi anda dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan keterangan sebagai berikut:

STS (Sangat Tidak Setuju)	TS (Tidak Setuju)	CS (Cukup Setuju)	S (Setuju)	SS (Sangat Setuju)
1	2	3	4	5

A. Konsep Penggunaan *Mobile Banking*

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Dengan menggunakan <i>M-Banking</i> , dapat meningkatkan efisiensi Anda dalam menyelesaikan transaksi.					
2.	Dengan menggunakan <i>M-Banking</i> , dapat membuat transaksi Anda menjadi lebih akurat.					
3.	<i>M-Banking</i> menyediakan layanan perbankan secara cepat dan tepat.					
4.	Interaksi (tampilan) layanan <i>M-Banking</i> dapat Anda pahami dengan mudah dan jelas.					
5.	Anda dapat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dimanapun Anda berada.					

6.	Anda dapat menggunakan <i>Mobile Banking</i> setiap saat sepanjang hari.					
7.	Menggunakan <i>M-Banking</i> aman secara finansial, dan kemampuan <i>M-Banking</i> untuk melindungi privasi Anda.					
8.	Anda tidak khawatir tentang keamanan <i>M-Banking</i> .					

B. Konsep *Religious Activity*

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Keyakinan Anda terhadap agama islam membuat Anda menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> .					
2.	BSI <i>Mobile</i> membuat Anda yakin sudah menjalankan akad-akad dalam transaksi perbankan syariah.					
3.	BSI <i>Mobile</i> membuat Anda lebih menghayati agama dengan adanya fitur islami seperti pengingat					

	sholat, ziswaf, dan Al-Quran.					
4.	Pengetahuan agama membuat Anda mengadopsi layanan BSI <i>Mobile</i> . (misalkan pengetahuan tentang riba).					
5.	Anda memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan fitur <i>Religious Activity</i> di BSI <i>Mobile</i> .					
6.	BSI <i>Mobile</i> membuat Anda lebih menjalankan praktik agama dengan adanya fitur islami seperti pengingat sholat, ziswaf dan juz amma					
7.	Dengan adanya fitur <i>Religious Activity</i> memudahkan Anda untuk berbagi ke sesama, berdonasi dan menolong orang lain.					
8.	BSI <i>Mobile</i> (Fitur <i>Religious Activity</i>) memudahkan umat islam untuk beribadah.					

C. Konsep Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Anda merasa aman dan puas dengan menggunakan layanan <i>M-Banking</i> .					
2.	Bank menjamin kebutuhan nasabah yang melakukan transaksi melalui <i>M-Banking</i> sehingga nasabah merasa puas.					
3.	Ada tenaga profesional (<i>Call Center</i>) untuk membantu kesulitan pada penggunaan layanan <i>M-Banking</i> .					
4.	Anda akan merekomendasikan <i>M-Banking</i> kepada teman dan keluarga Anda.					
5.	Anda merencanakan untuk melanjutkan penggunaan <i>M-Banking</i> karena membuat transaksi lebih mudah.					
6.	Anda akan memberikan penilaian yang baik kepada orang lain terkait BSI <i>Mobile</i> .					

7.	Anda berencana akan menggunakan <i>M-Banking</i> pada setiap kali kesempatan transaksi.					
8.	BSI <i>Mobile</i> merupakan sarana positif untuk membuat kenyamanan transaksi. Dan Anda akan setia menggunakan layanan <i>BSI Mobile</i> .					

Bengkulu, Juni 2022

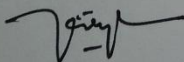
Penulis



Nabila Oktarina Irawan
NIM.1811140083

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP.197705052007102002

Pembimbing II



Aan Shar, M.M.
NIP.198908062019031008

Tabel Tabulasi Variabel X1 (Penggunaan *Mobile Banking*)

KARAKTERISTIK RESPONDEN			DAFTAR PERTANYAAN								
Nama	P/L	Pekerjaan	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>								Total
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Utarie Septiani	P	Ibu Rumah Tangga	4	5	5	3	5	5	5	5	37
Ersha Novika	P	Guru SD	2	4	2	4	4	4	5	4	29
M. Athif Ardiansyah	L	Mahasiswa	2	5	5	3	4	4	4	4	31
M. Reza	L	PNS	1	4	5	4	4	3	4	4	29
Faisal Ardiansyah Nasution	L	Karyawan Swasta	1	5	3	4	4	4	4	4	29
Sitti Atiq Dina	P	Ibu Rumah Tangga	1	4	1	3	3	3	3	3	21
Pratita Mutiara Cindy	P	Mahasiswa	2	5	2	4	5	4	5	4	31
Bambang	L	PNS	4	5	3	4	4	4	4	4	32
Anisha Dea Novianty	P	Karyawan Swasta	2	4	2	3	3	3	3	3	23
M. Angga Gumilar	L	PNS	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Ordo Maryuga	L	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Arif Prastyo	L	Karyawan Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	23
Sitti Widya Sari	P	Wiraswasta	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Ayu Mayang Rizki	P	Wiraswasta	3	3	5	3	3	4	4	3	28
Sitti Utami Medianty	P	Guru SMA	2	2	4	4	3	2	2	2	21

Sitti Khoirani Oktavia	P	Guru SMP	4	3	3	4	4	3	5	4	30
M. Zhyo Elfarezi	L	Karyawan Swasta	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Sitti Ilhammi	P	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Andika Novriansyah	L	PNS	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Cindy Gasella	P	Wiraswasta	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Asyura Masita	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	2	3	3	3	3	3	23
Dea Ayu Larasty	P	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Rohani Sukma	P	Karyawan Swasta	4	5	4	5	4	5	4	4	35
Dori Alta	L	PNS	3	4	2	4	3	3	4	4	27
Budianto	L	Wiraswasta	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Mutiara Mar'atussolehah	P	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Arshaka Ghazi AlFatih	L	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Eni Ratna	P	Karyawan Swasta	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Putri Santi	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	3	5	4	30
Jyaningprang Kinantang	L	Karyawan Swasta	1	4	1	3	3	3	3	3	21
M. Zuhdi Faris	L	PNS	2	5	2	4	5	4	5	4	31
Sitti Nurbaity	P	Ibu Rumah Tangga	4	5	1	4	4	4	4	4	30
Evi Susanti	P	Karyawan Swasta	2	4	2	3	3	3	3	3	23
Nurul Widianti	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	3	5	4	30

Lhola Atika	P	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Clarinna Putri	P	Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Della Risna Sari	P	Pedagang	3	4	2	4	3	3	4	4		27
Yefti Ravina	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	2	4	3	3	4	4		26
Dina Dwi Putri	P	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4		32
Mitha Yulia	P	Pedagang	3	3	2	3	3	3	3	3		23
Nirita Faradilla	P	PNS	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Lailasari	P	PNS	3	3	2	3	3	4	4	3		25
Reyhan Bhayu	L	Karyawan Swasta	2	4	2	4	4	4	5	4		29
Eka Vinni	P	Wiraswasta	2	5	5	3	4	4	4	4		31
Nanda Putri Candra	P	PNS	1	4	1	4	4	3	4	4		25
Nadya Aisha	P	PNS	4	5	1	4	4	4	4	4		30
Faiz Ridho	L	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	3	3		23
M. Fadli	L	PNS	4	5	5	3	5	5	5	5		37
Nur Sukanti	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	2	4	4	4	5	4		29
Candra Antoni	L	Karyawan Swasta	2	5	5	3	4	4	4	4		31
Indra Oktariansyah	L	Pedagang	1	4	1	4	4	3	4	4		25
Abdullah Fattah	L	Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Aida Irsyahma	P	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4		32
Wendi Febrianto	L	Mahasiswa	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Marfuah	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Rita Agustian	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	3	5	4		30

Ajeng Gayatri	P	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Endah Muljiati	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Yasser AlBaihaqi	L	Mahasiswa	3	4	2	4	3	3	4	4		27
Okta Pratama	L	Karyawan Swasta	2	4	2	4	3	3	4	4		26
Nadilla Hardianti	P	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4		32
Maheswari Ayu	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	2	3	3	4	4	3		25
Syifa Adilla	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	2	4	4	4	5	4		29
Ervina Yolanda	P	Ibu Rumah Tangga	2	5	5	3	4	4	4	4		31
Sari Endah	P	Ibu Rumah Tangga	1	4	1	4	4	3	4	4		25
M. Rizky	L	Karyawan Swasta	4	3	3	4	4	3	5	4		30
Nurhamidah	P	Pedagang	3	3	2	3	3	4	4	3		25
Erwin Wijaya	L	Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	3	3		23
Widyastuti Rumi	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	2	3	3	3	3	3		23

Tabel Tabulasi Variabel X2 (*Religious Activity*)

Nama	P/L	Pekerjaan	<i>Religious Activity</i>								Total
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Utari Septiani	P	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	4	5	4	5	5	38
Ersha Novika	P	Guru SD	5	4	5	4	4	1	5	5	33
M. Athif Ardiansyah	L	Mahasiswa	2	5	3	4	4	4	4	4	30
M. Reza	L	PNS	2	4	2	4	3	3	4	4	26

Faisal Ardiansyah Nasution	L	Karyawan Swasta	1	4	1	3	3	2	3	3	20
Sitti Atiqa Dina	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Pratita Mutiara Cindy	P	Mahasiswa	4	5	3	4	5	4	5	4	34
Bambang	L	PNS	1	4	1	4	3	3	4	4	24
Anisha Dea Novianty	P	Karyawan Swasta	4	5	4	4	4	4	4	4	33
M. Angga Gumilar	L	PNS	3	4	3	3	3	2	3	3	24
Ordo Maryuga	L	PNS	2	5	2	4	4	4	4	4	29
Arif Prastyo	L	Karyawan Swasta	2	4	2	3	3	2	3	3	22
Sitti Widya Sari	P	Wiraswasta	2	4	3	3	3	2	3	3	23
Ayu Mayang Rizki	P	Wiraswasta	1	3	1	2	2	4	3	4	20
Sitti Utami Medianty	P	Guru SMA	2	5	3	4	4	4	4	4	30
Sitti Khoirani Oktavia	P	Guru SMP	2	4	2	4	3	3	4	4	26
M. Zhyo Elfarezi	L	Karyawan Swasta	1	4	1	3	3	2	3	3	20
Sitti Ilhammi	P	Karyawan Swasta	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Andika Novriansyah	L	PNS	4	5	3	4	5	4	5	4	34
Cindy Gasella	P	Wiraswasta	2	4	2	3	3	2	3	3	22
Asyura Masita	P	Ibu Rumah Tangga	5	4	5	5	5	5	4	4	37
Dea Ayu Larasty	P	Karyawan Swasta	5	4	5	4	4	1	5	5	33
Rohani Sukma	P	Karyawan Swasta	2	5	3	4	4	4	4	4	30

Dori Alta	L	PNS	2	4	3	3	3	2	3	3	23
Budianto	L	Wiraswasta	1	3	1	2	2	4	3	4	20
Mutiara Mar'atussolehah	P	Karyawan Swasta	2	5	3	4	4	4	4	4	30
Arshaka Ghazi AlFatih	L	PNS	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Eni Ratna	P	Karyawan Swasta	5	5	3	4	4	4	5	4	34
Putri Santi	P	Ibu Rumah Tangga	2	5	2	3	3	2	3	3	23
Jyaningprang Kinantang	L	Karyawan Swasta	5	4	2	4	3	3	4	4	29
M. Zuhdi Faris	L	PNS	2	4	1	3	3	2	3	4	22
Sitti Nurbaity	P	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	4	3	3	4	4	28
Evi Susanti	P	Karyawan Swasta	3	4	5	4	3	3	4	4	30
Nurul Widianti	P	Ibu Rumah Tangga	3	5	3	4	5	4	5	4	33
Lhola Atika	P	Mahasiswa	2	5	2	4	4	4	4	4	29
Clarinna Putri	P	Mahasiswa	1	4	2	4	3	3	4	4	25
Della Risna Sari	P	Pedagang	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Yefti Ravina	P	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	3	3	3	4	4	31
Dina Dwi Putri	P	Karyawan Swasta	1	4	2	4	3	3	4	4	25
Mitha Yulia	P	Pedagang	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Nirita Faradilla	P	PNS	5	4	5	4	4	1	5	5	33
Lailasari	P	PNS	5	5	3	4	4	4	5	4	34
Reyhan Bhayu	L	Karyawan Swasta	2	5	2	3	3	2	3	3	23
Eka Vinni	P	Wiraswasta	5	4	2	4	3	3	4	4	29
Nanda Putri	P	PNS	5	5	5	4	5	4	5	5	38

Candra											
Nadya Aisha	P	PNS	5	4	5	4	4	1	5	5	33
Faiz Ridho	L	Wiraswasta	2	5	3	4	4	4	4	4	30
M. Fadli	L	PNS	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Nur Sukanti	P	Ibu Rumah Tangga	2	5	2	4	4	4	4	4	29
Candra Antoni	L	Karyawan Swasta	1	4	2	4	3	3	4	4	25
Indra Oktariansyah	L	Pedagang	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Abdullah Fattah	L	Mahasiswa	5	4	5	4	4	1	5	5	33
Aida Irsyahma	P	PNS	2	5	3	4	4	4	4	4	30
Wendi Febrianto	L	Mahasiswa	2	4	3	3	3	2	3	3	23
Marfuah	P	Ibu Rumah Tangga	1	3	1	2	2	4	3	4	20
Rita Agustian	P	Ibu Rumah Tangga	2	5	3	4	4	4	4	4	30
Ajeng Gayatri	P	Wiraswasta	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Endah Muljiati	P	Ibu Rumah Tangga	5	5	3	4	4	4	5	4	34
Yasser AlBaihaqi	L	Mahasiswa	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Okta Pratama	L	Karyawan Swasta	1	4	1	3	3	2	3	3	20
Nadilla Hardianti	P	Wiraswasta	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Maheswari Ayu	P	Ibu Rumah Tangga	4	5	3	4	5	4	5	4	34
Syifa Adilla	P	Ibu Rumah Tangga	1	4	1	4	3	3	4	4	24
Ervina Yolanda	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	2	4	4	4	3	3	26
Sari Endah	P	Ibu Rumah	5	4	3	3	3	2	3	3	26

		Tangga									
M. Rizky	L	Karyawan Swasta	2	4	2	4	3	3	4	4	26
Nurhamidah	P	Pedagang	5	4	5	4	4	1	5	5	33
Erwin Wijaya	L	Mahasiswa	4	5	3	4	5	4	5	4	34
Widyastuti Rumi	P	Ibu Rumah Tangga	1	4	2	4	3	3	4	4	25

Tabel Tabulasi Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Nama	P/L	Pekerjaan	Kepuasan Nasabah								Total
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Utari Septiani	P	Ibu Rumah Tangga	2	2	2	1	2	2	2	4	17
Ersha Novika	P	Guru SD	2	3	2	3	3	4	2	2	21
M. Athif Ardiansyah	L	Mahasiswa	2	2	4	2	2	2	2	3	19
M. Reza	L	PNS	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Faisal Ardiansyah Nasution	L	Karyawan Swasta	3	4	4	3	3	3	3	5	28
Sitti Atiq Dina	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	2	2	2	2	2	19
Pratita Mutiara Cindy	P	Mahasiswa	2	2	3	2	2	2	2	3	18
Bambang	L	PNS	3	3	4	3	3	3	3	5	27
Anisha Dea Novianty	P	Karyawan Swasta	3	3	3	3	2	3	2	3	22
M. Angga Gumilar	L	PNS	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Ordo Maryuga	L	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Arif Prastyo	L	Karyawan Swasta	2	2	3	2	2	2	2	3	18

Sitti Widya Sari	P	Wiraswasta	2	4	4	3	2	3	2	5	25
Ayu Mayang Rizki	P	Wiraswasta	3	4	4	3	3	3	3	3	26
Sitti Utami Medianty	P	Guru SMA	3	3	3	2	2	2	2	2	19
Sitti Khoirani Oktavia	P	Guru SMP	2	2	3	2	2	2	2	2	17
M. Zhyo Elfarezi	L	Karyawan Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Sitti Ilhammi	P	Karyawan Swasta	3	3	3	3	2	3	2	3	22
Andika Novriansyah	L	PNS	3	3	3	2	2	2	2	2	19
Cindy Gasella	P	Wiraswasta	3	3	4	3	3	3	3	5	27
Asyura Masita	P	Ibu Rumah Tangga	2	2	3	2	2	2	2	4	19
Dea Ayu Larasty	P	Karyawan Swasta	2	4	4	3	2	3	2	4	24
Rohani Sukma	P	Karyawan Swasta	3	4	4	3	3	3	3	3	26
Dori Alta	L	PNS	3	3	3	2	2	2	2	2	19
Budianto	L	Wiraswasta	2	3	2	3	3	4	2	4	23
Mutiara Mar'atussolehah	P	Karyawan Swasta	2	2	4	2	2	2	2	2	18
Arshaka Ghazi AlFatih	L	PNS	3	3	3	2	2	2	2	4	21
Eni Ratna	P	Karyawan Swasta	3	4	4	3	3	3	3	5	28
Putri Santi	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Jyaningprang Kinantang	L	Karyawan Swasta	2	2	3	2	2	2	2	3	18
M. Zuhdi Faris	L	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Sitti Nurbaity	P	Ibu Rumah	3	3	3	3	2	3	2	3	22

		Tangga									
Evi Susanti	P	Karyawan Swasta	2	2	2	2	2	2	2	3	17
Nurul Widianti	P	Ibu Rumah Tangga	2	4	4	3	2	3	2	2	22
Lhola Atika	P	Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	3	26
Clarinna Putri	P	Mahasiswa	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Della Risna Sari	P	Pedagang	2	2	3	2	2	2	2	3	18
Yefti Ravina	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Dina Dwi Putri	P	Karyawan Swasta	3	3	3	3	2	3	2	3	22
Mitha Yulia	P	Pedagang	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Nirita Faradilla	P	PNS	3	3	4	3	3	3	3	2	24
Lailasari	P	PNS	2	2	3	2	2	2	2	2	17
Reyhan Bhayu	L	Karyawan Swasta	3	3	4	3	3	3	3	2	24
Eka Vinni	P	Wiraswasta	3	3	3	3	2	3	2	3	22
Nanda Putri Candra	P	PNS	2	2	2	2	2	2	2	3	17
Nadya Aisha	P	PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Faiz Ridho	L	Wiraswasta	2	2	3	2	2	2	2	3	18
M. Fadli	L	PNS	2	4	4	3	2	3	2	4	24
Nur Sukanti	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	3	2	3	2	3	22
Candra Antoni	L	Karyawan Swasta	2	2	2	2	2	2	2	4	18
Indra Oktariansyah	L	Pedagang	2	4	4	3	2	3	2	2	22
Abdullah Fattah	L	Mahasiswa	3	4	4	3	3	3	3	2	25
Aida Irsyahma	P	PNS	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Wendi	L	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	25

Febrianto											
Marfuah	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	3	2	3	2	4	23
Rita Agustian	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	4	3	3	3	3	3	25
Ajeng Gayatri	P	Wiraswasta	2	4	4	3	2	3	2	3	23
Endah Muljiati	P	Ibu Rumah Tangga	2	2	3	2	2	2	2	3	18
Yasser AlBaihaqi	L	Mahasiswa	2	4	4	3	2	3	2	4	24
Okta Pratama	L	Karyawan Swasta	3	4	4	3	3	3	3	2	25
Nadilla Hardianti	P	Wiraswasta	3	3	3	2	2	2	2	3	20
Maheswari Ayu	P	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	3	2	3	2	4	24
Syifa Adilla	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	4	3	3	3	3	5	27
Ervina Yolanda	P	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	3	3	3	3	3	27
Sari Endah	P	Ibu Rumah Tangga	4	3	4	3	3	3	3	4	27
M. Rizky	L	Karyawan Swasta	2	2	3	2	2	2	2	3	18
Nurhamidah	P	Pedagang	2	4	4	3	2	3	2	2	22
Erwin Wijaya	L	Mahasiswa	2	2	2	1	2	2	2	4	17
Widyastuti Rumi	P	Ibu Rumah Tangga	3	3	3	2	2	2	2	4	21

	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.023	.000	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
x5	Pearson Correlation	.571*	.725**	.630*	.633*	1	.359*	.712*	.414*	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.002	.000	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
x6	Pearson Correlation	-.051	.457**	-	.274*	.359*	1	.148	.038	.335**
	Sig. (2-tailed)	.680	.000	.461	.023	.002		.225	.757	.005
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
x7	Pearson Correlation	.641*	.422**	.599*	.699*	.712*	.148	1	.802*	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.225		.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
x8	Pearson Correlation	.493*	.085	.562*	.501*	.414*	.038	.802*	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.487	.000	.000	.000	.757	.000		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total_ Religu isitas	Pearson Correlation	.803*	.634**	.804*	.703*	.867*	.335*	.849*	.658*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

y6	Pearson Correlation	.275*	.655**	.419**	.910**	.637**	1	.491**	.173	.789**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000	.000	.000		.000	.156	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
y7	Pearson Correlation	.537*	.367**	.652**	.554**	.935**	.491**	1	.155	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.204	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
y8	Pearson Correlation	.097	.120	.052	.126	.142	.173	.155	1	.402**
	Sig. (2-tailed)	.429	.324	.674	.302	.245	.156	.204		.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69
total _Ke pua san	Pearson Correlation	.584*	.760**	.718**	.852**	.769**	.789**	.785**	.402**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
Nas aba h	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan *Mobile Banking* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.742	8

Hasil Uji Reliabilitas *Religious Activity* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.762	8

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.764	8

Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.345	6.864		.779	.445		
	Penggunaan <i>M-Banking Religious Activity</i>	.532	.151	.424	3.512	.002	.361	2.768
	<i>Religious Activity</i>	.665	.141	.569	4.720	.000	.361	2.768

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.345	6.864		.779	.445
	Penggunaan <i>M-Banking Religious Activity</i>	.532	.151	.424	3.512	.002
	<i>Religious Activity</i>	.665	.141	.569	4.720	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1186.081	2	593.040	84.575	.000 ^b
	Residual	147.253	21	7.012		
	Total	1333.333	23			

a. Dependent Variable: Kepuasan_nasabah

b. Predictors: (Constant), *Religious Activity*, *Penggunaan M-Banking*



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.890	.879	2.648

a. Predictors: (Constant), *Religious Activity*, *Penggunaan M-Banking*



R Tabel

Tabel Nilai Kritis R Pearson ($p = 0,05$)

N	DB	R
3	1	0,997
4	2	0,950
5	3	0,878
6	4	0,811
7	5	0,754
8	6	0,707
9	7	0,666
10	8	0,632
11	9	0,602
12	10	0,576
13	11	0,553
14	12	0,532
15	13	0,514
16	14	0,497
17	15	0,482
18	16	0,468
19	17	0,456
20	18	0,444
21	19	0,433
22	20	0,423
23	21	0,413
24	22	0,404
25	23	0,396
26	24	0,388
27	25	0,381
28	26	0,374
29	27	0,367
30	28	0,361
31	29	0,355
32	30	0,349
33	31	0,344
34	32	0,339
35	33	0,334

N	DB	R
36	34	0,329
37	35	0,325
38	36	0,320
39	37	0,316
40	38	0,312
41	39	0,308
42	40	0,304
43	41	0,301
44	42	0,297
45	43	0,294
46	44	0,291
47	45	0,288
48	46	0,285
49	47	0,282
50	48	0,279
51	49	0,276
52	50	0,273
53	51	0,271
54	52	0,268
55	53	0,266
56	54	0,263
57	55	0,261
58	56	0,259
59	57	0,256
60	58	0,254
61	59	0,252
62	60	0,250
63	61	0,248
64	62	0,246
65	63	0,244
66	64	0,242
67	65	0,240
68	66	0,239

N	DB	R
69	67	0,237
70	68	0,235
71	69	0,234
72	70	0,232
73	71	0,230
74	72	0,229
75	73	0,227
76	74	0,226
77	75	0,224
78	76	0,223
79	77	0,221
80	78	0,220
81	79	0,219
82	80	0,217
83	81	0,216
84	82	0,215
85	83	0,213
86	84	0,212
87	85	0,211
88	86	0,210
89	87	0,208
90	88	0,207
91	89	0,206
92	90	0,205
93	91	0,204
94	92	0,203
95	93	0,202
96	94	0,201
97	95	0,200
98	96	0,199
99	97	0,198
100	98	0,197
101	99	0,196

Dokumentasi Penelitian







RS
DK

