

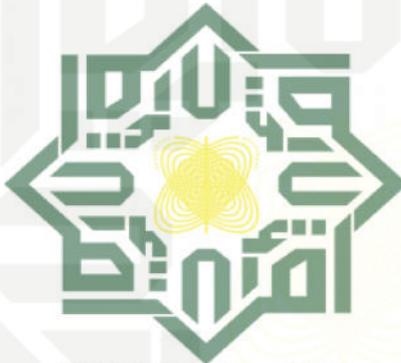
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN *MOBILE BANKING*
PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Syariah dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

INDAH LESTARI
NIM.02120624866

PRODI D-III PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

TP. 2024 M/1446H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul **Persepsi nasabah Kecamatan Keritang Dalam Mengakses Layanan Mobile Banking Pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru**, yang ditulis oleh :

Nama : Indah Lestari

Nim : 02120624866

Program Studi: D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan distujui untuk diujikan dalam siding munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 juli 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Zulkiffi, M. Ag

Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy

NIP.197410062005011005

NIP.198701032023212035

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Undang-Undang

1. Dilarang menjipt sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

PENGESAHAN

Lampiran akhir dengan judul **Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking Pada PT.**

Brk Syariah Inhil Kotabaru yang ditulis oleh:

Nama : INDAH LESTARI
Nim : 02120624866
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 26 September 2024
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Oktober 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris
Haniah Lubis, ME. Sy

Penguji I
Dr. Amrul Muzan, S.HI., MA

Penguji II
Nur Hasanah, SE., MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag
NIP. 197410062005011005



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : INDAH LESTARI

NIM : 02120624866

Tempat/ Tgl. Lahir : Kotabaru Reteh/21 November 2003

Fakultas : Syariah dan Hukum

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul : Persepsi Nasabah Kotabaru Kecamatan Keritang Dalam Mengakses Layanan Mobile Banking Pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Agustus 2024


INDAH LESTARI
NIM :02120624866

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

INDAHLESTARI.(2024) : **PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU**

Penulisan laporan akhir ini dilatar belakangi oleh layanan *mobile banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Namun, di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru, masih banyak nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking* karena kurangnya pengetahuan tentang manfaat dan kenyamanan dalam melakukan layanan aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah pada layanan *mobile banking* pada PT. BRK Syariah Inhil kotabaru

Penelitian ini berbentuk penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Lokasi penelitian ini adalah PT. BRK Syariah Inhil kotabaru yang beralamat di Jl. Syeikh H. Abdurrahman Yakup, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT. BRK Syariah Inhil kotabaru sebanyak 1500 nasabah yang dipilih secara acak menggunakan metode Random Sampling, dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode *slovin* yaitu sebanyak 50 nasabah. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu deduktif kuantitatif dengan analisis persentase.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru mendapat persepsi positif dari mayoritas nasabah dengan hasil perhitungan sebesar 65%. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah diantaranya adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, dan persepsi kepatuhan syariah.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Akses, Layanan, *Mobile banking*, PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Alhamdulillah atas rahmat, karunia, dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “ **PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU**” dengan baik dan maksimal.

Penyusunan laporan akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan ini dapat terwujud dengan baik berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua, ayahanda tercinta marzuki dan ibunda tersayang Suraya yang telah memberikan doa dan dukungan besar kepada penulis baik dalam bentuk material maupun non-material serta saudara kandung penulis Herdi saputra dan Zahra Humaira yang selalu memberikan semangat, motivasi serta membantu selama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ag., selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., selaku Wakil Rektor II, Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph. D., selaku Wakil Rektor III.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., M A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi. M.Si selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah beserta Ibu Rozi Andrini, M. E selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah, yang telah memberikan bimbingan , arahan, untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Nuryanti,S.E.I.,ME. Sy selaku Pembimbing II , yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Budi Azwar, SE., M.Ec selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu seluruh Dosen fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau. Terutama Bapak dan Ibu dosen prodi Perbankan syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Staf Tata Usaha Prodi, Fakultas, dan Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau, yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi penulis selama masa perkuliahan.
9. Bapak pimpinan dan staf Bank BRK Syariah Inhil Kotabaru yang memudahkan dan membantu Penulis dalam melakukan penelitian.
10. Untuk Nurfadilla, Zarima, dan Aulia Selvira Riani, S.P., Sahabat dan sudah seperti saudara kandung penulis yang sama- sama berjuang dan saling memberi bantuanbaik-suka maupun duka, terima kasih atas semangat dan saling memotivasi selama menempuh pendidikan didunia perkuliahan .
11. Dan yang terakhir kepada teman-teman seperjuangan Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 21 Fakultas Syariah dan Hukum yang telah banyak memberikan informasi, pembelajaran dan pengalam berharga. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalas kebailkan yang jauh lebih baik.Semoga laporan akhir ini dapat member manfaat dan bisa menambah wawasan bagi siapapun, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 07 juli 2024

Indah Lestari

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	10
BAB IIKAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pengertian Persepsi	12
2. Pengertian Nasabah	21
3. Pengertian Akses	26
4. Pengertian Layanan	27
5. Pengertian <i>Mobile banking</i>	30
6. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRK Syariah	34
B. Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian	48
D. Populasi Dan Sampel	48
E. Sumber Data	52
1. Data Primer	52
2. Data Sekunder	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

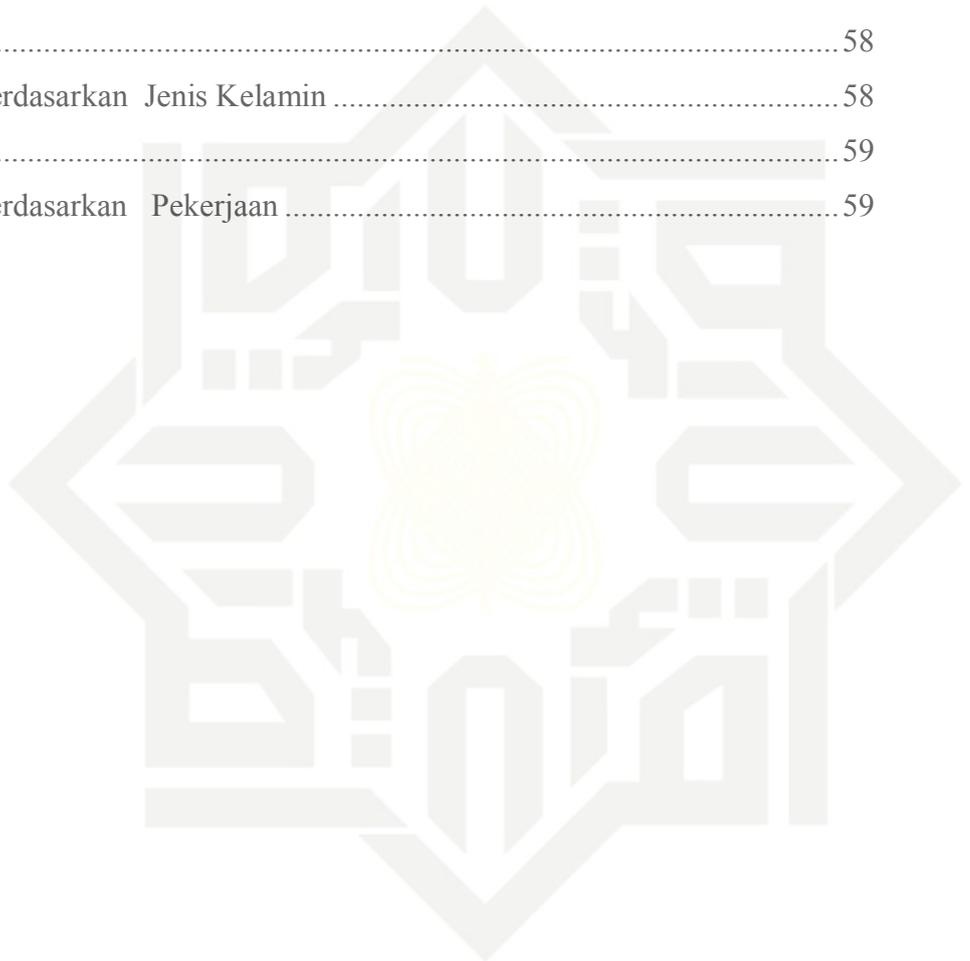
1. Kuesioner	53
2. Dokumentasi	54
3. Observasi.....	54
4. Wawancara.....	54
G. Analisis Data	55
1. Deduktif	55
2. Induktif.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile banking</i> pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru	56
1. Deskripsi Responden.....	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
2. Deskripsi Indikator Persepsi Pada layanan <i>Mobile banking</i> pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.....	60
a. Akses.....	60
b. Fitur dan Layanan	62
c. Kemudahan Penggunaan.....	66
d. Keamanan.....	69
e. Kepuasan Nasabah	73
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile banking</i> pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	92
DOKUMENTASI	92

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	48
Pl. BRK Syariah Inhil Kotabaru.....	48
Gambar 4.1.....	57
Responden Berdasarkan usia	57
Gambar 4.2.....	58
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.3.....	59
Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	37
Struktur Organisasi.....	37
Tabel 2.2.....	43
Penelitian Terdahulu.....	
Tabel 3.1.....	57
Pengukuran Skala Likert.....	57
Tabel 3.2.....	58
Rating Scale Pengukuran persepsi Nasabah Pada layanan mobile banking.....	58
Penelitian Terdahulu.....	59
Tabel 4.1.....	60
Persepsi Nasabah PadaLayanan Mobile Banking di PT.BRK Syariah Inhil kotabaru.....	60
Tabel 4.2.....	63
Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Layanan Mobile Banking di PT.BRK Syariah Inhil kotabaru.....	63
Tabel 4.3.....	66
Persepsi Nasabah Tentang Kemudahan Penggunaan Mobile Banking di PT.BRK Syariah Inhil kotabaru.....	66
Tabel 4.4.....	69
PersepsiNasabah Tentang Keamanan Mobile Banking di PT.BRK Syariah Inhil kotabaru.....	69
Tabel 4.5.....	73
Persepsi Nasabah Tentang Kepuasan Nasabah Mobile Banking di PT.BRK Syariah Inhil kotabaru.....	73
Tabel 4.6.....	77
Data Biner Ke Skala Likert.....	77

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Salah satu industri yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara adalah sektor perbankan. Ini karena perbankan memiliki fungsi utama untuk menerima dan menyalurkan uang dari masyarakat. Kondisi sektor perbankan di suatu negara dapat mencerminkan keadaan perekonomian negara tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, terdapat dua sistem keuangan yang berbeda di Indonesia, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah.¹

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga kepada nasabah.²

Hal ini dijelaskan didalam al-Quran didalam surah Al- Baqarah ayat 275 tentang larangan Riba :

مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا لَا يَقُومُونَ لَا الرِّبَايَا كُلُّونَ الَّذِينَ
 عِظَةُ جَاءَهُ رَفَمَنْ الرِّبَا أَوْ حَرَّمَ البَيْعَ اللَّهُ وَأَحَلَّ الرِّبَا مِثْلَ البَيْعِ إِنَّمَا قَالُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكُم مِّنَ

¹Rohana Pauliza Nasution dan Ahmad Amin Dalimunthe, "Analisis XYZ" dalam *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4 (1) (Februari 2023), hlm. 29.

²Drs. Ismail, MBA., Ak., *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h 30-32

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

فِيهَا هُمُ النَّارُ أَصْحَابُهَا وَلَتَبِئْسَ عَادَ مَنْ بَدَّلَ اللَّهُ إِلَيْهِ وَأَمْرُهُ دَسَلَفَ مَا فَلَهُ رَفَاتَهَا رَبِّهِ مِنْ مَوَاطِنٍ كَمَا كَفَّارٌ كُلُّ يَحِبُّ لَآ وَاللَّهِ الصِّدْقَ تَوِيْرِي الرِّبَا وَاللَّهُ يَمْحَقُ خَالِدُونَ

Artinya:

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait didalamnya mengupdate informasi menyesuaikan kebutuhan zaman. Di bidang keuangan, misalnya perbankan syariah dituntut melakukan *action* dengan cepat dan berkesinambungan serta terus berinovasi sehingga dapat menandingi pesaing terberatnya yaitu perbankan konvensional. Aplikasi online banking yang sama-sama canggih merupakan salah satu wujud inovasi yang dilakukan. Dengan adanya fasilitas teknologi, masyarakat yakin dan lebih intens menerapkannya dalam segala transaksi. Nisbah kapitalisasi bank syariah pada teknologi pun terus menjulang sehingga mempunyai kapasitas berdaya saing. Kemajuan teknologi informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berimbas secara menyeluruh pada perbankan salah satunya melalui *Mobile banking* yang merupakan komponen dari sebagai fasilitas informasi perbankan melalui jaringan tanpa kabel terupdate yang disuguhkan pihak bank dengan memakai teknologi yang berada pada smartphone guna mendorong kelancaran dan kemudahan dalam aktivitas transaksi.³ Dengan bantuan layanan *Mobile banking* pihak perbankan berupaya menyuguhkan layanan express, ringan, dan aman dalam bertransaksi tanpa harus hadir *on the spot* selain untuk pengambilan uang tunai.⁴ Keutamaan *Mobile banking* yakni nasabah bisa memakai untuk bertransaksi kapan pun dan dimana pun tanpa tenggang waktu. Fasilitas pada *Mobile banking* yakni transaksi keuangan, transaksi non keuangan, transfer, cek saldo rekening dan pelunasan tagihan yang dilakukan lewat *smartphone*.⁵

Mobile banking merupakan suatu layanan yang diberikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.⁶ Selain itu, layanan *Mobile banking* dapat mengurangi biaya transaksi didalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat,

³ Rema, T., & Setyohadi, D. *Perkembangan Teknologi Perbankan dan Implikasinya terhadap Layanan Keuangan di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 15(2016), h 123

⁴ Makmuriyah, Amatun Nur, and Kartika Marella Vanni. Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5.1 (2020), h 37-38

⁵ Wibiadila, A. (2016). *Keutamaan Mobile Banking dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kenyamanan Layanan Perbankan*. Jurnal Teknologi dan Manajemen, 12(3), h 45

⁶ Tri Nurbaiti, “Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus bank Muamalat KCPZA Pagar Alam)”, (IAIN Metro, 2020), h 1

tepat dan efisien. Namun masih belum banyak nasabah menggunakan *Mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa faktor seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *Mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung kebank untuk mengantri. Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile banking*, aplikasi ini masih banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile banking* harus terjamin keamanannya.⁷

Fitur *Mobile banking* merupakan suatu hal yang dapat dipertimbangkan pula bagi seseorang jika menggunakan suatu produk bank syariah. Seseorang akan selalu menyelaraskan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang ditawarkan. Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhannya dapat terpenuhi oleh fitur layanan yang ada dalam menu *Mobile banking* maka akan mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *Mobile banking*.⁸ Kemudahan pengguna adalah faktor penting yang harus

⁷Khasanah, Ariana Uswatun. "Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Mobile Banking Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun." Diss. IAIN Ponorogo, (2019). h 2

⁸Badaruddin and Risma. "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. MARGIN.": Journal of Islamic Banking 1.1 (2021). h 2

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan pengguna layanan *Mobile banking*.⁹

Persepsi layanan adalah pandangan, pemahaman, atau penilaian seseorang terhadap kualitas suatu layanan berdasarkan pengalaman, ekspektasi, dan interaksi dengan penyedia layanan tersebut. Persepsi ini biasanya mencakup beberapa aspek, seperti kualitas pelayanan, kecepatan, keramahan, kepuasan, dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Persepsi layanan dapat berbeda antara individu tergantung pada harapan awal dan pengalaman yang dialami selama proses layanan.¹⁰

Persepsi layanan terhadap *Mobile banking* adalah pandangan atau penilaian pengguna tentang kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi *Mobile banking*. Persepsi ini terbentuk berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur dan fungsi aplikasi, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan, serta *responsivitas* layanan.¹¹

Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah) adalah bank syariah milik Pemerintah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau, dengan kantor pusat di Pekanbaru, Riau. Bank ini awalnya didirikan pada tahun 1966 sebagai PT Bank Pembangunan Daerah Riau (BPD Riau). Pada tahun 2010, namanya berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Riau dan Kepulauan Riau

⁹ Amanullah, B. "Kemudahan Pengguna Mobile Banking dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Manajemen Perbankan*, 9(1) (2016), 67-78.

¹⁰ Zeithaml, et al. *Menyampaikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan* (New York: The Free Press, 2017), Cetakan ke-1, Jilid 1, h. 45.

¹¹ Dewi, Siti. "Persepsi Layanan terhadap Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa" dalam *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5 (2) (2022), h. 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Bank Riau Kepri). Pada tahun 2022, Bank Riau Kepri melakukan konversi dari bank konvensional menjadi bank umum syariah, dan resmi beroperasi sebagai BRK Syariah mulai 22 Agustus 2022. Peresmian sebagai bank syariah dilakukan oleh Wakil Presiden RI, Ma'ruf Amin, pada 25 Agustus 2022. Dengan konversi ini, BRK Syariah berkomitmen untuk menjalankan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, meninggalkan praktik perbankan konvensional.¹²

BRK Syariah Inhil Kotabaru merupakan satu-satunya bank syariah yang beroperasi di wilayah Kotabaru, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau. Berlokasi di Jl. Syekh H. Abdurrahman Ya'kup, Kecamatan Keritang, Kelurahan Kotabaru Reth, bank ini hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Produk-produk Bank BRK Syariah Inhil Kotabaru (1) penghimpunan dana : Giro Wadiah, Tabungan Dhuha Wadiah, Deposito mudharabah. (2) Pembiayaan dana : Pembiayaan Mudharabah, pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah, Pembiayaan Niaga Prima Syariah, Pembiayaan Karya Prima Syariah, dan Pembiayaan Bina Prima Syariah. (3) Jasa : Transfer, Kliring, Referensi Bank, Bank Garansi dan lain sebagainya. Saat ini, BRK Syariah Inhil Kotabaru memiliki sekitar 1.500 nasabah yang aktif, menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Bank ini terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan produk, seiring dengan perkembangan teknologi perbankan yang pesat. Dengan

¹² BRK Syariah, "BRK Syariah", *Wikipedia* https://id.wikipedia.org/wiki/BRK_Syariah. Diakses 19 Oktober 2024

mengimplementasikan berbagai inovasi digital, seperti *Mobile banking*, BRK Syariah Inhil Kotabaru memberikan kemudahan akses kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan komitmennya terhadap layanan yang amanah dan berlandaskan syariat Islam, BRK Syariah Inhil Kotabaru semakin menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka.

Produk mobile banking BRK Syariah menawarkan berbagai keunggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang efisien dan sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu keunggulan utamanya adalah kemudahan melakukan berbagai transaksi finansial kapan saja dan di mana saja, mulai dari transfer antarbank, pembayaran tagihan listrik, air, top up, dan telepon, hingga pembelian pulsa, semuanya dapat dilakukan melalui *smartphoner* tanpa harus kebank terlebih dahulu.

Keamanan juga menjadi prioritas utama dalam mobile banking BRK Syariah, yang dilengkapi dengan teknologi *enkripsi* canggih dan fitur *otentikasi* ganda untuk melindungi data dan transaksi nasabah, sehingga memberikan rasa aman dalam setiap aktivitas perbankan. Selain itu, aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan *intuitif*, sehingga memudahkan nasabah, baik yang berpengalaman maupun yang baru menggunakan layanan digital, untuk menavigasi dan melakukan transaksi tanpa kesulitan.

Salah satu keunggulan lain dari mobile banking BRK Syariah adalah fitur pencarian lokasi ATM dan cabang terdekat, yang membantu nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menemukan layanan perbankan fisik dengan mudah. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan investasi sesuai dengan prinsip syariah, seperti membuka deposito mudharabah, serta menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah dengan cepat dan mudah.¹³

Dari fenomena yang dilihat peneliti pada nasabah bank BRK Syariah Inhil Kotabaru sudah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile banking* namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada sebagian nasabah yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile banking* ini. Peneliti melihat fenomena yang menarik di Bank BRK Syariah Inhil Kotabaru. Meskipun banyak nasabah yang membuka rekening baru, banyak di antaranya yang tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile banking*. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan *Mobile banking* yang disediakan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian ini: *Persepsi Nasabah pada Layanan Mobile banking di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru*.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU**”.

¹³ Bank Riau Kepri, "Keunggulan Mobile Banking BRK Syariah," BRK Syariah, <https://brksyariah.co.id>. diakses 19 Oktober 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik pembahasan, maka dalam penulisan ini akan difokuskan pada nasabah kotabaru kecamatan keritang pada PT.BRK Syariah Inhil Kotabaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru ?
- b. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

Dari setiap penelitian tentunya akan diperoleh hasil yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, Sebagai tugas akhir untuk syarat kelulusan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bagi pihak PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru, dapat dijadikan sebagai catatan ataupun masukan untuk dapat menumbuh kembangkan persepsi nasabah terhadap perbankan syariah terutama pada layanan *Mobile banking*.

b. Manfaat Teoritis

1. Bagi Akademik, Dengan adanya beberapa temuan dan keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai persepsi nasabah dalam mengakses layanan *Mobile banking*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Masyarakat, agar bisa dijadikan sebagai bahan referensi mengenal perbankan syariah lebih mendalam dan dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai produk perbankan syariah sehingga masyarakat akan tergerak untuk menggunakan produk perbankan terutama pada layanan *Mobile banking* pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.

E. Sistematika Penulisan**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari pendahuluan berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisanm

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang Kajian pustaka terdiri dari kerangka teori yang memuat pembahasan tentang pengertian persepsi, persepsi kemudahan, proses timbulnya persepsi, persepsi manfaat, indikator persepsi, pengertian nasabah, kepuasan nasabah, faktor-faktor penentu kepuasan nasabah, pengertian akses, pengertian layanan, pengertian *Mobile banking*, kualitas layanan *Mobile banking*, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari metode penelitian memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang, Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru dan faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Secara bahasa, istilah persepsi berasal dari bahasa Latin "*perceptio*" yang berarti penangkapan atau pemahaman. Dalam konteks umum, persepsi merujuk pada proses menangkap, memahami, dan menafsirkan informasi atau rangsangan yang diterima melalui pancaindra. Jadi, persepsi secara bahasa adalah kemampuan seseorang untuk menangkap atau memahami sesuatu berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pengamatan atau pengalaman.¹⁴

Pengertian Persepsi menurut: Surah Al-Baqarah (2:74):

"Kemudian hati mereka menjadi keras sesudah itu, sehingga adalah seperti batu, bahkan lebih keras lagi. Dan sesungguhnya di antara batu-batu itu ada yang mengalir darinya sungai-sungai, dan di antaranya ada yang pecah sehingga memancarkan air, dan di antaranya ada yang jatuh karena takut kepada Allah. Dan Allah tidak lengah dari apa yang kamu kerjakan."¹⁵

Persepsi adalah proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap stimulus yang

¹⁴ Persepsi. (n.d.). "Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)". Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> Diakses 2 oktober 2024

¹⁵ Al-Qur'an. Surah Al-Baqarah (2:74).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berasal dari lingkungan dimana individu tersebut berada, yang berasal dari proses belajar dan pengalaman.¹⁶

Persepsi adalah pengalaman tentang objek yang diterima atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Kesamaan pendapat terlihat dari makna menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti. Brian Fellow mengartikan persepsi sebagai proses yang menungkingansuatu organisme dalam menerima dan menganalisis informasi.¹⁷

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Pesan dapat dikatakan sebagai pemberian makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*).

Dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.¹⁸

Persepsi layanan adalah pandangan, pemahaman, atau penilaian seseorang terhadap kualitas suatu layanan berdasarkan pengalaman, ekspektasi, dan interaksi dengan penyedia layanan tersebut. Persepsi ini biasanya mencakup beberapa aspek, seperti kualitas pelayanan,

¹⁶ Asrori, M. *Psikologi Pendidikan*. (Jakarta: PT. Erlangga. 2009), h. 214.

¹⁷ Rahmat, J. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 1990), hal. 64.

¹⁸ Dzul Fahmi, *Persepsi*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021) h. 11.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecepatan, keramahan, kepuasan, dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Persepsi layanan dapat berbeda antara individu tergantung pada harapan awal dan pengalaman yang dialami selama proses layanan.¹⁹

Persepsi layanan *Mobile banking* adalah pandangan, penilaian, atau interpretasi nasabah terhadap kualitas dan manfaat layanan perbankan yang disediakan melalui aplikasi mobile oleh bank. Persepsi ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, ketersediaan fitur, serta keandalan layanan yang diberikan.²⁰

b. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang²¹, yaitu sebagai berikut:

1. Fakor Internal

Fakor internal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi dari dalam diri individu. Faktor internal mencakup beberapa hal, antara lain:

- a. Fisiologis, Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi

¹⁹ Zeithaml, et al. *Menyampaikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan* (New York: The Free Press, 1990), Cetakan ke-1, Jilid 1, hlm. 45.

²⁰ Dewi, Siti. "Persepsi Layanan terhadap Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa" dalam *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5 (2) (2022), hlm. 123.

²¹ Rahmatullah. *Psikologi Persepsi: Teori dan Aplikasinya*. (Jakarta: Pustaka Ilmu 2014), h. 87.

- usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- b. Perhatian, Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.
 - c. Minat, Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. *Perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
 - d. Kebutuhan yang searah, Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
 - e. Pengalaman dan ingatan, Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
 - f. Suasana hati, Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2. Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi, berupa karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat di dalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- b. Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.
- c. Keunikan dan kontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

- e. Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.²²

c. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya.²³ Sedangkan kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem²⁴. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi akan bebas dari usaha.²⁵

Persepsi kemudahan adalah suatu tingkat kemudahan penggunaan adalah suatu Tingkat keadaan dimana seseorang yakin dengan menggunakan suatu system tidak diperlukan usaha tertentu,

²² <https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html> diakses pada 21 maret 2024

²³ Jogiyanto, H. M. *Sistem Informasi Manajemen*. (Yogyakarta: Andi Offset 2019), h 934.

²⁴ Davis, F. D. *Model Penerimaan Teknologi: Asal Usul, Perkembangan, dan Arah Masa Depan*. (New York: Routledge, 2019), hal. 30.

²⁵ <https://doc-pak.undip.ac.id/id/eprint/19600/1/C-13.pdf> diakses pada 24 maret 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau dengan kata lain teknologi dapat digunakan oleh pengguna secara mudah.²⁶

d. Proses Timbulnya Persepsi

Proses terjadinya suatu persepsi, meliputi beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Proses fisis, objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra.
- 2) Proses fisiologis, stimulus yang diterima alat indra dilanjutkan oleh saraf sensorik ke otak.
- 3) Proses psikologi, terjadi proses pengolahan otak, sehingga individu menyadari yang ia terima dengan alat indra sebagai akibat dari stimulus yang diterima.²⁷

e. Persepsi manfaat

Persepsi manfaat merupakan suatu keadaan yang mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. persepsi manfaat sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Persepsi Manfaat diartikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin pada penggunaan sistem informasi tertentu akan membawa

²⁶ Dian Mustika Rani, “Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile”, *Iqra'*: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi, (2020), h. 1.

²⁷ Annisa Fitri Iriani, “Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah”, *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics (IAIN Palopo)*, (2019), h 35.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan pada kinerjanya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi kemanfaatan merupakan sebuah kepercayaan mengenai proses dalam mengambil keputusan. Apabila seseorang percaya pada suatu sistem akan membawa manfaat/guna, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila seseorang percaya pada suatu sistem tidak akan membawa manfaat/guna, maka ia juga tidak akan menggunakannya.²⁸

f. Indikator Persepsi Layanan *Mobile banking*

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas mengacu pada seberapa mudah aplikasi dapat diakses dan digunakan oleh berbagai kelompok pengguna. Ini mencakup kompatibilitas dengan berbagai perangkat (smartphone, tablet), aksesibilitas bagi orang dengan kebutuhan khusus, dan ketersediaan layanan sepanjang waktu. Aplikasi yang fleksibel dan mudah diakses cenderung mendapatkan persepsi positif dari nasabah.

2. Fitur dan Layanan

Fitur yaitu mengukur seberapa banyak dan beragam layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile banking*. Ini mencakup berbagai jenis transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta fitur tambahan seperti notifikasi transaksi, riwayat transaksi, dan manajemen keuangan. Semakin lengkap fitur

²⁸ <https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/31800/15312490%20Nadia%20Nur%20Cholifah%20Rosma.pdf?sequence=1> diakses 24 maret 2024

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ditawarkan, semakin tinggi kemungkinan nasabah merasa puas dengan layanan tersebut.

3. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa mudah nasabah dapat mengoperasikan aplikasi *Mobile banking*. Ini mencakup aspek seperti proses pendaftaran dan aktivasi yang sederhana, navigasi yang intuitif, serta kecepatan dan responsivitas aplikasi. Nasabah yang menemukan aplikasi mudah digunakan cenderung lebih puas dan lebih sering menggunakan layanan tersebut.

4. Keamanan

Keamanan adalah faktor kunci dalam layanan perbankan digital. Indikator ini mencakup tingkat kepercayaan nasabah terhadap perlindungan data pribadi mereka dan keamanan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Fitur-fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor, enkripsi data, dan pemantauan aktivitas yang mencurigakan dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap keamanan layanan.

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yaitu mengukur tingkat kepuasan keseluruhan nasabah terhadap layanan *Mobile banking*. Indikator ini mencakup kesediaan nasabah untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain serta frekuensi penggunaan layanan. Kepuasan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan yang tinggi mencerminkan bahwa layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan nasabah.²⁹

2. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank³⁰. Nasabah adalah Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana³¹. Pengertian nasabah adalah Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.³² Nasabah adalah Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.³³ Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (*korporasi*) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan

²⁹ Laukkanen, T. "Mobile Banking Hambatan untuk Adopsi dan Outlook Masa Depan". *Jurnal Pemasaran Jasa Keuangan*, (2017), h 198-199

³⁰ Kasmir dalam Kuswara, S. *Dasar-Dasar Perbankan*. (Bandung: CV Pustaka Setia 2013), h. 3.

³¹ Saladin dan Yupitri, E.. *Manajemen Lembaga Keuangan*. (Jakarta: Mitra Wacana Media 2017), h. 49.

³² Tjiptono dan Wiryaningtyas. *Manajemen Bank dan Lembaga Keuangan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu 2016), h. 50.

³³ Komaruddin dan Wiryaningtyas. *Manajemen Bank dan Lembaga Keuangan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu 2019), h. 76

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.³⁴

Nasabah menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan. Dalam pasal 1 ayat 6 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut. Jenis-jenis nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan³⁵

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan .³⁶

³⁴ Kamila, Rahmawati, "Peranan Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang." Diss. Universitas Siliwangi, 2021. h 18

³⁵ https://www.ojk.go.id/sustainable-finance/id/peraturan/undang-undang/Documents/UU_NO_10_1998%20Tentang%20Perbankan. Diakses 24 maret 2024

³⁶ Harun, R. *Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Pelanggan dalam Bisnis Perbankan*. (Jakarta: Penerbit XYZ 2017), hal. 45.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.³⁷ Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang.

Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dan kenyataan ini lah yang akan menentukan kepuasan pelanggan.³⁸ Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank, nasabah akan loyal kepada bank, mengulangi lagi membeli produknya dan mempromosikannya kepada orang lain disekelilingnya. Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah, indikator kepuasan nasabah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer service*)
2. Dimensi kepuasan pelanggan

³⁷ Ranguti dan Tumbelaka, D., & Loindong, A. *Manajemen Pemasaran: Strategi dan Implementasi*. (Jakarta: Prenadamedia Group 2019), hal. 60.

³⁸ Kamsir. *Manajemen Pelanggan: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Penerbit XYZ 2017), h. 48.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)
4. Niat beli ulang (*repurchase intention*)
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recumend*)
6. Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)³⁹

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah akan pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan dalam bentuk pembelian jasa bank yang akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.⁴⁰

³⁹ Marlius, Doni, and Izet Putriani. "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service". Jurnal Pundi 3.2 (2020): h 113

⁴⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi ke-15 (Pearson, 2016), h 35

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dalam Irawan, 2007 :

1. Kualitas Produk , apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.
2. Kualitas Jasa, kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang terdiferensiasi. driver popular dalam kualitas jasa adalah *servqual* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. *Emotional factor emotional*, merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu *self expressive value, estetika* dan *brand personality*.
4. Harga, dengan harga murah pelanggan mendapatkan value for money yang tinggi tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga maka harga murah tidak terlalu penting.
5. Biaya atau kemudahan, Pelanggan akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.⁴¹

⁴¹Widiastuti, Tantri, and Suhaji Suhaji. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah". *Jurnal Ilmiah Aset* 23.1 (2021): h. 55-56

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Akses

a. Pengertian Akses

Kata akses berasal dari bahasa *Latin Accessus*, yang berarti pendekatan atau jalan masuk. Akses juga dapat kita artikan menjadi kemudahan untuk mendapatkan sesuatu. Secara bahasa, akses adalah kemampuan untuk memasuki atau mencapai sesuatu. Istilah ini muncul ketika teknologi komputer berkembang dan digunakan untuk menyatakan hak untuk mengakses sumber daya komputer tertentu. Selain itu, akses juga bisa merujuk ke kesempatan yang sama bagi semua orang untuk menggunakan sumber daya tertentu seperti pendidikan atau Kesehatan. Sejarahnya, istilah ini pertama kali digunakan oleh filsuf Prancis *Jean-Jacques Rousseau* pada tahun 1762, dalam bukunya *The Social Contract*.

Pengertian Secara Istilah, Akses adalah hak untuk menggunakan atau memanfaatkan suatu sumber daya tertentu, seperti data atau informasi, Istilah ini lebih umum digunakan dalam konteks teknologi komputer dan jaringan, di mana diberikan hak akses kepada pengguna tertentu untuk mengakses informasi atau program tertentu. Pakar seperti *Michel Foucault* dan *Pierre Bourdieu* juga memberikan pandangan yang luas mengenai akses dalam hubungannya dengan kuasa dan kontrol social. Sejarahnya, penggunaan istilah ini telah dibahas secara filosofis sejak zaman kuno, dan kemudian menjadi topik penting dalam ilmu politik dan sosiologi modern.

Jenis-jenis akses dapat dibagi menjadi akses fisik, akses logis, dan akses jaringan. Akses fisik berkaitan dengan kemampuan untuk masuk ke dalam suatu ruangan atau tempat fisik. Sedangkan akses logis berkaitan dengan kemampuan untuk mengakses suatu sistem atau informasi melalui jaringan.⁴²

4. Layanan

a. Pengertian Layanan

Layanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan sesuatu dimana produksi jasa bisa berhubungan dengan fisik maupun non fisik.⁴³ Layanan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁴⁴ Sedangkan layanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dalam wujud apapun.⁴⁵ Pada umumnya kepuasan yang tinggi lebih sering terwujud akibat dari layanan yang tinggi dan dapat diindikasikan dengan

⁴² <https://www.learnix.or.id/definisi-kata/penjelasan-definisi-akses-contohnya> diakses 24 Maret 2024

⁴³ Stanton, W. J. *Dasar-Dasar Pemasaran*. (Jakarta: McGraw-Hill 2019), h. 220.

⁴⁴ Rumengan, M. *Manajemen Layanan: Teori dan Praktik*. (Yogyakarta: Penerbit Universitas Amikom 2015), h. 50.

⁴⁵ Wijanarko, A. *Manajemen Layanan: Konsep dan Aplikasi*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat 2016), h. 75.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukannya pembelian ulang. Layanan yang diwujudkan dalam perilaku seorang produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen hingga tercapainya kepuasan konsumen.⁴⁶

Dimensi kualitas layanan, dimensi yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangible*), adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik seperti gedung, tempat parkir, ruang pelayanan, dll.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- c. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara terpercaya.
- d. Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan meliputi komunikasi, *kredibilitas*, kemanan, kompetensi, sopan santun.
- e. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Kelima dimensi tersebut disebut juga dimensi *service quality (SERVQUAL)*.

⁴⁶Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2.1 (2021): h 182-183

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Sejalan dengan Harfika dan Abdullah, terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).⁴⁷ Sedangkan *Othman* dan *Owen* menambahkan unsur kepatuhan atau *compliance* dalam perbankan syariah, yaitu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi sebagai syarat karakteristik bank syariah yaitu kepatuhan menerapkan prinsip syariah.⁴⁸ Perbankan syariah memiliki keunikan sendiri dalam melayani nasabahnya, kepatuhan perbankan syariah dalam melakukan prinsip muamalah yang diatur dalam Al-Qur'an dan sunnah menjadi daya tarik bagi nasabah, yang membedakannya dengan perbankan lain, sehingga unsur *compliance* penting digunakan dalam mengukur kualitas layanan bank syariah.⁴⁹

⁴⁷Willian, F., & Purba, N. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media 2020), h. 88.

⁴⁸Ach Zuhri. *Manajemen Kepatuhan: Teori dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu 2016), h. 42.

⁴⁹Harahap, S. S., & Amanah, F. *Perbankan Syariah: Konsep dan Implementasi*. (Jakarta: Penerbit Alfabeta 2019), h. 105.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Mobile banking*

a. Pengertian *Mobile banking*

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online. Seperti namanya, layanan ini dapat diakses secara *mobile* atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone*. Dalam layanan *Mobile banking*, nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Dengan adanya *Mobile banking*, nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa perlu uang *cash*. Beberapa fitur *Mobile banking* yang banyak digunakan nasabah antara lain:

1. Layanan informasi saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM terdekat
2. Layanan *transfer* antar bank tanpa perlu ke ATM
3. Layanan pembayaran pajak, premi BPJS, atau asuransi lainnya
4. Layanan pembayaran tagihan listrik, PDAM, paket internet, dan lain-lain.
5. Layanan pembelian dan *top up* saldo *e wallet* seperti *OVO*, *Gopay*, *ShopeePay*, dan masih banyak lagi lainnya.⁵⁰

⁵⁰<https://blog.topremit.com/apa-itu-mobile-banking/> diakses 24 maret 2023

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mobile banking merupakan layanan pengiriman uang menggunakan perangkat bergerak dengan *smartphone*, dengan sumber dana berasal dari tabungan bank pribadi pengguna. *Mobile banking* menjadi penunjang aktivitas transaksi keuangan lebih mudah (Afrili, 2022). *Mobile banking* menawarkan dengan mudah apabila dibandingkan dengan *SMS Banking*. Fitur-fitur tersebut dinikmati melalui *m-banking* yaitu seperti pembayaran pada kartu kredit, melayani transfer antar bank, pembelian melalui uang digital yaitu *Qris* dan *top up* dompet digital seperti *shopee pay*, *dana*, dll. Kemudahan *m-banking* membuat nasabah lebih menyukai menggunakan *m-banking* dibanding kartu atm. Seperti diketahui sekarang ini menarik tunai dapat dilakukan tanpa menggunakan kartu atm, hanya cukup dengan *Mobile banking* dari *smartphone*. Begitu juga setor tunai yang dapat dilakukan melalui mesin atm tanpa harus pergi ke bank secara langsung.⁵¹

b. Kualitas Layanan *Mobile banking*

Layanan bukan hanya sekedar melayani, tetapi layanan merupakan upaya untuk membangun kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Febrianta dan Indrawati mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan layanan atau jasa yang diharapkan dan pengendalian atas

⁵¹ Saputri, Diva Septia, et al. "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES". *Jurnal Potensial* 2.2 (2023), h. 100

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan yang berbasis website seperti *Mobile banking* adalah kemampuan layanan elektronik yang mampu memfasilitasi nasabah bertransaksi perbankan secara efektif dan kualitas layanan *Mobile banking* teruji setelah nasabah mendapatkan layanan.⁵² Di sisi lain, Kualitas layanan nasabah dapat diukur melalui *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.⁵³ Fasilitas *Mobile banking* memiliki kualitas layanan yang baik dan hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, serta memberikan motivasi untuk berhubungan jangka panjang dengan nasabah.⁵⁴

c. Persepsi layanan *Mobile banking*

Persepsi layanan *Mobile banking* adalah pandangan, penilaian, atau pengalaman yang dimiliki oleh nasabah atau pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh aplikasi *Mobile banking*. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk:

1. Kualitas Layanan yaitu sejauh mana layanan *Mobile banking* memenuhi harapan pengguna dalam hal keandalan, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan dukungan pelanggan.

⁵² Sudirman, A., & Suasana, R. *Kualitas Layanan Mobile Banking: Teori dan Praktik*. (Yogyakarta: Penerbit Andi 2018), hal. 67.

⁵³ Darwin, E., & Kunto, W. *Manajemen Kualitas Layanan: Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis*. (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media 2014), h. 89.

⁵⁴ Basri, H. *Mobile Banking: Solusi Praktis untuk Transaksi Keuangan Modern*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat 2019), h. 52.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kemudahan Akses yaitu Seberapa mudah pengguna dapat mengakses dan menggunakan aplikasi *Mobile banking*, termasuk antarmuka pengguna yang intuitif dan navigasi yang sederhana.
3. Keamanan yaitu tingkat rasa aman yang dirasakan oleh pengguna terkait dengan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *Mobile banking*, termasuk perlindungan data dan privasi.
4. Inovasi dan Fitur yaitu ketersediaan fitur-fitur inovatif dan relevan dalam aplikasi *Mobile banking*, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan fitur keamanan tambahan.
5. Pengalaman Pengguna yaitu pengalaman keseluruhan yang dialami pengguna saat menggunakan layanan, termasuk kepuasan atas kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi.⁵⁵
6. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRK Syariah

01 April 1966 Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank milik Pemerintah Daerah Riau sesuai undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah.

⁵⁵ Rachmawati, N. "Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking di Indonesia". Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, 5(1), h 45

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Riau no. 10 tahun 1975

1986 status pendirian Bank Peraturan Daerah Provinsi Daerah tingkat 1 Riau No. 18 tahun 1986. 1992 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan peraturan Daerah Riau disesuaikan peraturan daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, 26 Juni 2002 Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil keputusan RUPS.

5 Mei 2003 pengesahan perubahan status dari PD menjadi PT oleh Menteri kehakiman dan HAM dengan surat keputusan No. C-09851.HT.01.01.TH.2003. 13 Juni 2003 perubahan badan hukum dari PD menjadi PT telah disahkan dalam RUPS.

22 Juli 2003 mendapat persetujuan daptu gubernur senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003. 16 Juli 2008 tetntang perbank Syariah, yang mewajibkan pemisahan unit usaha Syariah (UUS) pada Bank umum konvensional menjadi Bank Umum Syariah paling lambat 15 tahun sejak berlakunya UU ini atau paling lambat tahun 2023.

26 April 2010 dilakukan perubahan nama PT Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT Bank Riau Kepri.22 Juli 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No. AHU-36484.AH.01.02 tahun 2010 tentang perubahan nama.

23 September 2010 persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/59/KEP. GB/2010 tentang perubahan nama dari BPD Riau menjadi BPD Riau Kepri.

27 Januari 2016 peresmian kantor pusat dan cabang utama Bank Riau Kepri di Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri. 22 April 2019 RUPS menyetujui konversi Bank Riau Kepri menjadi Bank Umum Syariah. 17 Mei 2019 pembentukan tim project management konversi PT Bank Riau Kepri menjadi PT Bank Riau Kepri Syariah, yang telah beberapa kali dilakukan perubahan, dengan perubahan terakhir surat keputusan PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri No. 082/KEPDIR/2021 tanggal 12 November 2021 tentang revitalisasi project management office konversi PT Bank Riau Kepri menjadi Bank Umum Syariah.

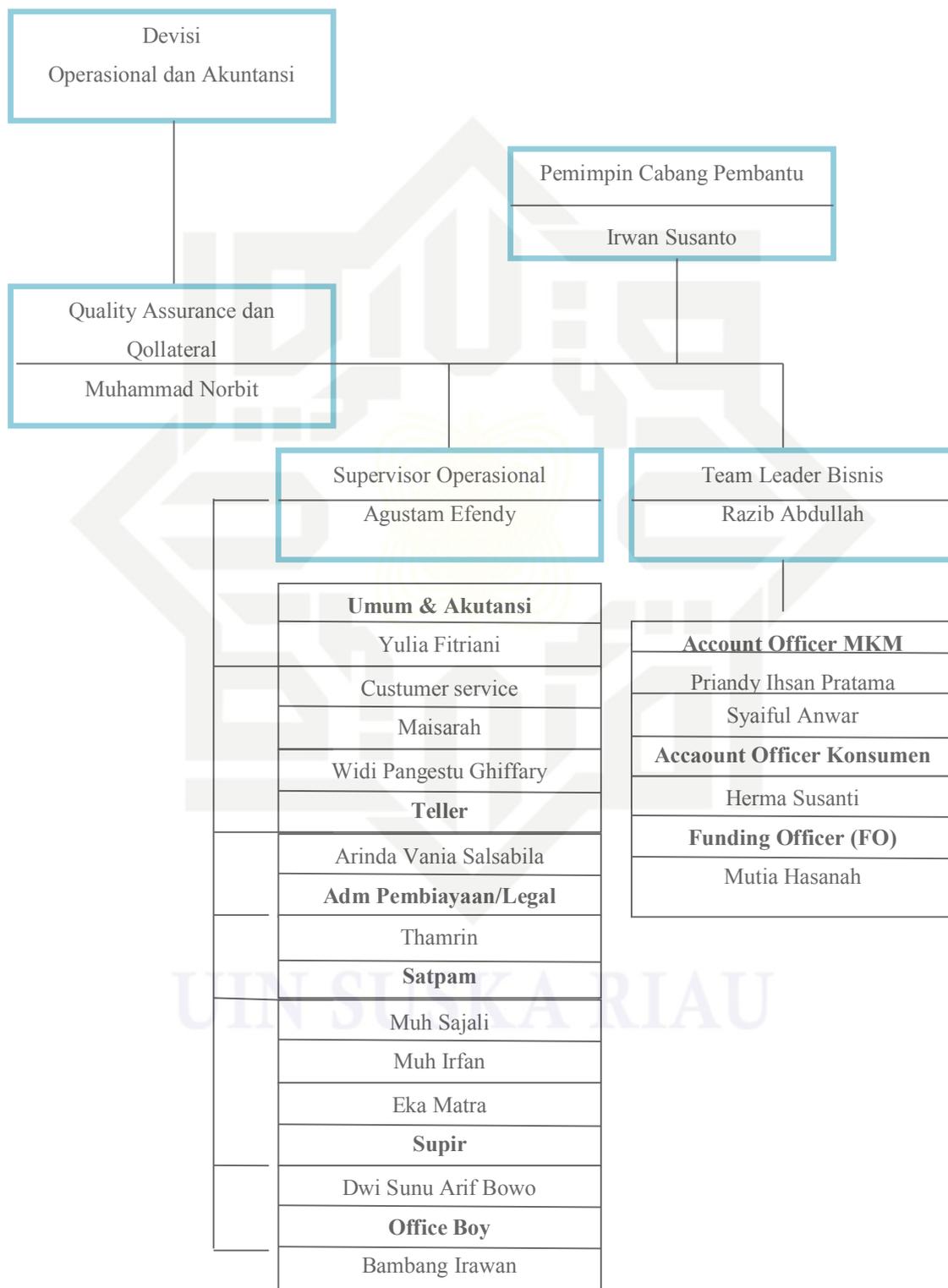
19 Agustus 2022 pelaksanaan cut off sistem konvensional dan proses migrasi data ke system Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda). 25 Agustus peresmian PT Bank Riau Kepri Syariah oleh wakil Presiden Republik Indonesia, Bapak K.H. Ma'ruf Amin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Struktur Organisasi PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru

Tabel 2.1 Struktur Organisasi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari struktur diatas penulis paparkan gambaran umum mengenai susunan, pembagian dan pelaksanaan tugas, wewenang dan tanggungjawab dari masing- masing bagian. Gambaran umum mengenai susunan pembagian dan pelaksanaan tugas dari masing-masing bagian organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dewan Pengawas, Syariah

Dewan Pengawas Syari'ah yang bertugas mengawasi operasional Bank dan produk-produk agar sesuai dengan tuntutan. Syari'ah. Adapun fungsi dari Dewan Pengawas Syari'ah

- a. Mengawasi jalannya operasional Bank sehari-hari agar sesuai dengan ketentuan Syari'ah
- b. Membuat pernyataan secara berkala (setahun sekali) bahwa Bank Riau Kepri Syari'ah telah berjalan sesuai dengan ketentuan Syari'ah.
- c. Meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari Bank Riau Kepri Syari'ah

2. Divisi Usaha Syari'ah

visi dan Misi Divisi Usaha Syariah

Menjadi mitra Syariah jasa layanan Perbankan yang terkemuka di daerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan ketentuan Syariah.

Misi

Secara teguh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor riil dan konsisten menjalankan prinsip Syariah secara optimal.

Adapun tugas-tugas pokok dari Divisi Usaha Syari'ah, yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kantor Cabang Syari'ah
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran dasar divisi usaha Syari'ah serta melakukan monitoring dan pengendalian atas pelaksanaannya
- c. Merumuskan dan mengembangkan bisnis dan jaringan usaha Syari'ah
- d. Melakukan supervise terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengembangan usaha dibidang pembiayaan dan investasi serta operasional Syari'ah
- e. Mengelola laporan, melakukan review, serta evaluasi terhadap semua pelaksanaan aspek operasional usaha Syari'ah
- f. Menyusun dan merumuskan strategis dan program pemasaran produk dan jasa Syari'ah

3. Pimpinan Cabang

Bagian ini mempunyai tugas mengelola Bank Cabang tersebut. kemudian bertanggungjawab atas kelangsungan Bank tersebut terhadap divisi

4. Wakil Pimpinan Cabang

Bagian ini mempunyai tugas membantu pemimpin cabang. kemudian mewakili tugas-tugas pimpinan cabang jika diperlukan.

5. Pimpinan Seksi Pelayanan Nasabah

Adapun tugas pimpinan seksi pelayanan nasabah, yaitu:

- a. Deposito atau tabungan Mudharabah, pelaksanaan deposito yaitu orang yang bertugas menangani masalah-masalah deposito terutama terhadap pelayanan nasabah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelaksanaan giro atau tabungan Wadi'ah yaitu orang bertugas dalam mengurus masalah-masalah yang berhubungan dengan giro.

6. Pimpinan Seksi Pemasaran

Adapun tugas pimpinan seksi pemasaran, yaitu:

- a. Analisa kredit pembiayaan yaitu orang-orang yang bertugas menganalisa dan memberikan laporan aspek yuridis mengenai permohonan kredit nasabah.
- b. Pelaksanaan penyaluran kredit atau pembiayaan macet, yaitu orang yang bertugas menyusun laporan-laporan yang berhubungan dengan kredit macet.

7. Pimpinan Seksi Operasional

Bagian ini mempunyai tugas mengelola masalah operasional Bank.

8. Pelaksanaan Administrasi dan Pembiayaan

Bertugas mengurus seluruh masalah administrasi kredit pembiayaan.

9. Frontliner

Yaitu karyawan yang bertugas melayani para nasabah dalam membuka buku tabungan, menyetor, dan penyimpanan serta yang berhubungan dengan pelayanan kepada customer

10. Pelaksanaan Akuntansi Laporan

Yaitu karyawan yang bertugas menyelesaikan laporan-laporan keuangan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Satpam

Yaitu orang yang bertugas dan bertanggungjawab mengenai masalah- masalah keamanan bank.

b. Produk-produk PT. bank Riau Kepri Syariah Inhil Kotabaru

Dalam pengembangan atau operasionalnya Bank Riau Kepri Syari'ah menawarkan beberapa produk yang dikelola sesuai dengan labelnya yakni Bank Riau Kepri Syari'ah, produk yang ditawarkan merupakan produk yang sesuai dengan tuntutan dan ajaran Isla. Adapun produk- produk yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Sektor Penghimpunan Dana

- a. Giro Wadiah, yakni simpanan atau titipan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank dengan menggunakan penarikan berupa cek, bilyet giro, kuitansa, stait alas bayar lainnya.
- b. Tabungan Dhuha Wadiah, yakni simpanan atau tripan muri dari satu pihak kepihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.
- c. Deposito Mudharabah, yakni tabungan Bank yang diberikan oleh pihak ketiga yang tidak terdapat pembatasan bagi Bank dalam menggunakan dana yang dihimpun dan tidak adanya persyaratan apapun oleh nasabah kepada Bank berkaitan dengan penggunaan dana tersebut oleh Bank. Penarikan hanya dapat dilakukan dalam waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan pihak bank.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sektor Pembiayaan Dana

- a. Pembiayaan Mudharabah, yakni kegiatan jual beli pada harga pokok dengan ditambah keuangan (biaya+margin) yang telah disepakati anatar kedua belah pihak (nasabah dan bank) dengan syarat penjual memberitahu terlebih dahulu tentang harga pokok dan menyebutkan keuntungan yang diinginkan.
- b. Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah (Bagi Hasil), yakni akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu, masing-masing pihak memberikan dana atau aural kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.
- c. Pembiayaan Niaga Prima Syari'ah, yakni pembiayaan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syari'ah untuk sektor-sektor usaha. Pembiayaan ini sasaran utamanya adalah para pedagang, toko swalayan, alat-alat pembangunan, kebutuhan rumah makan, alat-alat pada toko apotik, perbengkelan, dan lain-lain.
- d. Pembiayaan Karya Prima Syari'ah, yakni pembiayaan modal kerja atas dasar kontrak untuk pembiayaan yang diberikan untuk membantu rekanaan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan protek berdasarkan kontrak kerja dan instansi pemerintah atau lainnya.
- e. Pembiayaan Bina Prima Syari'ah, yakni pembiayaan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syari'ah kepada badan usaha untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu kelancaran usaha baru, perluasan atau modernisasi. Pembiayaan ini meliputi pengadaan mesin, alai-alas berat, jasa angkutan, rumah sakit, pembangunan ruko, pabrik, dan Sedangkan pembiayaan yang bersifat konsumtif yang terdapat pada Bank Riau Kepri Syariah adalah:

- * Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor murabahah
- * Pembiayaan kepemilikan rumah murabahah
- * Pembiayaan lainnya meliputi ijarah, salam, dan lain-lainnya.

3. Produk Jasa

Yang meliputi transfer, kliring, referensi Bank, Bank garansi, dan sebagainya. Semua produk yang peneliti tampilkan diatas merupakan produk yang sesuai dengan Bank Riau Kepri Syari'ah.⁵⁶

B. Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN & PERBEDAAN HASIL
	Iwan Saputra/ Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile</i>	Menunjukkan hasil bahwa persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan <i>Mobile banking</i> sangat puas karna fitur aplikasi <i>Mobile</i>	Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitusama-sama mendapat persepsi yang baik dan positif terhadap

⁵⁶ Dokumen, Bank Riau Kepri Syariah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p><i>banking</i> BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu</p>	<p><i>banking</i> dan layanan yang mudah, dan terdapat pula beberapa kendala seperti dibutuhkannya <i>smartphone</i> canggih, seringnya <i>error</i>, dan jaringan kurang stabil</p>	<p>layanan <i>Mobile banking</i> Adapun Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu waktu dan tempat penelitian .</p>
<p>Nisa adila/Analisis persepsi nasabah terhadap strategi pemasarannya pada layanan bsi mobile (studi kasus pada nasabah bank syariah indonesia (bsi) kcp lampriet).</p>		<p>Persepsi nasabah pada penggunaan bsi mobile sudah bagus, karena nasabah dapat merasakan kemudahan dan manfaat dalam penggunaan bsi mobile ini sehingga nasabah mendapatkan kepuasan, telah dapat melakukan transaksi secara singkat, cepat, tepat dan mudah.</p>	<p>Adapun penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang diangkat yaitu sama sama pendapat persepsi yang bagus karena kemudahan dan manfaat <i>Mobile banking</i> “. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu waktu dan tempat penelitian. Dan penelitian ini juga tidak hanya berfokus pada persepsi nasabah pada layanan <i>Mobile banking</i> tetapi juga pada strategi pemasaran dan promosi.</p>
<p>Rohana pauliza nasutiona, ahmad amin dalimuntheb ,</p>		<p>Persepsi nasabah bank syariah dalam mengakses layanan digital pt bank syariah indonesia kcp tanjungbalai, bahwasanya</p>	<p>Adapun penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang diangkat yaitu sama-sama mendapatkan kemudahan dalam</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>dan mawaddah irhamc/ Analisis persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu tanjungbalai</p>	<p>terdapat kemudahan dalam mengakses layanan digital tersebut. Tampilan layanan digital yang mudah dimengerti dan mudah untuk dipahami, dalam mengakses layanan digital pengalaman dan pengetahuan nasabah juga diperlukan, selain itu jaringan yang kuat juga sangat berperan penting dalam mengakses layanan digital tersebut..</p>	<p>mengakses layanan digital adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu waktu dan tempat penelitian. penelitian ini berfokus pada layanan digital dan akses layanan.</p>
4	<p>Malfiandri./ Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Mobile banking</i> BankKalbarSy ariah</p>	<p>persepsi nasabah tentanglayananaplikasi <i>Mobile banking</i> pada Bank Kalbar Syariah sebagai berikut: Persepsi nasabah terhadap layanan <i>Mobile banking</i> sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti pengecekan saldo rekening, transfer, pembelian pulsa, pembelian paket data, pembayaran listrik, pembayaran pajak, dantransaksilainnya dimana dan kapan pun tanpa harus datang ke Bank Kalbar</p>	<p>Adapun dari penelitian ini terdapat persamaan yaitu sama-sama mendapat persepsi yang positif terhadap kemudahan terhadap layanan <i>Mobile banking</i>. Adapun Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu waktu dan tempat penelitian .</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Syariah.	
	Saipul./Persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada program studi perbankan syariah IAIN Palopo.	Persepsi nasabah syariah dalam pelayanan digital banking pada program studi perbankan IAIN Palopotelah mencapai tahap prima, hal tersebut didukung dengan pernyataan mahasiswa yang telah dilakukan proses wawancara.selanjutnya,pada a perbandingan persepsisesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada program studi perbankan syariah IAIN Palopo tidak terdapat perbandingan persepsi yang luas, perbandingan yang telah ditemukan justru terdapat pada fitur pelayanan digital banking perbankan syariah yang secara umum setiap nasabah berbeda.	Adapun penelitian ini terdapat persamaan yaitu judul yang diangkat yaitu sama- sama mendapat persepsi yang baik dari nasabah. Adapun Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu waktu dan tempat penelitian. Kemudian dalam penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap “Pelayanan Digital” perbankan syariah IAIN Palopo.Penelitian ini lebih mengarahkan pada persepsi nasabah masiswa perbankan syariah IAIN Palopo Khususnya pada pelayanan digital perbankan syariah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif yang bersifat penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data dilapangan, misalnya mengamati perilaku atau karakter manusia atau makhluk hidup lainnya.⁵⁷ Karena penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan, maka dalam prosesnya penelitian ini mengangkat data dan permasalahan yang ada dilapangan berkenaan dengan Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* Pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang lebih menekankan pada aspek pengukuran statistik dengan cara yang objektif terhadap fenomena sosial untuk dapat dilakukan pengukuran pada setiap fenomena sosial. Penelitian kuantitatif dijabarkan dalam beberapa komponen masalah berupa variabel dan indikator penelitian.⁵⁸

⁵⁷ Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera, *Metode Riset Penelitian Kesehatan & sains*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), Cet. Ke-1, h. 6

⁵⁸ Hajar, heri sunandar, et.al., *Panduan penulisan skripsi & laporan akhir* (Pekanbaru: fakultas syariah dan hokum Uin Suska Riau, 2020), h.35

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru, yang terletak di Jl. Syeikh H. Abdurrahman Yakup, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih karena merupakan cabang Bank BRK Syariah yang melayani nasabah di wilayah Kotabaru dan sekitarnya.

Gambar 3.1 PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru



D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah orang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti.⁵⁹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru yang berjumlah 1500 nasabah.

⁵⁹ Eddy Roflin, et.al., *Populasi, sampel. Variable dalam penelitian kedokteran*, (Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management ,2021), h.5

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁶⁰Sampel diambil karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Teknik pengambilan sampel akan berhubungan dengan penentuan jumlah sampel, dimana penentuan jumlah sampel penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan rumus Slovin.⁶¹Pendekatan sampel berdasarkan rumus Slovin dapat dirumuskan:

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

n = Jumlah sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (13,9 %)

Perhitungan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 13,9 % yaitu sebanyak :

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

$$n = \frac{1500}{1 + 1500(0,139)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500(0,019321)}$$

⁶⁰Siyoto, S., & Rahardjo, B. *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Literasi, 2015) hal. 88.

⁶¹ Sulaiman Saat, dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi penelitian*, (Sulawesi Selatan : Pusaka Almailda, 2020), h. 66.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{1500}{1 + 28,9815}$$

$$n = \frac{1500}{29,9815} = 50,008$$

$n = 50,008$ atau dibulatkan menjadi 50 Nasabah

Penentuan Jumlah anggota sampling berstrata dilakukan dengan cara pengambilan sampling secara *Random sampling*. *Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶² Maka peneliti melakukan penarikan sampel dengan cara *Random Sampling*. *Random sampling* yakni dari 1500 diambil 50 sampel.

E. Sumber Data

Sumber data yang ada pada penelitian terbagi menjadi dua sumber yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara penyebaran angket dan dokumentasi. Sasaran data pada data primer yaitu data yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan⁶³ Pada penelitian ini data primer yang

⁶²<https://www.statistikian.com/2018/02/pengertian-simple-random-sampling.html>
Diakses pada 5 maret 2024.

⁶³<https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/> diakses 25 maret 2023

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diambil penulis diperoleh dari nasabah pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.⁶⁴

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket (kuesioner) dan dokumentasi.

1. Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti secara langsung mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi dalam lingkungan tertentu tanpa mempengaruhi situasi tersebut. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif (peneliti ikut serta dalam kegiatan yang diamati) atau non-partisipatif (peneliti hanya sebagai pengamat).⁶⁵
2. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara pewawancara (peneliti) dan narasumber (responden) untuk memperoleh informasi mendalam tentang topik tertentu. Dalam wawancara, pewawancara mengajukan pertanyaan

⁶⁴<https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/> Diakses pada 5 maret 2024

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 145.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara verbal, dan responden memberikan jawaban atau pandangannya secara lisan.⁶⁶

3. Kuesioner, adalah metode pengumpulan data dengan memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh jawaban dari responden.⁶⁷

Pada penelitian ini penulis memakai kuesioner tertutup yaitu daftar pernyataan dalam jenis angket yang dibuat untuk menyediakan pilihan jawaban dari responden dengan menyediakan opsi jawabannya.⁶⁸

Dengan menggunakan skala Guttman yang berbentuk ya dan tidak di konversi ke pengukuran skala Likert. Skala Guttman adalah salah satu jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap, persepsi, atau opini yang bersifat kumulatif dan memiliki urutan tingkatan yang logis⁶⁹ sedangkan Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial.⁷⁰ Skala Likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun memiliki kategori positif atau negatif. Setiap

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 159.

⁶⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017) h 142

⁶⁸ https://penelitianilmiah.com/kuesioner-tertutup/#google_vignette diakses 25 maret 2024

⁶⁹ Rahman, Arief dan Novita Sari. *Metode Skala Guttman dalam Penelitian Sosial: Aplikasi dan Implementasi*. (Jurnal Metodologi Penelitian Sosial, Vol. 6 No. 2, 2019), h. 45

⁷⁰ M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), h.179

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternatif jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternatif jawaban yang dipilih. Ukuran skala Likert menggunakan lima alternatif penilaian untuk menentukan urutannya, yaitu:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert⁷¹

No	Kategori	Bobot
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiono, 2013.

4. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.⁷²

⁷¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2013), h.93

⁷² <http://repository.stei.ac.id/2828/6/BAB%203.pdf> diakses 25 maret 2024

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Analisis data

Analisis data yang digunakan adalah Deduktif. Deduktif adalah metode berpikir yang dimulai dengan membuat suatu asumsi umum dan kemudian mengaplikasikan asumsi tersebut pada kasus atau situasi yang lebih spesifik. Metode ini berfokus pada kesimpulan yang dapat diambil dari premis atau asumsi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam deduktif, jika premis atau asumsi yang diberikan benar, maka kesimpulan yang dihasilkan akan otomatis. Disini peneliti memakai analisis data deduktif karena peneliti menggunakan pada penelitian kuantitatif, di mana peneliti ingin menguji hubungan antara variabel-variabel tertentu. Data yang diperoleh diolah ke bentuk persentase dengan menggunakan rumus berikut:

$$p = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

p = Persentase responden yang memilih kategori tertentu

fi = Jumlah responden yang memilih kategori tertentu

$\sum fi$ = Total responden

Kemudian dihitung interpretasi skor perhitungan (bila setiap butir mendapatkan skor tertinggi dan terendah) dengan rumus sebagai berikut:⁷³

$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} \times \text{jumlah pernyataan}$
$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden} \times \text{jumlah pernyataan}$

Setelah itu, untuk mengetahui nilai kategori persentase tentang persepsi nasabah pada layanan *mobile banking* pada BRK Syariah Inhil Kotabaru, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:⁷⁴

⁷³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.99

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\text{Rumus indeks \%} = \frac{\text{Total skor}}{Y} \times 100$$

Dari perhitungan diatas, dapat disesuaikan dengan *Rating Scale* Sebagai berikut :

Tabel 3.2

Rating ScalePersepsi nasabah Pada layanan Mobile Banking

No	Persentase (%)	Kategori
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Positif
5	81% - 100%	Sangat Positif

⁷⁴Ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah pada layanan mobile banking di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru mendapat persepsi positif dari mayoritas nasabah dengan hasil perhitungan sebesar 65%, yakni berada pada rentang persentase 61% - 80% yang berarti positif.
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah adalah ; (1) Persepsi kemudahan penggunaan, (2) Persepsi keamanan, (3) Persepsi resiko, dan (4) persepsi kepatuhan syariah.

B. SARAN

1. Disarankan agar Bank Riau Kepri Syariah Capem Kotabaru terus menjaga kepuasan nasabah seperti menjaga layanan, keamanan, dan kepuasan nasabah. serta diperlukan upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai *Mobile banking*.
2. Pentingnya untuk terus melakukan penelitian lebih lanjut secara berkala mengenai persepsi nasabah dalam mengakses *Mobile banking*. Hal ini dapat membantu BRK Syariah dalam terus mengikuti perkembangan kebutuhan dan harapan nasabah terhadap layanan *Mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ach Zuhri. *Manajemen Kepatuhan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2016
- Asrori, M. *Psikologi Pendidikan* Jakarta: Erlangga, 2009
- Basri, H. *Mobile banking, Solusi Praktis untuk Transaksi Keuangan Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2019.
- Darwin, E., & Kunto, W. *Manajemen Kualitas Layanan, Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018
- Davis, F. D. *Model Penerimaan Teknologi: Asal Usul, Perkembangan, dan Arah Masa Depan*, New York : Routledge, 2019
- Drs. Ismail, MBA., Ak. *Perbankan Syariah*, Jakarta : Kencana, 2017.
- Dzul Fahmi. *Persepsi*, Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia, 2021.
- Eddy, Roflin.et., al, *Populasi, sampel. Variable dalam penelitian kedokteran*, Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management ,2021.
- Harahap, S. S., dan Amanah, F. (2019). *Perbankan Syariah, Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019
- Harun, R. *Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Pelanggan dalam Bisnis Perbankan*. Jakarta: Penerbit XYZ, 2003
- Jogiyanto, H. M. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset, 2019
- Kamsir. *Manajemen Pelanggan, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit XYZ, 2017
- Kasmir dan Kuswara, S. dkk. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013
- Komaruddin dan Wiryaningtyas, D. P. *Manajemen Bank dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muh, Fitra. et., al., *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan & Studi Kasus*, Jawa Barat: Cv Jejak, 2017.

Rahmat, J. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya 2017

Rahmatullah. *Psikologi Persepsi, Teori dan Aplikasinya*, Jakarta: Pustaka Ilmu, 2014

Rangkuti dan tumbelaka, D. *Manajemen Pemasaran, Strategi dan Implementasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2013

Rumengan, M. *Manajemen Layanan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Amikom, 2017

Saladin dan Yupitri, E. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012

Slamet Riyanto dan Andi Rahman Putera. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & sains*, Yogyakarta: Deepublish, 2022.

Stanton, W. J. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : McGraw-Hill, 2007

Sudirman, A., dan Suasana, R. *Kualitas Layanan Mobile banking, Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2017.

Tjiptono dan Wiryaningtyas, D. *Manajemen Bank dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2016

Trismayarni Elen, et. al., *Profesi Akuntan Publik, Kini dan Nanti*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023.

Wijanarko, A. *Manajemen Layanan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2012

Willian, F., dan Purba, N. *Kualitas Pelayanan, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2020

B. Jurnal

Annisa Fitri Iriani .“Pengaruh Pengetahuan, Presepsi Manfaat,Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah” *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics* (IAIN Palopo, 2019).

Badaruddin dan Risma. "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking*." *MARGIN: Journal of Islamic Banking* 1.1 (2021).

Dian Mustika Rani.“Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile.”*Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, (2020).

Makmuriyah, Amatun Nur, dan Kartika Marella Vanni.“Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking*.” *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5.1 (2020).

Meilani, Any, dan Dian Sugiarti.”Analisis Kualitas Layanan dan KepuasanNasabah Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8.3 (2022)

Ramadhan, Muhammad Zulvan Jamalul, and VemySuci Asih. "Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia." *Indonesian Journal of Economics and Management* 1.3 (2021)

Rohana Pauliza Nasution dan Ahmad Amin Dalimunthe. "Analisis XYZ" dalam *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, (Februari 2023).

Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal."Peran Layanan *Mobile banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2.1 (2021).

Widiastuti, Tantri, and Suhaji .Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset* 23.1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zuliani, S.El, MM, Nisa Ayu Purwati, SE. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile banking* Bank Syariah”. Serambi Konstruktivis , Volume 3, No.4, Desember 2021

Dewi, Siti."Persepsi Layanan terhadap *Mobile banking* di Kalangan Mahasiswa" dalam *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5 (2) (2022).

Rachmawati, N.“*Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Mobile banking di Indonesia.*” Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, 5(1), 2020

C. Tesis

Kamila, Rahmawati. “Peranan Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang.Diss. Universitas Siliwangi, 2021.

Khasanah, Ariana Uswatun. “Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile banking* Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”.Diss.IAIN Ponorogo, 2019.

Marlius, Doni, and Izet Putriani.“Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service.”Jurnal Pundi 3.2 (2020)

Saputra Iwan. Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu.” Diss. UIN Fatmawati Sukarno, 2021

Tri Nurbaiti.“Dampak Layanan Jasa *Mobile banking* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus bank Muamalat KCPZA Pagar Alam)”, *Angewandte Chemie Internasional Edition*.(IAIN Metro, 2020).

D. Website

Artikel Pendidikan, apaitu deduktif dan induktif? Diakses 25 maret 2024 dari <https://artikel.pendidikan.id/apa-itu-deduktif-dan-induktif/>

Beatstream, pengertian penelitian kualitatif , diakses 24 maret 2024 dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/31800/15312490%20Nadia%20Nur%20Cholifah%20Rosma.pdf?sequence=1>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

blog.topremit.com, apaitu *Mobile banking*? diakses 24 maret 2023 dari <https://blog.topremit.com/apa-itu-mobile-banking/>

<https://repository.uir.ac.id/3274/5/bab2.pdf> diakses 24 maret 2024

Kajian Pustaka, faktor yang mempengaruhi persepsi, diakses pada 21 maret 2024 dari https://www.kajian_pustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html

Kajian pustaka, perngertian populasi dan sampel, Diakses 25 maret 2024 dari https://www.kajian_pustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html#google_vignette

Penelitian Ilmiah, pengertian kuesioner tertutup, diakses 25 maret 2024 dari https://penelitian_ilmiah.com/kuesioner-tertutup/#google_vignette

Raharja ,pengertian data primer, diakses 25 maret 2024 dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>

Raharja ,pengertian data sekunder, diakses pada 5 maret 2024 dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>

Repository.stei, Pengertian dokumentasi, diakses 25 maret 2024 dari <http://repository.stei.ac.id/2828/6/BAB%203.pdf>

repository.uir.ac.id, pengertian kepuasan nasabah, diakses 24 maret 2023

statistikian, pengertian random sampling, Diakses 5 maret 2024 dari <https://www.statistikian.com/2018/02/pengertian-simple-random-sampling.html>

Universitas Raharja, apaitu data sekunder? Diakses pada 5 maret 2024 dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/>

LAMPIRAN

DOKUMENTASI



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuesioner Penelitian

PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU

Assalamu'alaikum Wr . Wb

Perkenalkan, saya Indah Lestari adalah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul “ Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile banking* Pada PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru”.

Berkenaan dengan itu, saya memohon kesediaan masyarakat Kotabaru Kecamatan Keritang sebagai Nasabah PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan waktu yang telah diberikan, saya ucapkan terimakasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan-pertanyaan dibawah ini mohon dijawab dengan jujur sesuai dengan kenyataan dan keadaan yang ada.
2. Berikan tanda silang (x) pada jawaban yang dipilih.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

C. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

- 1) Akses

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah aplikasi *Mobile banking* dapat diakses dengan baik menggunakan jaringan internet seluler?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah aplikasi *Mobile banking* mudah diakses oleh semua kalangan misalnya usia ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah Anda merasa mudah dalam mengakses layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah anda dapat dengan mudah mengakses riwayat transaksi Anda melalui aplikasi *Mobile banking*?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2) Fitur dan layanan

1. Apakah fitur-fitur dalam aplikasi mobilebanking di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru sesuai dengan kebutuhan Anda?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda dapat dengan mudah mengecek saldo rekening melalui aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah InhilKotabaru ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Ya
- b. Tidak

3. Apakah Anda merasa fitur fitur yang disediakan di aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru sudah cukup lengkap?

- a. Ya
- b. Tidak

4. Apakah aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah InhilKotabaru menawarkan promosi atau penawaran khusus yang relevan dengan kebutuhan anda ?

- a. Ya
- b. Tidak

3) Kemudahan penggunaan

1. Apakah Anda merasa mudah untuk mengunduh atau menginstal aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah InhilKotabaru?

- a. Ya
- b. Tidak

2. Apakah Anda merasa mudah untuk mendaftar dan membuat akun di aplikasi *Mobile banking* di PT.BRK Syariah Inhil Kotabaru?

- a. Ya
- b. Tidak

3. Apakah Anda dapat dengan mudah menemukan fitur yang Anda butuhkan di aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Ya
- b. Tidak

4. Apakah Anda merasa bahwa petunjuk dan panduan dalam aplikasi mobilebanking di PT. BRK Syariah InhilKotabaru mudah dipahami?

- a. Ya
- b. Tidak

4) Keamanan

1. Apakah anda merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?

- a. Ya
- b. Tidak

2. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru melindungi data pribadi Anda dengan baik?

- a. Ya
- b. Tidak

3. Apakah Anda pernah mengalami masalah keamanan misalnya, pencurian data atau akses tidak sah saat menggunakan aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?

- a. Ya
- b. Tidak

4. Apakah Anda selalu menerima notifikasi atau konfirmasi untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Ya
- b. Tidak

5) Kepuasan Nasabah

1. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru kepada teman atau keluarga?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi *Mobile banking* di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru berjalan dengan lancar tanpa sering mengalami gangguan teknis?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah anda puas dengan respon dan bantuan yang diberikan oleh customer service di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru saat mengalami masalah dengan aplikasi *Mobile banking* ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah Anda merasa bahwa layanan *Mobile banking* di PT. BRK Syariah inhil Kotabaru memenuhi kebutuhan perbankan Anda?
 - a. Ya
 - b. Tidak

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 28 Maret 2024

Nomor : Un.04/F.I.1/PP.00.9/3869/2024

Sifat : Biasa

Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Kepada Yth.
Pimpinan PT. BRKS KCP Kotabaru Reteh

di Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : INDAH LESTARI
NIM : 02120624866
Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2024
Program Studi : Perbankan Syariah D3

ditugaskan untuk melaksanakan prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin, dengan judul : Persepsi Nasabah Kotabaru Kecamatan Keritang dalam Mengakses Layanan Mobile Banking Pada PT. BRKS KCP Kotabaru Reteh.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. Zulkarnain, M.Ag.

NIP. 19741006 200501 1 005

SURAT KETERANGAN

Nomor : 184/KET/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IRWAN SUSANTO
NIK : 011170
Jabatan : Pgs Pemimpin PT Bank Riau Kepri Syariah
Capem INHIL Kotabaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : INDAH LESTARI
NIM : 02120624866
Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2024
Program Studi : Perbankan Syariah D3

Telah melaksanakan prariset penelitian di PT Bank Riau Kepri Syariah Inhil Kotabaru dengan judul : Persepsi Nasabah Kotabaru Kecamatan Keritang dalam Mengakses Layanan Mobile Banking pada PT BRK Syariah Inhil Kotabaru.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda)
Capem Inhil Kotabaru


brksyariah
berkah untuk semua

Inhil Kota Baru

IRWAN SUSANTO
Pgs Pemimpin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



RIWAYAT HIDUP

Indah Lestari, Lahir di Kotabaru Reteh, pada tanggal 21 November 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Putri dari Ayahanda Marzuki dan Ibunda Suraya yang beralamatkan di Desa Kotabaru Reteh, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir Riau. Riwayat pendidikan yang penulis tempuh mulai dari bangku Sekolah Dasar di SDN 006 Kotabaru Reteh dan lulus pada tahun 2015. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Keritang dan lulus pada tahun 2018.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Keritang, lulus pada tahun 2021. Kemudian tepat pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Perbankan Syariah. Setelah menjalani proses perkuliahan pada bulan Juli s/d Agustus 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. BPRS BERKAH DANA FADILLAH (PERSERODA), Kota Pekanbaru.

Kemudian pada tahun 2024 penulis melaksanakan penelitian di PT. BRK Syariah Inhil Kotabaru dengan judul ” **PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BRK SYARIAH INHIL KOTABARU**”.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.