

**PENGGUNAAN DAN PENGETAHUAN KONSUMEN TERHADAP MINAT
NASABAH MENGGUNAKAN BSB MOBILE DI BANK SUMSEL BABEL
SYARIAH CABANG PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Menyelesaikan Pendidikan Program DIII
Jurusan Keuangan Dan Perbankan**



Diajukan Oleh:

Tiara

Npm: 1901130004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2022

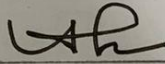
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : TIARA
Nomor Pokok /NPM : 1901130004
Jurusan/Prog. Studi : Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Perbankan Syariah
Judul Laporan Akhir : Penggunaan Dan Pengetahuan Konsumen
Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSB
Mobile Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang
Palembang


Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal...17/10/2022.....

Pembimbing I: 

Umi Hasanah. SE.MM
NIDN. 0220016002

Tanggal...17/10/2022.....

pembimbing II: 

Syahyuni. SE.MM
NIDN. 0226106101

Ketua Program Studi

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal September 2022



Dr. Msy. Mikial, SE, Msi, AK, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Nur Effen, S.E., M.M.
NIDN. 0220076102

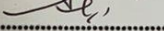
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR


Nama : TIARA
Nim : 1901130004
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Judul Laporan Akhir : Penggunaan Dan Pengetahuan Konsumen Terhadap
Minat Nasabah Menggunakan BSB Mobile Pada
Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Penguji Laporan Akhir :


Tanggal 17/10 2022

Ketua Penguji : 
Syaiful Sahri, SE, M.Si
NIDN. 0220085901

Tanggal 17/10 2022

Penguji I : 
Umi Hasanah, SE, MM
NIDN. 0220016002

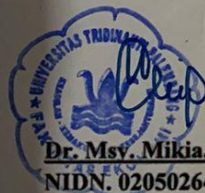
Tanggal 17/10 2022

Penguji II : 
Syahyuni, SE, MM
NIDN. 0226106101

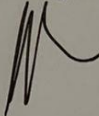
Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Msv. Mikia, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN. 0205026401




Nur Effen, S.E., M.M.
NIDN. 0202076102

Abstrak

Pada dasarnya, laporan ini membahas tentang penggunaan dan pengetahuan konsumen terhadap minat nasabah menggunakan bsb mobile di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang penggunaan dan pengetahuan konsumen terhadap minat nasabah menggunakan bsb mobile di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, dan mengetahui bagaimana cara menggunakan bsb mobile, dan berapa banyak pengetahuan konsumen terhadap bsb mobile ini, serta syarat-syarat pembuatan akun dan cara membuat akun bsb mobile tersebut, metodologi penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu peneliti penelitian secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'd : 11)

Kupersembahkan kepada :

- Allah S.W.T
- Kedua orang tua ku yang sangat saya sayangi.
- Untuk adik kakak tercinta serta keluarga besarku.
- Almamaterku.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TIARA
Nim : 1901130004
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : DIII Keuangan dan Perbankan
Judul : Penggunaan Dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSB Mobile Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan berupa pembatalan Laporan Akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang,



TIARA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah memberikan rahmat-Nya dan memberikan banyak kemudahan kepada penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belumlah cukup untuk menyempurnakan laporan ini sehingga masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis banyak mengucapkan banyak terimakasih kepada segala pihak yang telah membantu, terutama kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dorongan semangat kepada saya.

1. Ibu DR. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP. Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu DR. Msy. Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Nur Even, SE, MM Selaku Ketua Prodi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Tridianti Palembang.
4. Umi Hasanah. SE.MM Selaku Dosen Pembimbing I Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Tridianti Palembang.

5. Syahyuni. SE.MM Selaku Dosen Pembimbing II Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.
6. Bapak Irwan Antoni S, Selaku Pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Syariah Palembang.
7. Dosen dan karyawan FE D3 Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.
8. Kepada kedua orang tua yang tidak pernah lupa selalu mendoakan serta memberi dukungan dan semangat bagi moril maupun materi.
9. Tak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada teman-teman saya serta pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk pelaksanaan tugas akhir maupun dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Akhirnya penulis berterimakasih banyak kepada semuanya, serta memohon maaf sebesar-besarnya apabila ada kekeliruan dalam membuat laporan akhir ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan karunianya bagi kita semua. Aamiin Allahuma Aamiin.

Palembang, September 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Metodologi Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Mobile Banking</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	8
2.1.2 Sejarah <i>Mobile Banking</i>	10
2.1.3 Manfaat <i>Mobile Banking</i>	12
2.1.4 Konsep <i>Mobile Banking</i>	13
2.2 Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	14
2.3 Pengetahuan <i>Mobile Banking</i>	16
2.3.1 Pengetahuan Layanan <i>Mobile Banking</i>	18
2.4 Minat Nasabah	21
2.4.1 Tahapan Minat Konsumen.....	22
2.4.2 Cara Pembentukan Minat Nasabah.....	23
2.4.3 Jenis dan Sifat Minat.....	24
BAB III TINJAUAN KHUSUS	26
3.1 Sejarah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.....	26
3.1.1 Visi, Misi dan Strategi	28

3.1.2 Strategi Bank Sumsel Babel Syariah	29
3.1.3 Produk-Produk dan Aktifitas Usaha	30
3.2 Struktur Organisasi	34
3.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Syarat-Syarat Pembuatan BSB <i>Mobile</i>	37
4.2 Cara Membuat Akun Bank Sumsel Babel Syariah	38
4.3 Fasilitas-Fasilitas Bank Sumsel Babel <i>Mobile</i>	38
4.4 Registrasi Bank Sumsel Babel <i>Mobile</i>	39
4.5 Ketentuan Penggunaan Bank Sumsel Babel <i>Mobile</i>	40
4.6 Pemblokiran Akun Bank Sumsel Babel BSB <i>Mobile</i>	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	36

RIWAYAT HIDUP

Tiara, dilahirkan didesa kasai pada tanggal 17 september 2000 dari ayah sahrun dan ibu kartina, anak ke 2 dari 3 saudara. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di Sekolah Dasar Negeri 1 sungai rotan, Madrasah Tsanawiyah (MTS) diselesaikan pada tahun 2015 di Madrasah Tsanawiyah Danau Rata dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 1 Sungai Rotan pada tahun 2019 ia memasuki Fakultas Ekonomi peogram studi DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, September 2022

Tiara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia kian semakin cepat dan pesat dari tahun ke tahunnya. Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bahkan sebagai tuntutan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi mendapat perhatian penting dan memberikan dampak bagi perbankan. Perkembangan teknologi informasi menciptakan berbagai peluang dalam bisnis dimana transaksi yang dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan teknologi yang begitu pesat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan segala jenis aktivitas. Salah satunya ditandai dengan kemunculan perusahaan layanan keuangan yang berbasis teknologi yang sering dikenal dengan *financial technology*.

Menurut Sumarwan (2011) kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Menurut Vyctoria (2013) dunia perbankan terus maju seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, salah satunya adalah banyak hal yang kini bisa dilakukan secara elektronik sebagai contoh untuk melakukan transaksi tidak hanya dapat dilakukan melalui kasir, melainkan bisa melalui ATM, komputer di rumah

menggunakan internet *banking*, *mobile banking* dan *SMS banking* dengan menggunakan handphone atau telepon. Hal ini disebut dengan istilah *Electronic Banking (E-Banking)*. *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet

Sistem keuangan syariah menyebar luas pada negara-negara islam dan mempunyai komunitas muslim yang cukup besar sehingga menarik perhatian pasar keuangan konvensional. Lebih dari 250 lembaga keuangan di lebih 45 negara mempraktikkan sistem keuangan syariah selama lima tahun terakhir, industri ini berkembang pada tingkat yang lebih besar dari 15% per tahun.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang tunai. *Mobile banking* merupakan layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dimana mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Sumarwan, 2011). Nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Nasabah hanya perlu

menggunakan smartphone miliknya, baik handphone maupun tablet, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*, transaksi dalam perbankan Syariah haruslah terhindar dari unsur riba karena bertentangan dengan syariat

Saat ini banyak bank yang menyediakan layanan *mobile banking* yang bertujuan untuk memudahkan dalam hal mengenai transaksi dan informasi keuangan. Dengan adanya *mobile banking* ini merupakan perbaikan layanan terhadap nasabah. Perkembangan *mobile banking* di Indonesia semakin cepat karena layanan *mobile banking* mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan atau kemudahan transaksi keuangan dalam hal cek saldo, pembayaran tagihan, transfer uang, maupun layanan keuangan lainnya dalam satu sentuhan jari. Cukup pencet PIN dari ponsel, maka transaksi bisa dijalankan dari mana saja sejauh jaringan connected. Dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke bank untuk melakukan transaksi karena *mobile banking* tersedia selama 24 jam 7 hari seminggu.

Dalam penggunaan Aplikasi BSB *Mobile* ada juga hambatan yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan Aplikasi BSB *Mobile* salah satunya adalah tipe handphone serta jaringan yang dimiliki nasabah tidak mendukung untuk mendownload aplikasi BSB *Mobile*, selain itu karena keterbatasan waktu, pegawai bank tidak dapat menjelaskan tata cara menggunakan aplikasi BSB *Mobile* secara terus menerus dan setiap hari untuk nasabah yang tidak memahami dalam menggunakan smartphone dan aplikasi BSB *Mobile* seperti nasabah yang sudah berumur. Oleh sebab itu meskipun ada nasabah yang tidak dapat menggunakan BSB

Mobile tetapi pegawai bank harus tetap menjaga kepercayaan nasabah agar tetap loyal dalam menggunakan produk yang ada meskipun tidak menggunakan produk berupa mobile banking. Kepercayaan merupakan keyakinan dari suatu pihak.

Berdasarkan hasil pengamatan , terindikasi bahwa masih belum terlalu banyak nasabah yang menggunakan BSB *Mobile*, dan masih terdapat kurangnya pengetahuan nasabah dalam menggunakan BSB *Mobile*. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Penggunaan dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSB *Mobile* di Bank Sumsel Syariah Babel Cabang Palembang” .

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka Rumusan Masalah yang akan muncul adalah:

1. Masih banyaknya nasabah yang tidak memanfaatkan dari kegunaan BSB *mobile*.
2. Masih banyaknya nasabah yang pengetahuannya kurang mengenai BSB *Mobile*.
3. Masih ada nasabah yang tidak mau menggunakan BSB *mobile*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penulisan laporan akhir ini tentulah peneliti memiliki tujuan penelitian agar penelitian ini dapat terarah dan tepat sasaran.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui penggunaan dan pengetahuan konsumen terhadap minat nasabah menggunakan *BSB Mobile* di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, terutama dalam penggunaan dan pengetahuan konsumen terhadap minat nasabah menggunakan *bsb mobile*.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian lebih lanjut pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Agar menjadi lembaga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.

1.4 Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, Secara *harfiah* adalah penelitian yang bermaksud untuk pencandraan (*deskriptif*) mengenai situasi dan kondisi. Artinya, dalam penelitian ini peneliti hanya memberikan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai penggunaan dan pengetahuan konsumen terhadap minat nasabah menggunakan *bsb mobile* di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penulisan. Berikut sistematika penulisan penelitian ini:

BAB I : Pendahuluan, Bab ini berisi gambaran mengenai latar belakang rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Bab ini mengkaji teori tentang *Mobile Banking*, Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking*, Pengetahuan *Mobile Banking*, Minat Nasabah.

- BAB III : Bab ini berisi tentang Sejarah Bank Sumsel Babel, Struktur Organisasi, Kegiatan Umum Perusahaan
- BAB IV : Bab ini berisi tentang Pembahasan, Penganalisaan dari Suatu Bank Sumsel Babel Syariah
- BAB V : Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Penggunaan dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSB *Mobile Banking* di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Samsudin, “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kabupaten Tangerang”, Skripsi (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).
- Ascarya, Akad Dan Produk Bank Syari’ah (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2007)
- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006)
- Dwitya Pratiwi Wulandari, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”, Skripsi (Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).
- Dwi Mastia Harlan.(2014). “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking”.Skripsi. Yogyakarta: Skripsi Akuntansi.
- Dokumen PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Syariah Palembang.
- Hutabarat, R.M. Mobile Banking Security Analysis Based WA, volume 1, nomor 2, Januari 2010
- Imam Sugih Rahayu, Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model. Vol 5. No 2, 2015

Ismail, “Analisis Minat Menabung Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dengan Akad Wadi’ah Pada Pt. Bank Bni Syari’ah Cabang Mataram”, Skripsi (Mataram: UIN Mataram, 2017).

Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007

Sumarwan, (2011). “ Analisis Potensi Pemanfaatan Teknologi Internet Dalam Perbankan”.

Supriyono, Maryanto, Buku Pintar Perbankan (Yogyakarta: C.V Andi Offest, 2011)

Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2)

Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Perbankan

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (3)

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (4)

Vyctoria, (2013). “ Kemajuan Teknologi Internet Dalam Dunia Perbankan