

SKRIPSI

ANALISIS MANFAAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL BAGI NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH CABANG TELUK KUANTAN

Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH:

AGUS TRINANDO

NPM :210314004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN**

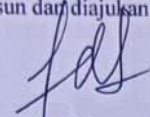
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

ANALISIS MANFAAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING SEBAGAI
ALAT PEMBAYARAN DIGITAL BAGI NASABAH BANK RIAU KEPRI
SYARIAH CABANG TELUK KUANTAN

Disusun dan diajukan oleh :



Agus Trinando

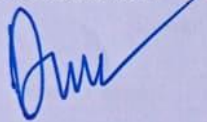
NPM : 210314004

Telah diperiksa dan di setujui oleh Komisi Pembimbing

Untuk di ujikan di hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

Teluk Kuantan, 1 Juli 2025

PEMBIMBING I



Dian Meliza, S.HI, MA

NIDN. 1019038401

PEMBIMBING II



H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh

NIDN.2117027602

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Sains Islam

Universitas Islam Kuantan Singingi



Meri Yuliani, S.E.y., M.E.Sy

NIDN. 10040979103

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

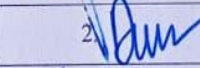
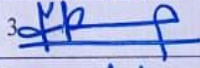
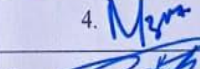
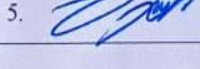
**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PRODUK
TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI KASUS PADA KECAMATAN KUANTAN TENGAH)**

Disusun dan diajukan oleh :

Agus Trinando
NPM. 210314014

Telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi
pada tanggal 13 Agustus 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui
Dewan Sidang Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Bustanur, S.Ag., M.U.s	Ketua	1. 
2	Dian Meliza, S.HI., MA	Pembimbing I	2. 
3	Fitrianto, S.Ag., M.Sh	Pembimbing II	3. 
4	Meri Yuliani, S.E.Sy., M.E.Sy	Penguji I	4. 
5	Redian Mulyadita, S.E., M.Ak	Penguji II	5. 

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam


Bustanur, S.Ag., M.U.s
NIDN. 2120067501

Ketua
Program Studi Perbankan Syariah


Meri Yuliani, S.E.Sy., M.E.Sy
NIDN. 1004079103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

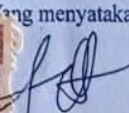
Nama : Agus Trinando
NPM : 210314004
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ilmu Pendidikan Dan Sains Islam
Judul Skripsi : Analisa Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai
Alat Pembayaran Digital Bagi Nasabah Bank Riau Kepri
Syariah Cabang Teluk Kuantan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh karya gelar akademik di suatu perguruan tinggi. Dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure plagiat, maka gelar Sarjana Ekonomi (S.E) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun

Teluk kuantan, Juli 2025

Yang menyatakan,

Agus Trinando
NPM : 210314004



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan dan rahmat beliau serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini berjudul analisis manfaat penggunaan mobile banking sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah bank riau kepri syariah cabang teluk kuantan, skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana ekonomi strata satu (S1) pada program studi perbankan syariah fakultas ilmu pendidikan dan sains islam.

Dalam penulisan ini banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikannya, banyak arahan dan saran yang diberikan oleh orang-orang terdekat penulis, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua yaitu ayahanda alm Silis dan ibunda Rukaiyah yang telah dengan setia selalu memberikan dukungan dan doa yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, kedua orang tua selalu mendukung penulis dari segi maupun baik itu materi dan moril, semoga allah swt selalu melindungi mereka
2. Kepada Rani Fahmia S.Pi selaku saudara kandung penulis, terima kasih telah dengan tulus mendoakan dan memberikan semangat yang selalu dapat menjadi motivasi dan dukungan baik dari segi moril dan materil, semoga allah selalu melancarkan rezeki dan melindungi mereka
3. Ibu Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I.,M.Pd.i selaku rektor universitas islam kuantan singing
4. Bapak Bastanur, S.Ag.,M.Us selaku dekan fakultas ilmu pendidikan dan sains islam
5. Ibu Meri Yuliani, S.E,Sy.,M.E,Sy selaku ketua program studi perbankan syariah
6. Ibu Dian Meliza, S.HI.,M.A selaku dosen pembimbing I peneliti, terima kasih telah bersedia membimbing dan telah meluangkan waktu dalam

sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan ibu, semoga allah selalu melindungi ibu.

7. Bapak H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh, selaku dosen pembimbing II bagi penulis, terima kasih telah banyak membantu penulis, membimbing penulis, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga allah senantiasa melindungi bapak.
8. Segenap Bapak/Ibu dosen fakultas ilmu pendidikan dan sains islam universitas islam kuantan singing, yang telah memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis memanjatkan doa semoga semua doa dan motivasi yang diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari allah swt, dengan penelitian ini penulis menyadari setiap usaha yang dilakukan harus selalu diiringi dengan doa kepada allah swt, selalu berdoa senantiasa allah membantu kita dalam menjalankan kehidupan, allah tidak akan memberikan cobaan apabila hambanya tidak sanggup menyelesaikannya.

Dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini, semoga penelitian ini bermanfaat bagi orang banyak.

Teluk Kuantan, Juli 2025

Penulis,

Agus Trinando

NPM : 21031400

ABSTRAK

ANALISIS MANFAAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL BAGI NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH CABANG TELUK KUANTAN

AGUS TRINANDO

DIAN MELIZA, SHI.,MA

H. FITRIANTO, S.Ag.,M.Sh

Model layanan mobile banking Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan terdapat fitur – fitur pada aplikasi BRKS Mobile yaitu: transfer antar bank Riau Kepri Syariah, transfer antar bank, pembelian pulsa dan data, pembayaran tagihan PLN, pajak daerah, listrik, air, Top Up OVO, GoPay dan ada juga tersedia pembelian tiket pesawat, dan fitur QRIS, zakat, infaq, wakaf. Manfaat mobile banking bagi nasabah Bank Riau kepri syariah yaitu membantu nasabah dalam melakukan transaksi melalui mobile banking dapat menghemat waktu dibandingkan metode pembayaran tradisional (misalnya kebank/ATM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat penggunaan mobile banking sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah bank Riau Kepri Syariah Cabang Teluk Kuantan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Riau Kepri Syariah yang menggunakan mobile banking berjumlah 8000 orang. 45 orang sebagai sampelnya dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket. Data dianalisa secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan rumus persentase. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Manfaat mobile banking bagi nasabah Bank Riau kepri syariah yaitu membantu nasabah dalam melakukan transaksi melalui mobile banking dapat menghemat waktu dibandingkan metode pembayaran tradisional (misalnya kebank/ATM) dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 31 orang dengan angka persentase 68,9%, memilih setuju berjumlah 13 orang dengan angka persentase 28,9%, dan memilih netral berjumlah 1 orang dengan angka persentase 2,2% Dan mobile banking juga bermanfaat bagi nasabah bank Riau Kepri Syariah dalam menghemat biaya (transportasi ke bank/ATM) dalam melakukan transaksi. Dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 27 orang dengan angka persentase 60%, memilih setuju berjumlah 15 orang dengan angka persentase 33,3%, dan memilih netral berjumlah 3 orang dengan angka persentase 6,7%. Mobile banking sebagai alat pembayaran digital dari bank Riau Kepri Syariah bermanfaat, dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 23 orang dengan angka persentase 51,1%, memilih setuju berjumlah 13 orang dengan angka persentase 28,9%, dan memilih netral berjumlah 9 orang dengan angka persentase 20%.

Kata kunci : Manfaat, Mobile banking, bank syariah

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE BENEFITS OF USING MOBILE BANKING AS A DIGITAL PAYMENT TOOL FOR CUSTOMERS OF BANK RIAU KEPRI SYARIAH, TELUK KUANTAN BRANCH

AGUS TRINANDO

DIAN MELIZA, S.Hi.,MA

H. FITRIANTO, S.Ag.,M.Sh

The mobile banking service model of Bank Riau Kepri Syariah Teluk Kuantan branch has features in the BRKS Mobile application, namely: transfers between Riau Kepri Syariah banks, interbank transfers, purchasing credit and data, paying PLN bills, local taxes, electricity, water, Top Up OVO, GoPay and there are also available airplane ticket purchases, and QRIS features, zakat, infaq, waqf. The benefits of mobile banking for Bank Riau Kepri Syariah customers are helping customers in making transactions through mobile banking can save time compared to traditional payment methods (for example to banks/ATMs). This study aims to determine the benefits of using mobile banking as a digital payment tool for Bank Riau Kepri Syariah Teluk Kuantan Branch customers. The population in this study were Bank Riau Kepri Syariah customers who used mobile banking totaling 8000 people. 45 people were sampled using the slovin formula. Data collection techniques used were interviews, observation, documentation, and questionnaires. Data were analyzed descriptively qualitatively using the percentage formula. From the results of this study it can be concluded that the benefits of mobile banking for Bank Riau Kepri Syariah customers are helping customers in making transactions via mobile banking can save time compared to traditional payment methods (for example to the bank / ATM) of 45 respondents chose strongly agree totaling 31 people with a percentage of 68.9%, chose agree totaling 13 people with a percentage of 28.9%, and chose neutral totaling 1 person with a percentage of 2.2% And mobile banking is also beneficial for Bank Riau Kepri Syariah customers in saving costs (transportation to the bank / ATM) in making transactions. Of the 45 respondents chose strongly agree totaling 27 people with a percentage of 60%, chose agree totaling 15 people with a percentage of 33.3%, and chose neutral totaling 3 people with a percentage of 6.7%. Mobile banking as a digital payment tool from Bank Riau Kepri Syariah is useful, out of 45 respondents, 23 people chose to strongly agree with a percentage of 51.1%, 13 people chose to agree with a percentage of 28.9%, and 9 people chose to be neutral with a percentage of 20%.

Keywords: Benefits, Mobile Banking, Sharia Bank

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Bank Syariah	10
2.2 Mobile Banking	11
2.3 Pembayaran Digital	14
2.4 Pembayaran Digital Dalam Perspektif Islam	16
2.5. Nasabah	16
2.6 Penelitian Relevan	17
2.7 Defenisi Operasional	20
2.8 Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Dan Rancangan penelitian	22
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	22

3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisi Data	27
BAB V PENUTUP.....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 pengguna layanan mobile banking	4
Tabel 1. 2 hasil wawancara	5
Tabel 4. 1 sampel dan tingkat pengembalian angket.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Karakteristik berdasarkan lama menggunakan mobile banking ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Penggunaan mobile banking	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Kepuasan bertransaksi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Kecepatan Bertransaksi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Kemudahan Penggunaan mobile banking	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Kemudahan Penggunaan mobile banking	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Kemudahan penggunaan mobile banking **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Keamanan Mobile banking**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Keamanan Mobile banking**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Keamanan Mobile Banking.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Manfaat mobile banking.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Manfaat Mobile banking**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Fitur dan ketersediaan layanan mobile banking **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Fitur yang sering digunakan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Dampak keseluruhan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Dampak Keseluruhan mobile banking **Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

PT. Bank Pembangunan Daerah Riau (BPD Riau) atau dikenal dengan Bank Riau didirikan pada tahun 1966 yang kemudian masuk ke dalam bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Riau disebabkan oleh peraturan Bank Pembangunan Daerah harus berstatus Perusahaan Daerah (PD) tahun 1962. Kemudian disetujui kembali berubah statusnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) pada tahun 2002.

PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Riau dan Kepulauan Riau/PT Bank Riau Kepri pada tahun 2010 sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, perubahan nama ini diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada tanggal 13 Oktober 2010 di Batam.

PT. Bank Pembangunan Daerah Riau dan Kepulauan Riau berhasil melakukan konversi dari bank konvensional umum ke bank umum syariah pada tahun 2022, yaitu menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Riau dan Kepulauan Riau Syariah (Persero) atau disingkat PT. Bank Riau Kepri Syariah (BRK Syariah). Yang dalam operasional memiliki produk seperti *funding*, *lending*, dan jasa lainnya (*service*)

Menurut Kasmir (2008:9) fungsi bank adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan. Dalam hal ini, sejumlah besar bank berfungsi sebagai lokasi tabungan dan investasi publik. Sebagian besar waktu, orang menabung

uang terutama untuk keamanan finansial. Setelah itu, mereka akan berinvestasi dengan harapan mendapatkan bunga atas dana mereka. Memfasilitasi transaksi pembayaran adalah tujuan lainnya. Bank menawarkan rekening tabungan untuk mencapai tujuan yang disebutkan di atas, yaitu melindungi dana dan melakukan investasi. Giro, tabungan, dan deposito berjangka adalah tiga kategori utama tabungan yang terdapat di bank.

2. Menyalurkan dana (*lending*) kepada masyarakat, dalam hal ini bank memberikan kredit kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Dengan kata lain bank memberikan uang kepada mereka yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit dikategorikan ke dalam berbagai jenis sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sebelum diberikan pinjaman bank terlebih dahulu menentukan apakah kredit tersebut layak sebelum memberikannya. Tujuan penilaian ini adalah untuk melindungi bank dari kerugian yang diakibatkan oleh pinjaman yang tidak dilunasi karena berbagai alasan. Hampir semua bank biasanya menawarkan satu dari tiga jenis kredit yaitu kredit perdagangan, kredit modal kerja, atau kredit investasi.
3. Memberikan jasa-jasa lainnya (*service*) perbankan lainnya yang ditawarkan antara lain transfer uang, penagihan dokumen berharga dari dalam kota (*clearing*), penagihan dokumen berharga dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), kotak simpanan (SDB), bank garansi, bank notes, *travelers cheque*, dan layanan lainnya. Fungsi utama bank, yaitu pengumpulan dan penyaluran dana, didukung oleh layanan keuangan lainnya.

Produk– produk yang ada dalam Bank Riau Kepri Syariah adalah Produk Penghimpunan Dana yang terdiri dari Tabungan Sinar, Tabungan iB Dhuha, dan Tabungan Giro iB. Sedangkan Produk Pembiayaan yang terbagi dari Musyarakah, Murabahah, Mudharabah, dan Ijarah.

PT.Bank Riau Kepri Syariah juga dalam memberikan layanannya kepada nasabah seperti *funding* ,*lending* dan jasa jasa lainnya (*service*) menggunakan teknologi untuk memudahkan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, salah satu ialah layanan *mobile banking*

Menurut Hadi dan Novi (2015), Salah satu layanan yang ditawarkan oleh bank yang menggunakan teknologi informasi adalah *mobile banking*. Bank memiliki kesempatan untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah melalui layanan ini. *Mobile banking* yang sering dikenal dengan sebutan *mbanking*, merupakan layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk membantu membuat operasional perbankan lebih efisien dan nyaman serta membantu nasabah menyelesaikan berbagai transaksi dengan lebih sukses dan efisien. Jika telepon seluler dan internet tidak mendukung *M-Banking*, maka *M-Banking* tidak akan berfungsi.

PT.Bank Riau Kepri Syariah mempunyai aplikasi *mobile banking* dengan berbagai fitur-fitur seperti transfer antar bank, informasi saldo, dan mutasi rekening. Sedangkan untuk penyaluran dana BRKS Mobile juga mendukung berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan (PLN, PBB, Samsat Digital Nasional, Pajak Daerah, dan BPJS Kesehatan) dan top up E-Wallet. Sehingga memungkinkan transaksi yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik.

BRKS Mobile, aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Riau Kepri Syariah yang telah digunakan oleh lebih dari 100 ribu pengguna di Provinsi Riau dan Kepulauan Riau. Meskipun aplikasi ini diluncurkan pada 13 Juli 2020, banyak orang yang belum mengetahui manfaat dari *mobile banking*. Pada tanggal 18 Februari 2025, Wira Elvia Sari, pegawai bank Riau Kepri Syariah, mengatakan bahwa cabang teluk kuantan bank tersebut memiliki lebih dari 55.000 nasabah pada tahun 2024.

Di bawah ini adalah tabel jumlah nasabah Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan yang menggunakan layanan BRKS Mobile untuk mendukung temuan peneliti:

Tabel 1. 1 pengguna layanan mobile banking

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2023	6.100
2	2024	8.000

Sumber : Data dari Bank Riau Kepri Syariah

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan masih sedikit orang yang menggunakan mobile banking hanya 15% dari jumlah nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah Bank Riau Kepri Syariah yang menggunakan *mobile banking* sebagai berikut:

Tabel 1. 2hasil wawancara

No	Nama	Waktu dan Tempat	Keterangan
1	Rizky Muditama	21/4/2025 Koto Sentajo	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk pembayaran tagihan PLN dan pembelian pulsa
2	Depi Arianto	21/4/2025 Teluk Kuantan	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk memudahkan transfer uang untuk anaknya tanpa ke ATM dan bank
3	Azwiko	30/5/2025 Koto Sentajo	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk transfer melalui handphone tanpa ke ATM
4	Ari Syahputra	30/5/2025 Koto Sentajo	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk transfer, pembayaran tagihan.
5	Chesa gusvin	23/4/2025 Teluk Kuantan	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk pembelian tiket pesawat.
6	Nurmiati	23/4/2025 Teluk Kuantan	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk pembayaran UKT anaknya di UNRI.
7	Febrindo	23/4/2025 Koto Sentajo	Menggunakan <i>mobile banking</i> untuk jasa transfer keorang lain.

Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa manfaat dari mobile banking dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi di perbankan karena berbagai alasan pada kenyamanan, kecepatan, efisiensi waktu, dan dapat diakses kapan saja, dimana saja, tanpa perlu mengunjungi bank atau ATM.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“ANALISIS MANFAAT PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN DIGITAL BAGI NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH CABANG TELUK KUANTAN”**

B. Permasalahan

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan pada penelitian yaitu:

1. Nasabah telah menggunakan mobile banking Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan
2. Masih sedikit nasabah yang mengenal mobile banking hanya 15% dari jumlah nasabah

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik maka penulis membatasi pembatasan dalam penelitian ini pada manfaat layanan *Mobile banking* sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana model layanan *mobile banking* Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan?
2. Bagaimana manfaat penggunaa *mobile banking* sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah Teluk Kuantan?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui model layanan Bank Riau Kepri syariah mobile cabang Teluk Kuantan.

2. Untuk mengetahui manfaat penggunaan mobile banking sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah Teluk Kuantan.

1.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, ada tiga segi manfaat penelitian yang diharapkan yaitu segi teoritis, segi praktis dan segi kebijakan.

1. Segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan mengenai manfaat penggunaan *mobile banking* sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan. Penelitian ini juga dapat di sepadankan dengan teori-teori lainnya yang berkaitan dengan sistem teknologi informasi, sehingga apabila terjadi ketidaksepahaman antara teori dengan praktek, diharapkan hal ini dapat menjadi acuan untuk pembelajaran di masa yang akan datang.

2. Segi praktis

Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi *Mobile Banking* tersebut dengan benar.

- a. Bagi pihak Bank, untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan *Mobile Banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.
- b. Bagi akademisi, selain dapat mengetahui *Mobile Banking* secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat dijadikan

sebuah rujukan atau pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.

- c. Bagi masyarakat, mendapatkan ilmu tentang keunggulan, resiko, fitur-fitur dari penggunaan aplikasi *Mobile Banking* yang ada di perbankan syariah.

3. Segi kebijakan

Memberikan arahan yang tepat perihal penetapan kebijakan atau pengambilan keputusan yang dirancang setepat mungkin agar hasilnya memuaskan dimasa yang akan datang oleh bank, praktisi, akademisi, dan publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Di Indonesia bank syariah sudah ada sejak tahun 1992. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 hingga 1999 mengalami stagnasi. Namun, para bankir menyadari bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terpengaruh oleh krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998. (Ismail,2017:14)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah di Indonesia menguraikan peraturan yang berkaitan dengan bank syariah. Bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) adalah beberapa bentuk bank syariah yang menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. (Andri Sumitra, 2018:58)

Kerangka kerja operasional bank Islam berbeda dengan bank umum. Bank Islam menawarkan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua transaksi dalam kerangka kerja operasional bank Islam. Bunga yang dibayarkan kepada deposan dana di bank Islam atau yang dipungut dari konsumen yang meminjam uang tidak diakui oleh bank Islam.

Perbankan Syariah adalah berkaitan dengan bank Islam dan unit bisnis Islam, termasuk pendirian, operasi, dan prosedurnya, disebut sebagai perbankan

Islam, serta prosedur dan metode yang mereka gunakan untuk menjalankan bisnisnya. Peran bank Islam adalah menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk investasi dan simpanan dari pemilik dana. Menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan melalui kerja sama perusahaan atau pembelian dan penjualan adalah peran lainnya. (Ismail,2017:25)

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak mengenakan bunga atau membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah dan yang dibayarkan kepada nasabah bergantung pada akad dan kesepakatan antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat dalam perbankan syariah harus sesuai dengan syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam hukum Islam. (Nurul,2023:26)

2.2 Mobile Banking

2.2.1 Pengertian *Mobile banking*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *mobile banking* sering disingkat sebagai "*mobile banking*" adalah layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk meningkatkan kelancaran dan kenyamanan operasional perbankan melalui transaksi perbankan yang dilakukan melalui telepon genggam, baik melalui aplikasi bawaan operator seluler maupun melalui aplikasi *mobile banking*. (Syamsul Hadi,2024).

Mobile banking, menurut Hutabarat, adalah fasilitas perbankan yang memberikan layanan melalui komunikasi bergerak seperti telepon, dengan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali kemampuan untuk mengambil uang tunai secara tunai.(Ronald M Hutabarat,2024). Menurut Budi Agus Riswandi, *mobile banking* adalah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank

yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan dengan smartphone mereka. *Mobile banking*, juga disebut m-banking, adalah layanan perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi handphone terbaik.(Budi Agus Riswandi,2005).

Berdasarkan pemahaman di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan *mobile banking* adalah layanan yang diberikan oleh suatu bank untuk membantu pelanggannya melakukan transaksi secara online. Seperti namanya, layanan ini dapat diakses melalui smartphone di mana saja dan kapan saja dan memungkinkan pelanggan menggunakan berbagai fitur transaksi, seperti transfer dan pembayaran tagihan. Dengan menggunakan *mobile banking* mereka sendiri, pelanggan dapat menggunakan berbagai fitur transaksi.

Aplikasi *mobile banking*, yang memudahkan bertransaksi kapan saja dan di mana saja, dapat diakses oleh setiap orang yang memiliki telepon genggam dan tidak membutuhkan handphone. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan dapat cukup puas dengan berbagai layanan yang tersedia melalui kemudahan layanan bank.

Mobile banking dibedakan menjadi empat tipe jasa layanan sebagai berikut:

- 1) Pertama, konsumen diminta untuk menghubungi IVR (*Interactive Voice Response*), juga dikenal sebagai phone-banking, dan kemudian diarahkan melalui pesan elektronik untuk memilih menu transaksi telepon.
- 2) Layanan berbasis SMS tipe kedua terintegrasi dengan SIM-toolkit dan kartu SIM masing-masing operator. Ini berarti bahwa orang dapat mengakses layanan melalui menu daripada mengetik pesan melalui SMS.

- 3) Layanan *mobile banking* tipe ketiga menggunakan protokol akses nirkabel (WAP). Layanan ini meniru atau meniru fungsi internet banking pada perangkat seluler yang memiliki teknologi WAP. I-banking serupa dengan layanan yang ditawarkan, hanya tampilannya yang lebih sederhana. Tipe terakhir melibatkan penggunaan layanan pihak ketiga, seperti penginstalan aplikasi berbasis Java; contohnya, fitur ini memiliki kemampuan untuk menghubungkan bank ke handphone berteknologi Java melalui layanan data. (Aditya Wardhana,2015).

2.2.2 Keunggulan dan Kelemahan

a. Keunggulan *Mobile banking* yaitu:

- 1) Layanan 24 jam
- 2) Dapat menyimpan seluruh data-data transaksi
- 3) Mudah digunakan
- 4) Dapat mengetahui produk terbaru dari bank tersebut
- 5) Transaksi lebih aman

b. Kelemahan *mobile banking* yaitu:

- 1) Memerlukan smartphone untuk mengakses, sehingga yang tidak memiliki smartphone tidak bisa mengakses *mobile banking* tersebut.
- 2) Jika tidak ada jaringan internet, maka *mobile banking* tidak bisa dioperasikan (Gilang,2021).

2.2.3 Manfaat *Mobile Banking*

Mobile banking memiliki manfaat bagi masyarakat melalui aplikasi BRKS

Mobile nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan yaitu:

1. Pengecekan saldo: melihat informasi saldo secara real time

2. Transfer dana: Mengirim uang ke rekening lain, baik bank yang sama maupun berbeda
3. Pembayaran tagihan: seperti tagihan listrik, air, telepon, dan lain lain
4. Pembelian produk digital: pulsa, PLN, dan lain lain

Mobile banking juga menawarkan kemanfaatan atau kemudahan karena nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus ke bank atau ATM sehingga menghemat waktu dan tenaga. Layanan mobile banking dapat diakses 24 jam sehari dan memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk bertransaksi kapan saja mereka butuhkan.

2.3 Pembayaran Digital

2.3.1 Jenis-jenis pembayaran digital

a. Uang elektronik (*E-Money*)

Uang elektronik, juga dikenal sebagai uang elektronik, berbeda dengan uang deposit bank karena mereka tidak memiliki bentuk fisik seperti uang kertas dan logam. Jika Anda menarik uang deposit dari ATM dan memasukkannya ke dalam uang elektronik, uang deposit akan berkurang dan uang elektronik akan bertambah, dan sebaliknya.

Uang elektronik adalah sistem pembayaran secara elektronik yang digunakan untuk transaksi online. Ini adalah komponen digital yang dapat digunakan sebagai uang dan dibuat untuk mencegah duplikasi atau pemalsuan. Masalahnya terletak pada fakta bahwa sifat uang elektronik memungkinkan transaksi anonim yang tidak dapat dilacak.(Nurransa Wira Sakti,2014:45).

b. Internet banking

Internet banking adalah layanan perbankan di mana pelanggan dapat melakukan transaksi perbankan dari kenyamanan rumah mereka, kantor, atau tempat lain yang tidak memiliki kantor bank yang sebenarnya. Mereka dapat melakukannya dengan menggunakan alat komunikasi seperti komputer, ponsel, dan telepon rumah. (Fitria Annisa dan Aang Munawar,2021:43-52).

Klien bank dapat melakukan transaksi perbankan melalui ponsel mereka dengan layanan yang disebut *mobile banking*. (Dewi Sartika N,dkk,2019:50) Aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah menyediakan menu yang memungkinkan penggunaan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* memiliki banyak fitur, seperti layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan informasi tentang cabang dan ATM terdekat; layanan transaksi, seperti transfer; pembayaran tagihan dengan berbagai sumber daya, seperti listrik, air, dan internet; dan pembelian pulsa.

Banyak keunggulan *mobile banking*, seperti transaksi tanpa kartu atau tanpa kartu, kemampuan untuk membuka tabungan atau deposito secara online sehingga menghemat waktu, kemampuan untuk tarik tunai dan setor tunai tanpa ATM, kemampuan untuk menyimpan rincian transaksi, mutasi rekening, kemudahan pembelian dan pembayaran, dan kemudahan top up e-money dan lain lain.

c. E-Wallet

Aplikasi elektronik yang disebut "E-Wallet", juga dikenal sebagai "dompet digital", memungkinkan Anda menggunakan smartphone Anda untuk melakukan transaksi online dengan cara yang hampir sama dengan menggunakan kartu kredit atau debit. (Dewi Sartika, N,dkk,2019:52) *E-wallet* berfungsi untuk transaksi, tidak seperti aplikasi perbankan yang berfungsi untuk menyimpan uang.

Mengirim uang kepada teman, membayar barang atau jasa, dan lainnya adalah beberapa contoh transaksi. *E-Wallet* digunakan sebagai instrumen pembayaran dan untuk menyimpan data. *E-Wallet* adalah alternatif sistem pembayaran yang memudahkan pengguna melakukan transaksi.

2.4 Pembayaran Digital Dalam Perspektif Islam

Karena pembayaran digital memiliki tujuan yang sama, yaitu membayar transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya, pandangan islam tentang pembayaran digital hampir sama dengan pandangan tentang uang kertas konvensional. Penggunaan uang elektronik dianggap halal dari sudut pandang syariah. Ada beberapa prinsip yang mendasari legitimasi ini diantaranya:

- a) Pada dasarnya, setiap transaksi dalam muamalah diperbolehkan kecuali ada bukti yang mengharamkannya; jika demikian, hukumnya berubah menjadi haram. Oleh karena itu, uang elektronik harus memenuhi persyaratan dan tidak melanggar syariah.
- b) Kebutuhan manusia akan uang elektronik dan banyaknya keuntungan yang ditawarkannya. (Jefry Taratang, dkk,2020).

2.5. Nasabah

2.5.1 Pengertian Nasabah

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur tentang konsep nasabah dan memiliki dua pengertian, yaitu:

- a. Nasabah simpanan adalah nasabah yang menipkan uang di bank sebagai simpanan sesuai dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah debitur adalah nasabah yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dapat dipersamakan dengan itu. (Adi Putra Rido, 2020:46–47)

Menurut Dharmawan (2019) Nasabah adalah klien bank yang dapat menggunakan berbagai layanan, seperti rekening kredit, deposito, dan Tabungan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah individu atau organisasi yang menggunakan atau menerima layanan bank, baik dalam bentuk barang atau jasa. Sebenarnya, perusahaan asuransi juga menggunakan istilah "nasabah", yang berarti individu yang membayar premi asuransi.

2.6 Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan
1.	Gustin Rianita dan Muhammad Iqbal Fasa (2024)	Analisis manfaat penggunaan <i>mobile banking</i> sebagai alat pembayaran digital	<i>Mobile banking</i> merupakan inovasi yang mengubah cara nasabah mengakses dan mengelola layanan perbankan. Dengan kemudahan akses, transaksi yang cepat, dan fitur pengelolaan	Persamaan: sama-sama meneliti manfaat penggunaan <i>mobile banking</i> sebagai alat pembayaran digital. Perbedaan: Penelitian ini memperoleh data

			keuangan yang lengkap, <i>mobile banking</i> memberikan banyak keuntungan bagi pengguna.	melalui metode penelitian <i>literature review</i> baik itu kumpulan jurnal-jurnal terdahulu maupun penelitian kepustakaan.
2.	M. Al Aziz, Mukhsinun, dan Niken Lestari (2022)	Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan <i>Mobile banking</i> Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombang Kebumen	Bentuk transaksi <i>Mobile banking</i> di Bank Syariah Indonesia (BSI) itu hampir sama dengan <i>Mobile banking</i> yang berlaku pada bank umum lainnya, bentuk transaksinya seperti informasi saldo, <i>transfer</i> , pembelian, pembayaran, Tarik tunai tanpa kartu ATM, dan juga fitur	Persamaan: sama meneliti manfaat penggunaan <i>Mobile banking</i> sebagai alat pembayaran digital. Perbedaan: melakukan penelitian pada layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gombang

			islam lainnya. Yang membedakan disini yaitu fitur dan layanan di setiap aplikasinya dimana pada bank BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur layanan islami dan layanan infaq yang tidak ada pada bank konvensional.	Kebumen.
3.	Gempa Gunawan, Muhammad Irwan Padli Nasution, Sri Suci Ayu Sundari (2022)	Manfaat <i>M-Banking</i> Terhadap Sistem Informasi Diera Digital	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya <i>m-banking</i> informasi yang dihadirkan perbankan secara cepat dan efisien diterima oleh masyarakat. Layanan yang dihadirkan oleh <i>m-banking</i> secara	Persamaan: sama meneliti tentang manfaat penggunaan <i>mobile banking</i> Perbedaan: Subjek penelitian pada penelitian ini sangat umum yaitu seluruh bank di Indonesia yang menyediakan

			langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat	layanan <i>mobile</i> <i>banking</i> .
--	--	--	---	---

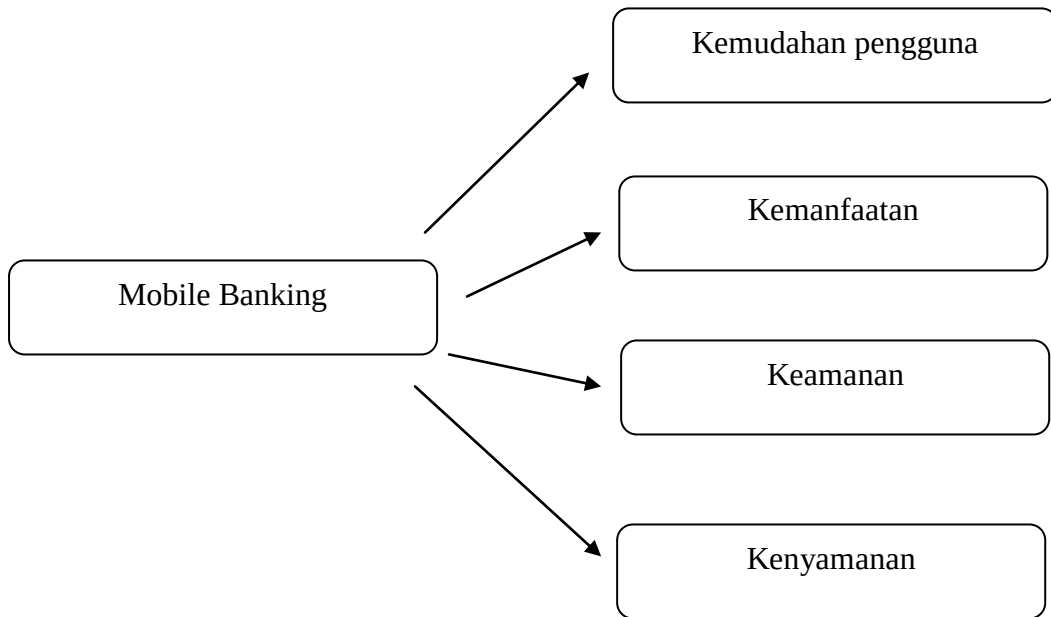
2.7 Defenisi Operasional

Berikut adalah beberapa Indikator manfaat mobile banking bagi masyarakat melalui aplikasi BRKS Mobile nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan yaitu:

- 1 Pengecekan saldo: melihat informasi saldo secara real time
- 2 Transfer dana: Mengirim uang ke rekening lain, baik bank yang sama maupun berbeda
- 3 Pembayaran tagihan: seperti tagihan listrik, air, telepon, dan lain lain
- 4 Pembelian produk digital: pulsa, PLN, dan lain lain

Mobile banking juga menawarkan kemanfaatan atau kemudahan kerana nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus ke bank atau ATM sehingga menghemat waktu dan tenaga. Layanan mobile banking dapat diakses 24 jam sehari dan memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk bertransaksi kapan saja mereka butuhkan.

2.8 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Rancangan penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan, memaparkan, dan menguraikan subjek yang diteliti (Arikunto, 2006:11). Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini merumuskan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003:1).

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2025 di Teluk Kuantab, Kab. Kuantan Singingi.

3.3 Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Suryani (2023) subjek penelitian adalah target yang akan diteliti oleh peneliti, berkaitan dengan unit analisis, yaitu sesuatu bentuk atau hal yang menjadi focus utama penelitian.

Dalam melaksanakan suatu penelitian, peneliti harus menentukan subjek yang akan diteliti agar melakukan penelitian dapat berjalan lancar dan baik. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kuantan Singingi yang menggunakan layanan mobile banking BRKS mobile

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid tentang suatu hal (Sugiyono 2012: 144)

Objek dalam penelitian ini yaitu manfaat penggunaan *mobile banking* sebagai alat pembayaran digital bagi nasabah Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Satuan objek yang diamati selama penelitian disebut populasi ini dapat berupa orang, waktu, benda, atau sesuatu yang lain. Populasi juga merupakan kumpulan dari semua elemen yang akan digunakan untuk menghasilkan kesimpulan. (Rully Indrawan 2017: 93). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Riau Kperi Syariah cabang Teluk Kuantan sebanyak 8000 orang.

2. Sampel

Berdasarkan populasi dalam penelitian Ini dilakukan untuk menetapkan bagian populasi dengan representasi elemen populasi untuk mendapatkan data dan informasi penelitian. (Rully Indrawan, 2017: 93). Metode slovin menggunakan purposive sampling atau teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan/kriteria tertentu. Adapun kreteria responden dalam penelitian ini:

- a. Kelahiran dari tahun 1975 – 2006.
- b. Berdomisili dikecamatan Sentajo Raya.
- c. Pernah menggunakan mobile banking Bank Riau Kepri Syariah.

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Sampel

e : Tingkat Error (1%, 5%, 10%, 15%)

Penyelesaian:

$$n = \frac{8000}{1 + 8000 \cdot (15\%)^2}$$

$$n = \frac{8000}{1 + 8000 \cdot (0,15)^2}$$

$$n = \frac{8000}{1 + 8000 \cdot 0,0225}$$

$$n = \frac{8000}{1 + 180}$$

$$n = \frac{8000}{181}$$

$$n = 44.7$$

n = 44.7 atau dibulatkan menjadi 45 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020) Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih yang dilakukan untuk bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab untuk membuat definisi tentang topik tertentu. Yang akan diwawancarai yaitu nasabah Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan

Apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan masalah yang harus diteliti, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data. Ini juga berlaku apabila peneliti ingin mengetahui lebih banyak tentang responden. Pengetahuan atau keyakinan pribadi, atau setidaknya laporan tentang diri sendiri, adalah dasar dari teknik pengumpulan data ini (Menurut Rully Indrawan, 2017).

Langkah-langkah wawancara yaitu:

- a. Menetapkan kepada siapa yang akan dilakukan wawancara.
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara.
- d. Melangsungkan wawancara.
- e. Menulis hasil wawancara kedalam catatan lapangan.
- f. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

2. Observasi

Observasi berarti melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk memeriksa kegiatan yang dilakukan, proses kerja, penggunaan responden kecil, dan fenomena alam (kejadian alam). Observasi dapat dilakukan dengan

partisipasi atau non-partisipasi. Observasi partisipasi menunjukkan bahwa pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung; observasi non-partisipasi menunjukkan bahwa pengamat hanya mengamati kegiatan.

Dalam observasi ini, peneliti menggunakan observasi partisipasi, yang berarti bahwa penulis ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Selama pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan sumber data dan merasakan apa yang dilakukan sumber data. Dengan cara ini, data yang diperoleh akan lebih lengkap dan lebih memahami setiap perilaku yang terlihat (Rully Indrawan, 2017:134).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat seperti buku, gambar, tulisan atau karya-karya monumental dari seorang. (Sugiyono, 2020)

4. Kuisisioner/Angket

Kuisisioner adalah bentuk metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh responden sesuai dengan panduan pengisian yang telah ditetapkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2020) pengisian kuisisioner menggunakan Google form dengan memakai skala likert.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap suatu objek sikap, pendapat, atau persepsi. Skala ini biasanya berupa kuisisioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan, dan responden diminta untuk memilih salah satu dari beberapa pilihan jawaban yang tersedia, yang biasanya terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diikuti oleh pilihan jawaban bertingkat,

seperti “sangat setuju”, “setuju”, “netral”, “tidak setuju, dan “sangat tidak setuju. (Sugiyono,2020)

Responden pada penelitian ini adalah nasabah yang telah terdaftar sebagai nasabah *mobile banking* pada Bank Riau Kepri Syariah Cabang Teluk Kuantan.

3.6 Teknik Analisi Data

Metode analisis data yang digunakan secara kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan suatu objek secara mendalam dengan data yang berupa kata-kata, deskripsi, atau bahasa. (Sugiyono, 2018) Pendekatan ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena, perilaku, atau masalah tertentu melalui analisis data kualitatif seperti wawancara, observasi, atau dokumentasi. Dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka presentase

F = Jumlah frekuensi jawaban responden

N = Jumlah responden

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Model layanan mobile banking Bank Riau Kepri Syariah cabang Teluk Kuantan terdapat fitur – fitur pada aplikasi BRKS Mobile yaitu: transfer antar bank Riau Kepri Syariah, transfer antar bank, pembelian pulsa dan data, pembayaran tagihan PLN, pajak daerah, listrik, air, Top Up OVO, GoPay dan ada juga tersedia pembelian tiket pesawat, dan fitur QRIS, zakat, infaq, wakaf.
5. Manfaat mobile banking bagi nasabah Bank Riau kepri syariah yaitu membantu nasabah dalam melakukan transaksi melalui mobile banking dapat menghemat waktu dibandingkan metode pembayaran tradisional (misalnya kebank/ATM). Dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 31 orang dengan angka persentase 68,9%, memilih setuju berjumlah 13 orang dengan angka persentase 28,9%, dan memilih netral berjumlah 1 orang dengan angka persentase 2,2%. Dan mobile banking juga bermanfaat bagi nasabah bank Riau Kepri Syariah dalam menghemat biaya (transportasi ke bank/ATM) dalam melakukan transaksi. Dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 27 orang dengan angka persentase 60%, memilih setuju berjumlah 15 orang dengan angka persentase 33,3%, dan memilih netral berjumlah 3 orang dengan angka persentase 6,7%. Mobile banking sebagai alat pembayaran digital dari bank Riau Kepri Syariah

bermanfaat, dari 45 responden memilih sangat setuju berjumlah 23 orang dengan angka persentase 51,1%, memilih setuju berjumlah 13 orang dengan angka persentase 28,9%, dan memilih netral berjumlah 9 orang dengan angka persentase 20%.

5.2 Saran

Penelitian yang telah dilakukan ini tentunya masih banyak ditemukan kekurangan, disebabkan waktu, keterbatasan sumber data maupun keterbatasan yang bersumber dari penulis, sehingga hasilnya kurang sempurna, maka penulis menerima masukan untuk kesempurnaan hasil penelitian ini, selain itu peneliti menyarankan kepada pihak lain sebagai berikut:

1. Bank Syariah khususnya Bank Riau Kepri Syariah terus memberikan inovasi-inovasi produk yang terbaik dari system informasi yang ada khususnya mobile banking. Dan diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi para praktisi perbankan syariah dalam pengembangan perbankan syariah kedepannya nasabah merasa nyaman, aman, dan puas saat menggunakan layanan Mobile Banking.
2. Penelitian ini sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh Masyarakat agar dapat lebih sering mencari dan memberikan informasi kepada masyarakat yang lain ketika menggunakan layanan perbankan syariah khususnya Mobile Banking. serta masyarakat juga memiliki gambaran bagaimana layanan Mobile Banking tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Wardhana., Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 2, September 2015, 275”.

Andri Soemitra. 2018, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Jakarta : Kencana.

Budi Agus Riswandi, Aspek Hukum Internet Banking, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal: 83.

Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness Terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Eas of Use* Terhadap *Behavioral Intention* Dari *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi *e-Wallet*, Go-Pay, DANA, OV. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* (JEISBI), 2(2), 85–93.

Fitria, Annisa, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, *Mobile banking* Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." Jurnal Informatika Kesatuan 1.1 (2021): 43-52.

Gilang, kelebihan dan kekurangan *mobile banking* sebagai alat transaksi (PROCURITE, 2021).

Hadi, S. dan Novi. (2015) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM

Ismail, M. B. A. Perbankan syariah. Kencana, 2017.

Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta : Kencana , 2008), h. 9

Nasution, Dewi Sartika, Muhammad Muhajir Aminy, and Lalu Ahmad Ramadani.
Ekonomi Digital. Sanabil, 2019.

Nufransa Wira Sakti, Buku Pintar Pajak E-Commerce Dari Mendaftar Sampai
Membayar (Jakarta: Visimedia, 2014) H. 33.

Nurul Ikhsanti, 2023, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Serang Banten :
Sada Kurnia Pustaka.

Rahmayanti, N. P. (2023). Pengaruh *Marketplace* dan Pembayaran Digital
Terhadap Tingkat Penjualan UMKM di Kota Banjarmasin. Al-
Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen, 10(1), 28–37.

Ronald M Hutabarat, *Mobile banking* Security Based WAP, diakses pada tanggal
25 April 2024,

Sugiyono. (2018). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dab R&D.
Bandung:Alfabeta

Sugiyono. (2020). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dab R&D.
Bandung:Alfabeta

Syamsul Hadi, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile
banking*, Jurnal pendidikan, Universitas Islam Indonesia, Maret 2014,
55.

Tarantang, Jefry, Rahmad Kurniawan, and Gusti Muhammad Ferry Firdaus.
"Electronic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam."
An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah 7.1 (2020): 1-21.

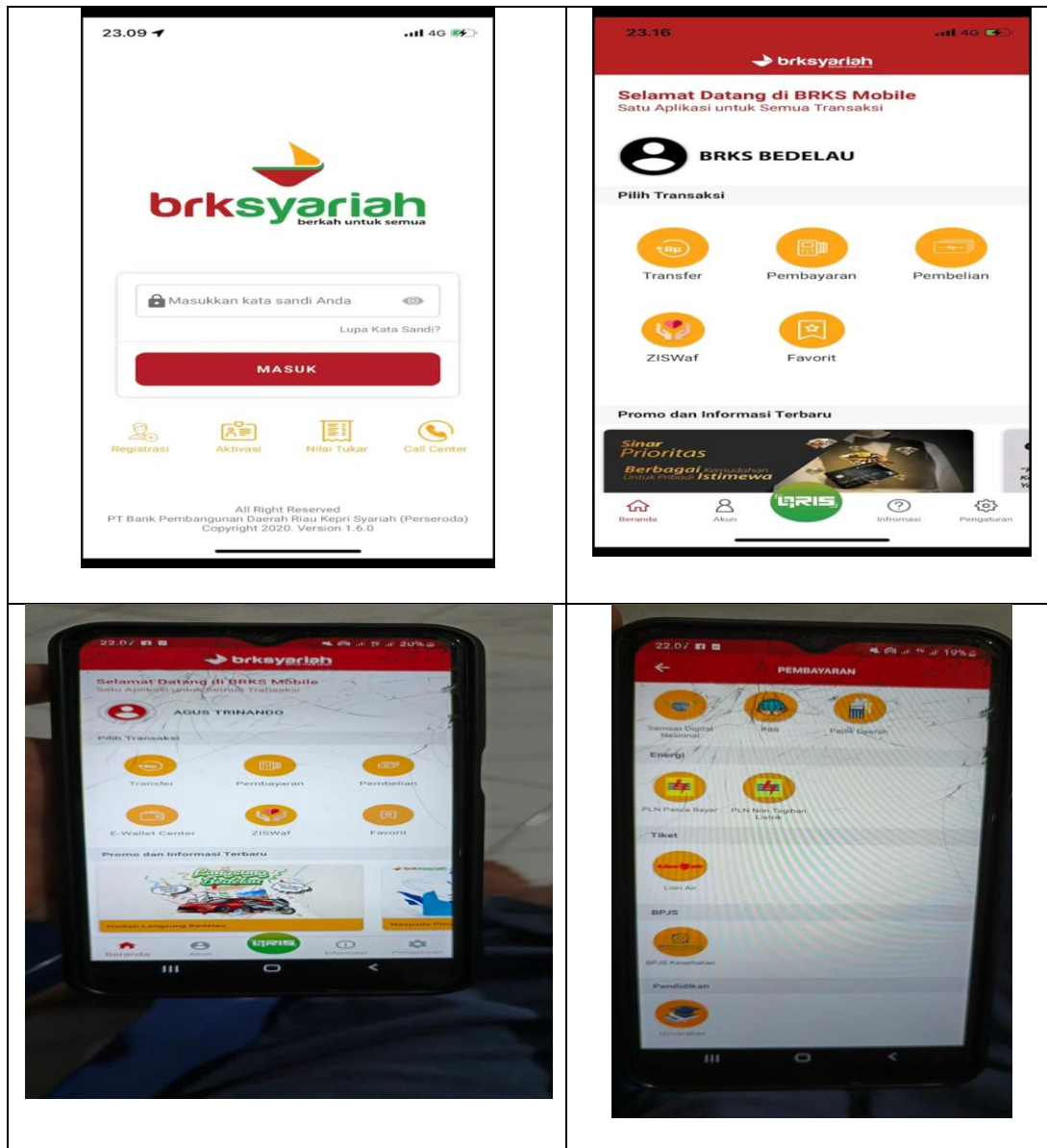
Wulandari, Dwitya Pratiwi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah
Untuk Menggunakan Layanan *Mobile banking* Pada PT Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan

Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2018 M/ 1439

H).

LAMPIRAN

Fitur fitur Bank Riau Kepri Syariah



Dokumentasi pengisian Google Form

