

**EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

**METRO PUSAT**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH**

**YENI ANA**

**NPM. 20650013**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**



**EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A.YANI**

**METRO PUSAT**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Diploma**

**YENI ANA**

**NPM. 20650013**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2023**

**A YANI**

## ABSTRAK

Yeni Ana 20650013 Evaluasi minat nasabah dalam penggunaan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Metro A yani, Tugas Akhir Jurusan D-III Program Studi perbankan dan keuangan,fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro,pembimbing (1) Jati Imantoro,S.E., M.E.Sy. Pembimbing (2) Fitriani,S.E.,M.M.

Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar di dunia. BSI menyadari besarnya potensi sektor keuangan syariah di Indonesia. Pemahaman masyarakat yang semakin meningkat terhadap indikator halal (halal meter) dan dukungan kuat dari seluruh pemangku kepentingan yang meningkatkan BSI untuk berkontribusi dan bekerja. BSI KC Metro A.Yani sendiri dalam situs webnya mengemukakan bahwasanya sektor perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Bank-bank pemerintah yakni BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri telah melakukan inovasi, peningkatan dan percepatan layanan. Termasuk menggabungkan 3 bank. Lebih lanjut, bank syariah tidak hanya fokus pada satu produk saja, sekarang ini bank syariah mengelola ada tiga produk: produk keuangan, produk pinjaman dan produk jasa. Kehadiran BSI yang berlaku efektif mulai 1 Februari 2021 secara umum menjadi motor penggerak baru kebangkitan industri perbankan Indonesia.

Kata kunci: Minat, Mobile Banking

## **ABSTRACT**

*Yeni Ana 20650013 Evaluation of customer interest in using Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia KC Metro A yani, Final Project D-III Department of banking and finance Study Program, Faculty of Economics and Business Muhammadiyah Metro University, supervisor (1) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy . Supervisor (2) Fitriani, S.E., M.M*

*Indonesia has the largest Muslim population in the world. BSI realizes the enormous potential of the sharia financial sector in Indonesia. Increasing public understanding of halal indicators (halal meters) and strong support from various stakeholders encourage BSI to contribute and work. BSI KC Metro A.Yani stated on the website that the Indonesian sharia banking sector has experienced significant development and growth over the last three decades. Government banks, namely BRI Syariah, BNI Syariah and Bank Syariah Mandiri have implemented innovation, service improvements and acceleration. Including the merger of three banks. In addition, Islamic banks do not focused on just one product, they currently manage at least three products: financing products, loan products and service products. The presence of BSI, which is effective from 1 February 2021, has generally become a new driving force in the revitalization of the Indonesian banking industry.*

*Keywords: Interest, Mobile Banking*

**HALAMAN PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE  
BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI**

**Yeni Ana  
NPM. 20650013**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN. 0206068604**

**Pembimbing II**



**Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.  
NIDN. 0230018302**

**Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
D-III Perbankan dan Keuangan**



**Fitriani, S.E., M.M.  
NIDN. 0206068604**

HALAMAN PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR

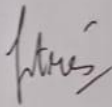
EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A.YANI

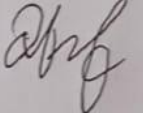
Oleh :

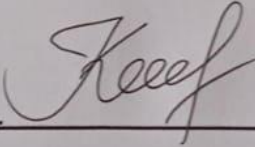
YENI ANA  
NPM. 20650013

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada


Hari : Kamis  
Tanggal : 21 September 2023  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro  
Tim Penguji :

  
Fitriani, S.E., M.M., Ketua Penguji  
NIDN. 02068604

  
Jati Imantoro, S.E., M..E.Sy., Sekretaris  
NIDN. 0230018302

  
Karnila Ali, B.Bus., M.PA., Penguji Utama  
NIDN. 0204068502

Mengetahui  
Dekan FEB Universitas Muhammadiyah Metro

  
H. Suwanto, S.E., M.M  
NIDN. 0210036801

**MOTTO**

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman.”

**(Q.S. Ali-Imran : 139)**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Penulis mendedikasikan Tugas Akhir ini kepada:

1. Ibunda Daryanik dan Ayahanda Eko Warisman, semua ini kupersembahkan secara istimewa untuk kedua orang tua tersayang dan tercinta yang telah merawat, mendidik dan menyayangiku dengan kasih sayang yang tak tergantikan, yang selalu melindungi hidupku dan yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan tak kenal lelah untuk kesuksesan pendidikanku.
2. Seluruh keluarga dan saudara-saudaraku yang sudah memberikan dukungan serta doa terbaiknya selama ini.
3. Almater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Semoga ilmu yang saya dapatkan dari prodi D-III Perbankan dan Keuangan ini bisa berguna untuk kedepannya dan tidak akan sia-sia.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karuniadan hidayah-Nya,dengan demikianpenulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Evaluasi Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani*”. Shalawat serta salam disampaikan pada Nabi Muhammad SAW, kita semua mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

PencapaianTugas Akhirini tidak terlepas dari dukungan, kerja sama dan bantuan daribanyak pihak. Dengan demikian, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Suwanto, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang sudahmengarahkan dan membimbing selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy selaku Pembimbing II yang sudahmengarahkan dan membimbing selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen D-III Perbankan dan Keuangan, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis menempuh pendidikan.
6. Seluruh rekan - rekan D-III Perbankan dan Keuangan Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama kuliah.
7. M. Bryan Kusumajaya terimakasih telah banyak membantu dan menemani saya selama masa perkuliahan baru dimulai sampai akhirnya selesai serta menjadi tempat berkeluh kesah selama ini.
8. Teman saya Hevilia, Tia, dan Ayu yang sudah memberikan dukungan serta do'a terbaik dan selalu ada saat saya sedih, bahagia, maupun susah.

Ucapan terima kasih juga dimaksudkan untuk seluruh bagian yang tidak bisadisebutkan satu per satu. Penulis hanya bisa berdoa dan memohon atas semua bantuan, masukan, dukungan, bimbingan, semangat dan doa yang sudah diberikan sehingga membukakan pintu untuk menerima keberkahan dan kasih sayang Allah SWT di dunia dan akhirat.*Aamiin ya Rabbalalamiin.*

Penulis berharap tugas akhir ini dapat berkontribusi menyumbang manfaat yang sebesar-besarnya terutama bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Penulis. 24 Agustus 2023



Yeni Ana

NPM. 20650013

### PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeni Ana  
NPM : 20650013  
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Kedokteran

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan tugas akhir yang berjudul "EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO A YANI" merupakan hasil karya saya dan benar keasliannya. Apabila ternyata kemudian hari penulis ini terbukti hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka penulis bersedia plagiat atau penjuplakan terhadap karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur terpaksa dari siapapun.

Metro, September 2023  
Yang membuat pernyataan



Yeni Ana  
20650013



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO**

## **SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)**

Nomor: 827/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : YENI ANA  
**NPM** : 20650013  
**Jenis Dokumen** : TUGAS AKHIR

**Judul:**

**EVALUASI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH A YANI METRO PUSAT**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 04 Oktober 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.  
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)

E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>xii</b>
<b>FORM PERSETUJUAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>) .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Tujuan Masalah.....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3
E. Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>	<b>5</b>
A. Deskripsi Konseptual Penelitian .....	5
1. Pengertian Minat .....	5
a. Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat .....	5
b. Unsur-Unsur Minat .....	6
2. Pengertian Digital Banking.....	7
a. Jenis-Jenis Digital Banking .....	7
b. Kelebihan Dan Kekurangan Digital Banking .....	10
c. Manfaat Digital Banking .....	11
3. Pengertian Mobile Banking .....	11
a. Fungsi Mobile Banking.....	14
b. Cara Kerja Mobile Banking .....	14
4. Pengertian Bank.....	17
a. Fungsi Dan Tujuan Bank .....	24
B. Kerangka Penelitian .....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Metode Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Instrumen Penelitian.....	32
D. Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Penelitian.....	36
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani .....	36
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	37
3. Jenis-Jenis Tabungan Bank Syariah Indonesia .....	37
4. Struktur Organisasi BSI KC A Yani Metro .....	39
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Bagaimana Minat Nasabah BSI KC Metro A Yani Dalam Penggunaan Mobile Banking .....	41
2. Apa Faktor Penghambat Untuk Menggunakan BSI Mobile.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR LITERATUR.....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>69</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah nasabah BSI Mobile KC. Metro A Yani .....2



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Mobile Banking .....	1
Gambar 2. Struktur Organisasi BSI KC A Yani Metro.....	4
Gambar 3. Kerangka Penelitian.....	30

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Alat Pengumpulan Data (APD).....	31
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir .....	26
Lampiran 3. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir .....	27
Lampiran 4. Surat Tugas Penelitian .....	28
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	29
Lampiran 6. Surat Keputusan Sidang.....	30
Lampiran 7. Berita Acara Ujian Tugas Akhir dan Komprehensif .....	31
Lampiran 8. Rekap Nilai Ujian Tugas Akhir.....	36
Lampiran 9. Foto Dokumentasi Wawancara Penelitian .....	37

