



**PERAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN
VARIASI TRANSAKSI NASABAH SELAMA PANDEMI *COVID-19*
(STUDI PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SYARIAH
PADANG PANJANG)**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar*

Oleh:

VINDA LIDITA TANJUNG

NIM. 183 0401 151

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR
1443 H/2022 M**

ABSTRAK

Vinda Lidita Tanjung, NIM. 1830401151. Judul Skripsi: **“Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi *Covid-19* (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)”**. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar Tahun Akademik 2022.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah dengan berkembangnya kemajuan zaman menyebabkan kemajuan-kemajuan teknologi yang semakin canggih di bidang perbankan, salah satunya *mobile banking*. Apalagi di tengah situasi pandemi *covid-19* yang mengharuskan pembatasan kegiatan masyarakat, namun kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan perbankan masih tetap bisa dijalankan dengan hadirnya fitur-fitur canggih yang disediakan *mobile banking*. Dengan adanya berbagai jenis fitur produk dan kemudahan yang ditawarkan layanan *mobile banking*, maka diharapkan dapat meningkatkan variasi transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Sehingga dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah selama pandemi *covid-19* ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah serta kendalanya selama pandemi *covid-19* di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama: layanan *mobile banking* Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang berperan dalam memberikan kemudahan-kemudahan dalam meningkatkan variasi transaksi nasabah selama pandemi *covid-19* baik dari sisi transaksi bisnis, individual, maupun sosial, serta dapat meningkatkan kepedulian masyarakat untuk melakukan bantuan sosial. Serta juga berperan merubah gaya hidup nasabah dan meningkatkan literasi masyarakat terhadap lembaga keuangan. Kuantitas semua variasi transaksi tersebut juga mengalami peningkatan sebanyak 14% dari target yang ditentukan pada tahun 2021 berdasarkan data pihak bank. Sedangkan dari pihak nasabah mereka merasa puas dengan layanan *mobile banking* karena membuat kehidupan masyarakat semakin efisien dari segi waktu, tenaga, kesehatan, dan keamanan. Kedua: kendala yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking* yaitunya jaringan yang eror sehingga menyebabkan transaksi gagal, dan teknis penggunaan *mobile banking* itu sendiri, serta terdebetnya akun yang tidak seharusnya sehingga transaksi pun menjadi gagal.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamín, segala puji dan syukur penulis ucapkan hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat merasakan manisnya iman, sejuknya kehidupan dan indahnya ilmu pengetahuan. Berkat itu jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi *Covid-19* (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)**” ini. Selanjutnya *sholawat* beserta salam penulis teruntuk bagi Rasulullah SAW yang telah membawa cahaya kebenaran, sebagai suri tauladan dan telah meninggalkan dua pedoman hidup bagi umat manusia sebagai petunjuk ke jalan yang benar yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Penghargaan yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis Ibunda “**Dewi Afrita**” dan Ayahanda “**Sofri Edi**” tercinta, dan kakak tersayang “**Citra Ayusna Medita, S.Pd**” yang selalu menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani dan menghadapi permasalahan hidup ini, yang selalu memberikan semangat serta dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas segala do'a dan kasih sayang yang tulus pada setiap langkah penulis. *Semoga segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan mendapatkan berkah dan ridho dari-Nya.* Semua harapan dan kebahagiaan beliau merupakan impian yang akan penulis wujudkan. Semoga penulis selalu diberi kekuatan oleh Allah untuk mewujudkannya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Marjoni Imamora, M. Sc** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar dan Bapak/Ibu Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
2. **Dr. H. Rizal, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
3. **Elmiliyani Wahyuni S, M.E.Sy** selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar beserta Staff Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Isla Negeri (IAIN) Batusangkar.
4. **Dr. H. Alimin. Lc., M.Ag** sebagai dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan ilmunya dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. **Dr. H. Rizal Fahlefi, S.Ag., M.SI** selaku penguji I yang telah memberikan arahan dan motivasi bagi penulis.
6. **Deswita, S.Ag., MA** selaku Penguji II sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk menyesuaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar khususnya seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah yang telah membekali ilmu kepada penulis.
8. Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan perhatian dan kasih sayangnya kepada penulis.
9. Pimpinan Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian di Lembaga yang beliau pimpin.
10. Seluruh staff karyawan/karyawati Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya selama penulis melakukan penelitian.

11. Seluruh teman-teman keluarga besar Jurusan Perbankan Syariah khususnya yang selalu bersama-sama mengukir kenangan indah selama mengikuti perkuliahan di IAIN Batusangkar.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan proposal ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan memberikan pahala atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Terakhir, penulis menyadari bahwa tak ada yang sempurna di dunia ini. Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan kritikan yang membantu kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. *Aamiin*

Batusangkar, Juni 2022
Penulis,

VINDA LIDITA TANJUNG
NIM. 183 0401 151

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Sub Fokus.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat dan Luaran Penelitian	10
F. Definisi Operasional.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Landasan Teori.....	13
1. Peran	13
2. Layanan	17
3. Mobile Banking	24
4. Pandemic Covid-19 dengan Berbagai Permasalahannya	30
5. Bank Syariah	32
B. Penelitian Relevan.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	45
C. Instrumen Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	46
E. Populasi dan Sampel	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Teknik Keabsahan Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang	51
1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.....	51
2. Visi dan Misi	53
3. Motto, Slogan, dan Tagline Bank Nagari.....	54
4. Profil Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.....	55
5. Struktur Organisasi Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.....	55
6. Produk-Produk dan Jasa Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.....	56
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	65
C. Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Nasabah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i>	4
Table 3.1 <i>Time Schedule</i> Pembuatan Proposal	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Login Aplikasi Nagari Mobile	6
Gambar 1.2 Layanan Aplikasi Nagari Mobile	6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Covid-19 merupakan hal yang sudah lazim di dengar dari segala penjuru dunia. Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak dari meluasnya virus *covid-19*. Segala upaya telah dilakukan untuk menekan dampak yang terjadi. Dalam masa pandemic, Indonesia memperhatikan tiga sektor, yaitu kesehatan, sektor riil dan perbankan. Pandemic *covid-19* menjadi permasalahan bagi perbankan karena bisa menghasilkan permasalahan di sektor riil atau dunia usaha yang berpotensi menimbulkan persoalan di sektor perbankan, dikarenakan sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang mendukung kebutuhan dana investasi bagi dunia usaha. (Ilhami & Thamrin, 2021, p. 37).

Sektor perbankan syariah menjadi salah satu sektor yang paling berdampak akibat adanya wabah pandemic virus *covid-19* ini. Oleh karena itu, agar sektor perbankan syariah dapat tetap eksis di tengah pandemic virus *covid-19*, maka perbankan syariah harus melakukan mitigasi risiko secara cermat, dan menggunakan strategi kreatif menghadapi kondisi yang serba tidak menentu saat ini. Jika bank syariah ingin keluar dari kondisi keterpurukan, maka sudah sepatutnya bank syariah menggunakan strategi pelayanan digital dalam memasarkan layanan produk dan jasanya (Mawarni, 2021, p. 39).

Umumnya hampir semua dari produk perbankan itu sama, mulai dari *funding* (pembiayaan) maupun *lending* (pinjaman) dan yang membedakannya hanya dari segi pelayanan. Pelayanan merupakan suatu bentuk usaha yang tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki yang diberikan penjual kepada pelanggan satu dan pelanggan lainnya. Adanya daya saing antar bank, telah membuat bank-bank melakukan

peningkatan pelayanan melalui investasi teknologi informasi perbankan. Perkembangan teknologi yang mengarah pada layanan perbankan digital, meningkatnya kemampuan kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank terhadap nasabah menjadikan salah satu tujuan dari layanan perbankan digital. Layanan perbankan digital adalah bentuk layanan atau kegiatan yang dimiliki oleh bank (www.ojk.go.id).

Kemajuan teknologi di era globalisasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dielakkan pada zaman modern ini di berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali dibidang perbankan. Berbagai teknologi diciptakan dalam memudahkan ataupun membantu kebutuhan masyarakat. karena dengan adanya teknologi ini masyarakat lebih senang melakukan segala hal yang memberikan kemudahan tanpa harus membuang waktu, uang, dan tenaga.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan munculnya aplikasi-aplikasi bisnis berbasis internet. Selain bisa digunakan dimana saja dan kapan saja, juga dapat langsung bisa digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank. Perkembangan teknologi dibidang perbankan ini dapat dilihat dari semakin mudah dan cepatnya dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini khususnya teknologi atau fitur dalam melakukan transaksi. Salah satu aplikasi bisnis yang memberikan pelayanan perbankan yaitu *mobile banking*.

Mobile banking adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya atau mobilitasnya yang tinggi serta situasi pandemic *covid-19* yang mengharuskan pembatasan kegiatan masyarakat, sehingga *mobile banking* saat ini digemari oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, sehingga dimanapun mereka berada tetap dapat melakukan transaksi tanpa perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun. Sebab dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas

dari kegiatan transaksi, yang mana transaksi tersebut memerlukan alat bayar dan pihak yang saling bertemu langsung melalui transaksi. Namun dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh bank serta kecanggihan teknologi yang ada semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan media elektronik tanpa harus melibatkan kontak langsung. Apalagi di saat pandemic *covid-19* yang terjadi pada saat ini yang melahirkan kebutuhan masyarakat yang awalnya tidak menggunakan *mobile banking* sekarang menggunakan *mobile banking* untuk meminimalisir keluar rumah dan bertemu dengan banyak orang untuk mencegah penyebaran virus *covid-19*.

Mobile banking juga merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. (<http://media.neliti.com/>).

Perkembangan *mobile banking* terbilang sangat cepat, lantaran kehadiran *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang sangat mengedepankan mobilitas apalagi disaat adanya wabah *covid-19*. Pengembangan yang dilakukan tidak hanya semata mencoba peruntungan saja melainkan karena pertumbuhan pengguna smartphone yang meningkat pesat di Indonesia. Menurut Thomas Jul selaku presiden Ericsson Indonesia menyampaikan pada rapat penetrasi smartphone di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diperkirakan hingga tahun 2021 akan meningkat menjadi 98%. Thomas Jul juga menyampaikan Indonesia merupakan Negara tertinggi di Asia Tenggara dan oceania, tercatat dengan hampir 100 juta pengguna di akhir tahun 2015 dan di prediksi tumbuh menjadi 250 juta pelanggan smartphone di akhir 2021 (Yogi Yuliansyah “Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017, p 3).

Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang meluncurkan layanan berbasis digital yang dinamakan dengan layanan *Nagari Mobile Banking*, yang mana layanan ini diluncurkan untuk menjawab kebutuhan nasabah di era digital. Layanan ini dianggap sangat nyaman dan efisien untuk bertransaksi dengan menggunakan handphone.

Bagi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana tanggapan masyarakat terhadap layanan *mobile banking*, terlebih dengan situasi yang dirasakan pada saat ini yaitu pandemic *covid-19*. Karena penting bagi nasabah untuk memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara cepat tanpa harus mengunjungi bank. Berikut data mengenai pertumbuhan pengguna *mobile banking* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang:

Table 1.1
Pertumbuhan Pengguna *Mobile Banking*
Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Tahun	Nasabah
2019	105
2020	110
2021	640

Sumber: Wawancara Customer Service Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang tanggal 12 november 2021

Dilihat dari pertumbuhan *mobile banking* per tahun sejak adanya wabah *covid-19* yaitu diawali pada tahun 2019, nasabah yang menggunakan semakin meningkat, sehingga nasabah yang bertransaksi melalui layanan tersebut juga bertambah dengan berbagai fitur canggih yang telah disediakan oleh layanan nagari mobile.

Pelayanan kepada nasabah sudah menjadi daya saing dalam industri perbankan, karena terkait dengan kepercayaan dan kepuasan nasabahnya. Sehingga dengan adanya sebuah fitur layanan *mobile banking* ini merupakan suatu bentuk layanan ataupun pelayanan yang

diberikan kepada nasabah seiring dengan berkembangnya teknologi yang serba cepat. Layanan adalah suatu hal yang tidak berwujud namun ditawarkan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya (Nuralam, 2018, p. 76).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: layanan perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *Phone Banking*, Elektronik Fund Transfer, *Internet Banking*, *Mobile Banking* (Witasari & Setiono, 2015, p. 129).

Namun dengan adanya *mobile banking* ini tidak hanya mengenai kepuasan pada layanan nasabah saja yang diperhatikan, ataupun mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh pihak perbankan, namun hal yang perlu diperhatikan juga yaitu mengenai tingkat bertransaksi nasabahnya dengan menggunakan layanan *mobile banking*. Apalagi dalam situasi pandemic *covid-19* ini memang diharuskan untuk tidak terlalu banyak melakukan aktivitas diluar ruangan, sehingga layanan *mobile banking* menjadi salah satu pilihan untuk tetap bisa melakukan transaksi pada perbankan. Mengingat *mobile banking* menyediakan dan memberikan berbagai fitur dan layanan kepada nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, dengan Annisa Sumitri selaku Customer Service mengatakan bahwa:

“Mengenai kebutuhan pasar terkait penggunaan *mobile banking* pada pandemic *covid-19* ini memang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, karena *mobile banking* memiliki akses tanpa harus ke kantor, dan menyediakan berbagai layanan untuk kebutuhan sehari-hari yang dibutuhkan oleh nasabah. *Mobile banking* merupakan layanan yang

tujuannya untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi, terutama pada masa pandemic ini semua aktivitas masyarakat dibatasi. Dengan berbagai keterbatasan pergerakan tersebut, segala aktifitas yang biasanya dilakukan melalui tatap muka dengan karyawan bank kini bisa di akses melalui genggam handphone masing-masing nasabah” (Annisa Sumitri, Customer Service, wawancara pada tanggal 12 November 2021).

Otoritas jasa keuangan (OJK) mencatat tren pengguna transaksi digital selama masa pandemic *covid-19* mengalami peningkatan signifikan. Hal ini seiring dengan perubahan perilaku nasabah yang mulai beralih menggunakan transaksi secara virtual. Kepala eksekutif pengawas perbankan OJK Heru Kristiyanan mengatakan transaksi daring mengalami peningkatan pesat (<http://www.medcom.id/ekonomi/keuangan> diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 09.30 WIB).

Nagari mobile adalah aplikasi *mobile banking* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Nagari mobile kini menjadi andalan para nasabah bank sebab berbagai kegunaan praktis berkaitan dengan transaksi didapati melalui aplikasi tersebut. Termasuk diantaranya mengecek saldo, cek ATM terdekat, informasi rekening, pembayaran melalui scan barcode, tarik tunai tanpa kartu atm, transfer, pembayaran atau pembelian, dan history transaksi.



Gambar 1.1
Login Aplikasi Nagari *mobile*

Gambar 1.2
Layanan Aplikasi Nagari
mobile

Sumber: Aplikasi Nagari Mobile

Isu layanan kemudahan bertransaksi ini kemudian diungkap oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang merupakan salah

satu bank yang hadir untuk memberikan pelayanan dan produk perbankan syariah di Indonesia. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mulai tumbuh keinginan untuk menggunakan jasa perbankan syariah, dan menjawab keinginan nasabah pada masa pandemic *covid-19* ini.

Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yang melakukan transaksi melalui nagari mobile di dapatkan informasi sebagai berikut:

1. Bapak Herizon (Karyawan Swasta)

“Menurut saya mobile banking ini merupakan suatu aplikasi yang memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi secara online, penggunaannya pun bisa dimana saja selagi di tempat itu ada akses internet, keberadaan mobile banking ini juga sangat membantu karna lebih praktis, memudahkan dalam melakukan transaksi, transfer, dan pembayaran lainnya apalagi dimasa covid seperti sekarang ini membuat pergerakan sangat terbatas. Namun mobile banking ini hanya dapat di akses oleh nasabah yang sudah mempunyai akun mobile banking yang sudah terdaftar. Jadi karna kehadiran mobile banking ini di tengah-tengah masyarakat sangat membantu dan sangat efisien, seharusnya semua nasabah dapat menggunakan dan memanfaatkan mobile banking ini dengan sebaik-baiknya” (Bapak Herizon, wawancara, Rabu 10 November 2021).

2. Indah Makhzuni (Mahasiswa)

“Layanan *mobile banking* mempermudah dalam melakukan transaksi, baik antar bank ataupun beda bank. Dengan adanya nagari mobile banking pun bisa melakukan transaksi secara non tunai. Berbelanja tanpa harus membawa uang pun bisa, asalkan saldo kita ada. dengan adanya nagari mobile banking ini memudahkan segalanya tanpa adanya keribetan ketika ketinggalan membawa dompet, plus kalau engga bawa kartu ATM pun tetap

bisa mengambil uang di ATM dengan menggunakan fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu yang disediakan oleh nagari mobile”(Indah Makhzuni, wawancara, Rabu 10 November 2021).

3. Ibuk I (Pegawai Negeri Sipil)

“*Mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan saya dengan menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, cek saldo, transfer uang, dll. Cukup dalam genggam saja melalui aplikasi nagari mobile saya bisa mengirim uang ke anak-anak saya yang di rantau untuk kebutuhan mereka tanpa harus ke ATM lagi. Tinggal menggunakan fitur transfer yang ada di nagari mobile banking saja, transaksi transfer bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja” (Ibuk I, wawancara, Kamis 11 November 2021).

4. Ayub (Mahasiswa)

“Sebagai penggemar game online saya sering melakukan top up yang biasanya sebelum adanya pandemic ini saya melakukan top up langsung melalui teller bank, namun sejak adanya pandemic ini saya melakukan transaksi top up dengan menggunakan layanan nagari mobile banking. Cukup sering juga sih transaksi ini, apalagi setiap ada event dari game tersebut kalo diikuti bakal dapat diskon yang lumayan. Jadi bisa dikatakan transaksi saya selama pandemic ini menjadi lebih sering. Dan isi pulsa pun saya tidak lagi ke konter-konter, hanya dalam genggam fitur nagari mobile saja.” (Ayub, wawancara, Kamis 10 November 2021)

5. Ibu Sita

“Iya dengan adanya fitur nagari QR Code saya sangat dimudahkan dalam transaksi berbelanja, karna dengan scan barcode saja semua total belanja bisa terselesaikan tanpa adanya pengembalian uang secara tunai. Dan juga degan fitur ini golongan orang-orang yang anti ribet juga sangat terbantu.” (Ibu Sita, wawancara, Kamis 11 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang didapatkan bahwasanya *mobile banking* ini memberikan kemudahan serta efisiensi dari berbagai aspek kehidupan.

Dengan adanya berbagai jenis fitur produk dan kemudahan yang ditawarkan dengan adanya layanan *mobile banking*, maka diharapkan dapat meningkatkan transaksi yang dilakukan oleh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang selama pandemic covid-19. Berdasarkan data dan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini penulis tertarik membahas tentang bagaimana **“Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)”**.

B. Fokus Penelitian

Mengingat luasnya permasalahan yang ada serta keterbatasan peneliti, maka berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

C. Sub Fokus

Berdasarkan uraian fokus penelitian diatas, selanjutnya penulis menentukan sub fokus masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid-19 di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang?
2. Apa Saja Kendala Nasabah Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Selama Pandemic Covid-19 Di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Pandemi *Covid-19* di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.
2. Untuk mendeskripsikan Kendala Nasabah Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Selama Pandemic *Covid-19* di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian

- a. Bagi penulis

Sebagai salah satu informasi ilmiah yang digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan penulis dan pembaca umum seputar peran *mobile banking* dalam meningkatkan variasi transaksi selama pandemic *covid-19* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

- b. Bagi IAIN Batusangkar

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa lain yang mengambil permasalahan yang serupa.

- c. Bagi pihak lain

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu dan referensi yang dapat dijadikan sumber informasi yang berkaitan dengan peran *mobile banking* dalam meningkatkan variasi transaksi.

2. Luaran penelitian

Adapun luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat diterbitkannya pada jurnal ilmiah dan bisa menambah khazanah perpustakaan IAIN Batusangkar.

F. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami judul skripsi ini, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini:

Bagaimana yang penulis maksud dalam sub focus pada penelitian ini adalah peran apakah yang diberikan oleh *mobile banking* itu sendiri untuk meningkatkan variasi-variasi transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan memberikan berbagai kemudahan-kemudahan yang ditawarkan. Serta makna kata bagaimana dalam penelitian ini akan dianalisis berdasarkan kualitatif berdasarkan teori peran.

Peran adalah Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran terbagi menjadi dua macam yaitu peran yang diharapkan dan peran yang dilakukan.

Layanan adalah suatu hal yang tidak berwujud namun ditawarkan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya (Nuralam, 2018, p. 76). Menurut Munir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Mobile banking adalah Menurut Riswandi dan Budi Agus *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan

layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi kantor bank. Selain menghemat waktu, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media canggih. Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (Riswandi & Budi, 2005, p. 84).

Pandemi *covid-19* adalah virus yang menyerang saluran pernapasan. Virus ini menimbulkan berbagai dampak yang sangat besar dalam kehidupan, tak terkecuali pada perbankan. Pemerintah menutup semua aktivitas luar ruangan untuk mencegah penyebaran virus ini. Saat pandemi *covid-19* perbankan nasional di prediksi akan mengalami depresi. Dalam bank syariah ada beberapa hal keunggulan dalam menghadapi situasi ini, yaitunya disaat perbankan nasional diprediksi akan mnegalami depresi akibat pandemic *covid-19*, bank syariah memiliki kelebihan dengan konsep bagi hasilnya untuk bisa satu level lebih kokoh dalam menghadapi krisis. Melihat risiko yang akan dihadapi perbankan ini tentunya bank harus jeli untuk menentukan strategi di tengah pandemic *covid-19* ini. Melakukan ekspansi yang terukur ke segmen digital adalah opsi yang cukup menantang yang bisa diambil oleh bank syariah (Iswahyuni, 2020, pp. 15-16).

Bank Nagari Cabang Pembantu Syaiah Padang Panjang adalah Unit Usaha Syariah dari PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang berada di Sumatera Barat yang kegiatan operasionalnya dijalankan secara konsep syariah. Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang beralamat di Jl. Prof. M. Yamin No. 1 Padang Panjang. Basis dari Bank ini adalah Bank Nagari Cabang Syariah Payakumbuh.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Peran

a. Pengertian Peran

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran terbagi menjadi dua macam yaitu peran yang diharapkan dan peran yang dilakukan. Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat factor pendukung dan penghambat.

Menurut terminology peran adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut sebagai “*role*” yang definisinya tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa (Torang, 2014, p. 86).

Menurut Soerjono Soekanto, peran yaitu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

b. Jenis-Jenis Peran

Berbicara mengenai peran, menurut Bruce J.Cohen peran memiliki beberapa jenis diantaranya:

1. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
2. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peran tersebut.
3. Konflik peranan (*Role Conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
4. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
5. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
6. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, dan ikuti.
7. Rangkaian atau ruang lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya (<http://repository.radenintan.ac.id>).

c. Aspek-Aspek Peran

Menurut Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran menjadi empat golongan, yaitu:

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi social

Banyak istilah mengenai orang-orang dalam teori peran. Orang yang mengambil bagian dalam interaksi social dapat dibagi dalam dua golongan yaitu, actor atau pelaku (orang yang sedang berperilaku menuruti suatu peran tertentu) dan target/sasaran (orang yang mempunyai hubungan dengan actor dan perilakunya).

Actor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Dengan demikian dapat dilihat

bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang.

2. Perilaku yang muncul dalam interkasi tersebut

Menurut Biddle dan Thomas membagi lima indicator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut:

a) Harapan tentang peran (*expectation*)

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari sekelompok orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari suatu orang tertentu (Sarwono, 2015, p. 217).

b) Norma

Menurut Secord dan Backman, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Mereka membagi jenis-jenis harapan sebagai berikut: harapan yang bersifat meramalkan dan harapan normative.

c) Wujud perilaku dalam peran

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh actor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda-beda dari suatu actor ke actor yang lain. Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya) (Sarwono, 2015, pp. 218-219).

Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya cara-cara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan

peran, ketika cara itu bertentangan dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seseorang actor bebas untuk menentukan cara-caranya sendiri selama tidak bertentangan dengan setiap aspek dari peranan yang diharapkan darinya.

3. Kedudukan orang-orang dalam berperilaku

Kedudukan adalah sekumpulan orang yang secara bersamaan (kolektif) diakui perbedaannya dari kelompok-kelompok yang lain berdasarkan sifat-sifat yang mereka miliki bersama, perilaku yang sama-sama mereka perbuat, dan reaksi orang-orang lain terhadap mereka bersama (Sarwono, 2015, pp. 222-223).

4. Kaitan antara orang dan perilaku

Menurut Biddle dan Thomas mengemukakan bahwa kaitan (hubungan) yang dapat dibuktikan atau tidak adanya dan dapat diperkirakan kekuatannya adalah kaitan antara orang dengan perilaku dan perilaku dengan perilaku. Kaitan antara orang dengan orang dalam teori peran ini tidak banyak dibicarakan. Kriteria untuk menetapkan kaitan-kaitan tersebut di atas diantaranya yaitu:

a) kriteria kesamaan

- 1) *Diferensiasi*, yaitu seperti norma untuk anggota suatu kelompok social tertentu sangat berbeda dari norma-norma untuk orang yang bukan anggota kelompok itu. Hubungan antara kedua jenis norma itu adalah diferensiasi, yaitu ditandai oleh adanya ketidaksamaan.
- 2) *Consensus*, yaitu kaitan antara perilaku-perilaku yang berupa kesepakatan mengenai suatu hal tertentu. Hal yang disepakati bersama itu biasa berupa preskripsi, penilaian, deskripsi, dan sanksi. Sedangkan bentuk consensus overt atau covert.

b) Derajat saling ketergantungan

Derajat saling ketergantungan, pada kaitan ini suatu hubungan orang-perilaku akan mempengaruhi, menyebabkan, atau menghambat hubungan orang-perilaku yang lain (Sarwono, 2015, pp. 229-230).

2. Layanan

a. Pengertian Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat terwujud dan dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik (Kasmir, Pemasaran Bank, 2008, p. 187).

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Hasibuan, 2005, p. 152).

Sedangkan menurut Munir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Munir, 2006, p. 275).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Zein mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi kata “pelayanan” adalah:

- 1) Usaha melayani kebutuhan orang lain
- 2) Kemudahan yang diberikan dengan jual beli barang atau jasa perihal atau cara melayani (Nasional, 2007, p. 647).

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/ yang

dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Sutopo & Suryanto, 2009, p. 13) .

Jasa perbankan atau jasa bank adalah suatu aktivitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya. Salah satu fungsi utama bank ialah memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukan baik nasabah atau bukan nasabah (Ismail, 2011, p. 193).

Tujuan pemberian jasa-jasa bank adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik. Hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan transaksi perbankan, cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain menyediakan jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, Manajemen Perbankan, 2000, p. 107).

Semakin ketatnya persaingan bank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Adapun produk perbankan syariah dibidang jasa didasarkan pada

akad-akad yang sudah dikenal dalam Islam, antara lain *hiwalah*, *wakalah*, *kafalah*, *sharf*, dan sebagainya (Anshori, 2007, p. 146).

Secara lengkap jenis-jenis jasa bank lainnya yang ada di Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima setoran seperti membayar pajak, pembayaran telepon, pembayaran listrik, pembayaran uang kuliah.
- 2) Melayani pembayaran-pembayaran seperti gaji/pension/honorarium, pembayaran devisa, pembayaran bonus, hadiah.
- 3) Transfer uang, inkanso, kliring, safe deposit box, bank garansi, jual beli surat berharga, dan jasa-jasa lainnya (Kasmir, Manajemen Perbankan, 2000, pp. 107-108).

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan Bank Syariah

Dalam operasionalnya bank syariah memiliki tiga jenis bentuk pelayanan yaitu:

1) Pendanaan

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan yang melakukan pendanaan dengan menerima berbagai jenis simpanan dana dari nasabah berupa giro, tabungan, deposito atau investasi. Simpanan giro dapat menggunakan akad *wadiah yad amanah*, *wadiah yad dhamanah* atau *qardh*. Simpanan tabungan dapat menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*, *qardh*, atau *mudharabah mutlaqah*. Sementara itu, deposito atau investasi dapat menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* atau *mudharabah muqayyadah*.

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungannya dapat dirasakan bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan dan menuntut penggunaan sumber dana secara

produktif dalam rangka mencapai tujuan social ekonomi Islam. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam (Darsono & dkk, 2016, p. 79).

Sebagaimana fungsi dari perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa kepada para nasabah dalam berbagai bentuk sesuai dengan jenis produk yang ditawarkan.

2) Pembiayaan

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank syariah menyalurkan pendanaan yang dihimpun dalam pembiayaan ke sektor riil dengan tujuan produktif menggunakan *trade based financing* dan *investment based financing*. *trade based financing* dapat menggunakan pola jual beli dan pola sewa. *investment based financing* dapat menggunakan pola bagi hasil. Selain itu bank syariah dapat memberikan dana talang dengan pola pinjaman.

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana (Darsono & dkk, 2016, p. 81).

3) Jasa perbankan syariah (*Fee Based Products*)

Sebagai pelengkap intermediasi, bank syariah juga menyediakan beragam jasa perbankan, seperti jasa keuangan, jasa non keuangan yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dan menarik nasabah untuk menggunakan bank syariah.

Bank syariah menyediakan jasa keuangan yang umum digunakan dalam transaksi dunia atau transaksi keuangan rumah tangga yang memiliki dengan produk-produk jasa

keuangan bank konvensional, seperti L/C, kliring, transfer, bank garansi. Selain itu, bank syariah juga memiliki produk jasa keuangan yang tidak dimiliki bank konvensional, seperti gadai. Perbedaan utama jasa keuangan yang ada di bank syariah dan jasa keuangan yang ada di bank konvensional terletak pada akad perjanjian (Darsono & dkk, 2016, p. 83).

Produk-produk jasa keuangan bank syariah menggunakan akad yang sesuai dengan ketentuan syariah, seperti wakalah untuk L/C, transfer dan kliring, kafalah untuk bank garansi, hawalah untuk anjak piutang, rahn untuk gadai, qardh untuk dana talang, sharf untuk penukaran uang, serta ujr untuk pembayaran gaji (*payroll*) safe deposit box, dan fasilitas ATM (Darsono & dkk, 2016, p. 84).

c. Layanan Dalam Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik harus memberikan pelayanan yang baik juga, jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Sesuai dengan firman Allah dalam qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan dan melayani. Namun, pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian akan dimengerti (<http://ridwan202.wordpress.com> diakses pada Senin 06 Juni 2022 pukul 14.20 WIB).

d. Dimensi Pelayanan

Berkembangnya setiap perusahaan yang sangat cepat dan pesat di Indonesia yang kemudian menyebabkan persaingan semakin gencar dilakukan termasuk pada industry perbankan yang tidak lagi bersaing dalam hal memberikan produk dan jasa saja, namun lebih bersaing dalam hal layanan yang diberikan. Maka dengan demikian industry perbankan harus bisa memberikan layanan yang baik dan maksimal kepada nasabah.

Jika dilihat dari konsep mengenai service quality ada 5 (lima) dimensi yang dapat menentukan kualitas dari layanan itu sendiri yaitu:

1) *Tangible* (berwujud)

Bukti secara fisik adalah salah satu cara untuk memperlihatkan kualitas fisik seperti gedung, sarana, prasarana, desain interior, keamanan, dan sebagainya.

2) *Reability* (keandalan)

Adalah salah satu indicator untuk mengetahui seandal apa suatu perusahaan dalam memberikan layanan pada nasabah. Keandalan adalah suatu keterampilan dalam rangka meningkatkan layanan dengan efektif dan efisien, akurat serta memberikan kemudahan proses transaksi di teller maupun menggunakan kartu ATM.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Daya tanggap adalah suatu keterampilan yang dimiliki oleh karyawan untuk bisa cepat dalam memberikan suatu respon

mengenai permintaan ataupun permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Serta karyawan haruslah siap untuk memberikan bantuan pada setiap nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut dan juga mampu memberikan informasi dengan jelas dan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh setiap nasabah.

4) *Assurance* (jaminan)

Jaminan adalah suatu kemampuan untuk dapat menarik kepercayaan dan juga sikap untuk dapat memberikan jaminan pada nasabah mengenai barang atau jasa yang diberikan pada nasabah.

5) *Emphaty* (empati)

Empati adalah suatu perhatian yang diberikan pada nasabah secara pribadi. Hal ini sangat dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan sangat penting dalam mendekatkan diri antara pihak bank dengan pihak nasabah. Dengan demikian, jalinan emosional yang baik juga dapat tercipta. Tanggapan mengenai kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki oleh nasabah dapat meningkatkan kepuasan pada diri nasabah tersebut (Purnama, 2006, pp. 22-23).

3. Mobile Banking

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah salah satu bagian dari layanan perbankan digital yang merupakan layanan informasi perbankan via *wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan (Arthana, 2015, p. 26).

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel. *Mobile banking* pertama kali diluncurkan oleh Excelcom pada akhir tahun 1995. Latar belakang kemunculan *mobile banking* sendiri disebabkan

oleh bank-bank yang ingin mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya dengan cara pemanfaatan teknologi. Peran teknologi dimanfaatkan bank untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Layanan mobile banking sendiri menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada nasabah (IBI, 2014).

Menurut Riswandi dan Budi Agus *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi kantor bank. Selain menghemat waktu, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media canggih. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (Riswandi & Budi, 2005, p. 84).

Melalui *mobile banking* nasabah juga dapat melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan listrik dan telephone, maupun transfer sejumlah uang dari rekening pribadi ke rekening orang lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah dalam bertransaksi. *Mobile banking* juga merupakan salah satu hasil layanan bank yang membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.

Selain itu *mobile banking* juga merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk bertransaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan baru yang ditawarkan oleh bank terhadap pelanggannya (Narastuti, 2011, p. 201).

Berdasarkan prinsip syariah pada *mobile banking*, akad perjanjian *mobile banking* berpedoman pada DSN MUI No. 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah, dimana akad ini telah sesuai dengan syrata sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad dengan menggunakan akad wakalah disertai dengan fee terhadap penggunaan layanan jasanya.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan demi keamanan transaksi *mobile banking*:

- 1) Wajib mengamankan personal identification number (PIN) mobile banking.
- 2) Bebas membuat PIN sendiri dan segera melakukan perubahan PIN jika diketahui orang lain.
- 3) Bilamana SIM Card GSM hilang atau dicuri, dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahu bank yang terdekat atau segera telepon ke call center bank.

Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel (Indonesia, 2014, p. 59).

b. Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Perbankan sekarang memberikan fasilitas kemudahan bagi para nasabahnya dalam peningkatan aktivitas transaksi perbankan melalui

mobile banking. Adapun beberapa kelebihan dari *mobile banking* adalah sebagai berikut (<http://suarakonsumen.com> diakses pada Sabtu 13 November 2021 pukul 09.00 WIB):

1. Memberikan kemudahan dalam bertransaksi perbankan dari ponselnya darimana saja, kapan saja, tanpa harus ke ATM.
2. Hemat waktu, dalam arti nasabah tidak perlu ke counter bank untuk melakukan transaksi perbankan karena dengan adanya layanan perbankan *mobile banking* ini, nasabah dapat mengakses rekeningnya melalui telepon seluler dengan begitu lebih menghemat waktu.
3. Dapat mengontrol atau mengecek rekeningnya sendiri.

Dengan adanya layanan perbankan berbasis *mobile banking* ini nasabah dapat mengecek sendiri rekeningnya melalui telepon selulernya, tanpa perlu datang ke ATM.

Disamping memiliki beberapa keuntungan dari pengguna *mobile banking* ini yang dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah, namun ada beberapa kekurangan dari pengguna layanan jasa perbankan melalui *mobile banking* ini, yaitu:

1. Layanan *mobile banking* ini hanya diperuntukkan bagi para pemilik ponsel dan harus menggunakan PIN card khusus.
2. Layanan *mobile banking* hanya ditujukan bagi nasabah yang mempunyai kartu ATM.
3. Kurangnya penjelasan mengenai standar dan kedudukan yang melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (<http://suarakonsumen.com> diakses pada Sabtu 13 November 2021 pukul 09.00 WIB).

c. Tujuan dan Manfaat Mobile Banking

Banyaknya nasabah yang menggunakan layanan jasa perbankan melalui *mobile banking*, ini sangatlah mendukung akan keberadaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh

karena itu adapun beberapa tujuan dan manfaat dari layanan jasa perbankan melalui *mobile banking* ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perbankan

Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dengan penggunaan *mobile banking*, maka manfaat dan tujuan yang dapat diambil oleh bank adalah:

- a) Efisiensi, dengan menggunakan fasilitas ini bank dapat meringankan beban kerja pegawainya dan mempercepat proses perbankan.
- b) Meningkatkan pelayanan bank bagi nasabahnya.
- c) Membantu menyampaikan citra suatu organisasi yang progresif dan memfokuskan diri pada nasabahnya.
- d) Membantu bank-bank dalam mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah persaingan antar bank yang kian kejam.

2. Bagi nasabah

Manfaat dan tujuan yang dapat diperoleh nasabah dengan adanya fasilitas *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a) Pelayanan sepanjang waktu, nasabah dapat menikmati pelayanan *mobile banking* selama 24 jam.
- b) Memperoleh informasi saldo.
- c) Aman
- d) Nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan proses perbankan seperti transfer, pembayaran rekening, pembayaran berbagai macam tagihan dan lain sebagainya (<http://midtrans.com> diakses pada Senin 06 Juni 2022 Pukul 14.3 WIB).

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mobile Banking

Factor-faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *mobile banking* yaitu:

1) Kenyamanan (*convenience*)

Kenyamanan berarti nasabah merasakan bahwa *mobile banking* itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. *Mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2) Kemampuan mengakses (*Accessilability*)

Kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3) Ketersediaan fitur (*Feature Availability*)

Factor lain yang penting di dalam kesuksesan *mobile banking* yaitu kemampuan inovasi untuk mengahdapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada website. Fitur berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *mobile banking*.

4) Privasi (*privacy*)

Kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya.

5) Kecepatan (*speed*)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan *mobile banking* untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna *mobile banking*.

6) Tarif dan biaya (*fees and charge*)

Mobile banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Mobile banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya service yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

7) Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*)

Reputasi atau lebih dikenal dengan brand reputation sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industry dan jasa, nama (*merk*) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan daripada dengan produk atau jasa itu sendiri.

8) Desain (*design*)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari internet banking semakin tinggi tinglat komunikasi social yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

9) Konten (*Content*)

Konten merupakan kemampuan *mobile banking* untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan (<http://eprints.uny.ac.id> diakses pada Sabtu 13 November 2021 pukul 09.00 WIB).

4. Pandemic Covid-19 dengan Berbagai Permasalahannya

a. Konsep Pandemic Covid-19

Covid-19 merupakan virus dari keluarga coronavirus yang dapat menyebabkan penyakit menular dan fatal, serta menyerang manusia dan mamalia hingga ke paru-paru di saluran pernapasan. Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada Desember 2019 dan menyerang cepat ke seluruh penjuru dunia bahkan termasuk Indonesia (<http://kemkes.go.id> diakses pada senin 06 juni 2022 pukul 14.50 WIB).

b. Dampak yang Ditimbulkan dari Covid-19

Dampak dari pandemi *covid-19* sangatlah besar bagi beberapa sektor usaha dan perbankan syariah di indoensia. Tidak hanya di Indonesia saja tetapi seluruh dunia merasakan dampaknya. Pandemic virus corona yang menyebabkan *covid-19* semakin menghantam

ekonomi global. Pemerintah menutup semua aktivitas luar ruangan untuk mencegah penyebaran virus ini. Salah satu dampak yang dirasakan oleh perbankan syariah di Indonesia yaitu aktivitas bisnis yang dipengaruhi kinerja dari keuangan perbankan dan disini sektor perbankan harus mampu bertahan ditengah pandemic dengan mengubah serta memperbaiki strategi dan juga membuat inovasi baru dalam menghadapi tantangan ditengah hiruk-piruk permasalahan pada masa pandemic covid-19 sekarang ini (Miana, Afrianty, & Asnaini, 2021, p. 20).

Dari pendapat para ahli dapat ditarik kesimpulannya bahwa penyakit corona virus 2019 atau corona virus disease-19 (*covid-19*) adalah infeksi saluran pernapasan yang disebabkan oleh jenis virus corona. Nama lain dari penyakit ini adalah *Severe Active Respiratory Syndrome* coronavirus-2 (SARS-COV2). Penyebaran wabah covid-19 ini hingga ke wilayah Indonesia. Langkah-langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk dapat menyesuaikan kasus luar biasa ini, salah satunya dengan mensosialisasikan gerakan *Sosial Distancing*. Konsep ini menjelaskan untuk dapat mengurangi bahkan memutus mata rantai infeksi *covid-19*.

Dampak *covid-19* terhadap kinerja sektor perbankan adanya beberapa risiko yang membayangi industri perbankan. Yaitu terkait penyaluran pembiayaan, penurunan kualitas asset, dan pergelatan margin bunga bersih. Dengan adanya factor-faktor tersebut yaitu saat perbankan nasional di prediksi akan mengalami depresi akibat pandemic *covid-19*. Dalam bank syariah ada beberapa hal keunggulan dalam menghadapi situasi ini, yaitunya disaat perbankan nasional diprediksi akan mnegalami depresi akibat pandemic *covid-19*, bank syariah memiliki kelebihan dengan konsep bagi hasilnya untuk bisa satu level lebih kokoh dalam menghadapi krisis. Keunggulan disaat masa-masa sulit ini tentunya menjadi peluang yang bagus untuk penguatan market share bank syariah.

Melihat tiga resiko yang akan dihadapi oleh perbankan ini tentunya bank harus jeli untuk menentukan strategi di tengah pandemic *covid-19* ini. Melakukan ekspansi yang terukur ke segmen digital adalah opsi yang cukup menantang yang bisa diambil oleh bank syariah (Iswahyuni, 2020, pp. 15-16).

5. Bank Syariah

a. Pengertian Bank syariah

Bank syariah ialah bank yang beroperasi dengan tidak bergantung dengan bunga. Dalam definisi lain, perbankan syariah ialah lembaga yang selaras dengan system nilai dan etos islam. Dengan kata lain, bank syariah ialah lembaga keuangan/perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.

Menurut Karnaen A. Perwata Atmadja dan Syafi'I Antonio bank syariah memiliki dua pengertian:

- 1) Bank yang beroperasi sesuai dengan asas-asas syariah Islam
- 2) Bank yang beroperasi mengikuti aturan dan tata cara yang ada pada Al-Qur'an dan Hadist.

Dari pengertian di atas, dapat dipahami bahwa pengertian bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank pada umumnya. Perbedaan diantara keduanya, hanya terletak pada asas operasional yang digunakannya. Bank syariah beroperasi berdasarkan asas bagi hasil dan berbentuk kerja sama, bukan sebagai hubungan antara si pengutang (debitur) dengan si pemiutang (kreditur), sedangkan bank konvensional berdasarkan kepada bunga (Iska, 2012, pp. 49-50) .

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12), menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang

dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah (Sumar'in, 2012, p. 50).

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2011, p. 25).

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, riba, zalim dan objek yang haram. Selain itu UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi social dengan menjalankan fungsi social dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*) (Adrianto & Firmasyah, 2017, p. 24).

b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Sebagai sebuah lembaga keuangan, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan peranannya untuk menjadi lembaga intermediasi antara pemilik modal dan pengusaha. Untuk itu hadirnya bank syariah dianggap sangat mempunyai peranan penting dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi. Adapun tujuan normative dibentuknya lembaga keuangan syariah sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi untuk bermuamalah secara Islami, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan) dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negative terhadap umat.
- 2) Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha.
- 4) Untuk menjaga kestabilan ekonomi/ moneter pemerintah.
- 5) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank konvensional yang menyebabkan umat Islam tidak dapat melaksanakan ajaran agamanya secara penuh terutama bidang kegiatan bisnis dan perekonomian (Sumar'in, 2012, p. 53).

Dalam paradigma akutansi Islam, bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Manajemen investasi

Bank-bank Islam dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak *murabahah* atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak *murabahah*, bank menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam hal ini terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi risiko penyedia dana, sementara bank tidak ikut menanggungnya.

- 2) Investasi

Bank-bank Islam menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha dengan menggunakan alat-alat investasi yang

konsisten dengan syariah. Diantara contohnya adalah kontrak *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *ba'i salam*, *ba'i istishna'*, *ijarah*, dan lain-lain.

3) Jasa layanan keuangan

Bank Islam juga dapat menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah (*fee based*) dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan. Contohnya garansi, transfer kawat, L/C, dan sebagainya.

4) Jasa sosial

Konsep perbankan Islam mengharuskan bank Islam melaksanakan jasa social, bisa melalui dana *qardh*, zakat, dan atau dana social yang sesuai dengan ajaran Islam. Lebih jauh lagi, konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank Islam memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani yang menyumbang dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup. (Sumar'in, 2012, pp. 53-54).

Pada sisi lain, menurut Dahlan Siamat, bank melaksanakan beberapa fungsi dasar. Fungsi pokok bank umum adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam aktivitas ekonomi
- 2) Menciptakan uang
- 3) Menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat
- 4) Menawarkan pelayanan keuangan (Iska, 2012, p. 22).

c. Landasan Hukum Bank Syariah

Landasan hukum operasional perbankan syariah dalam menjalankan fungsi dan kegiatannya dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu landasan syari' sebagai kepatuhan kepada prinsip-prinsip hukum Islam dan landasan hukum positif sebagai pedoman operasional yang

dijamin undang-undang, Peraturan BI dan Peraturan OJK serta petunjuk Fatwa MUI, sehingga praktik perbankan syariah di Indonesia harus mengacu pada kedua landasan tersebut.

1) Landasan hukum syari'

Salah satu dalil al-qur'an tentang landasan hukum syariah dalam kegiatan operasional bank syariah adalah bahwa Allah telah mengharamkan transaksi ribawi sebagaimana Allah SWT berfirman:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَأَنْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: 275. 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.

Dalam surat An-Nisa: 29, Allah SWT berfirman:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: 29. Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa pelaku ekonomi termasuk perbankan syariah dalam menjalankan fungsi dan kegiatannya tidak diperbolehkan menzalimi nasabah dengan cara bathil.

Selain dalil yang disebutkan tersebut, masih banyak dalil yang menjelaskan tentang riba sebagai landasan hukum syari' dalam praktik perbankan syariah. Dengan demikian, kegiatan perbankan syariah menyanggahkan diri kepada hukum-hukum syariat Islam sebagai landasan utama dalam keseluruhan proses aktifitas dan transaksinya. Oleh karena perbankan syariah menjadikan syariat Islam sebagai landasan utama untuk keluar dari berbagai macam pelanggaran hukum dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam, maka salah satu yang perlu diperhatikan adalah seluruh transaksinya bebas dari transaksi ribawi dimana salah satu bentuk praktik riba dalam dunia perbankan adalah bunga bank (Alimusa, 2020, pp. 35-37).

2) Landasan hukum positif

Adapun landasan hukum positif secara spesifik sebagai pedoman operasional perbankan syariah di antaranya:

- a) Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan syariah diperkuat dengan PP No 72 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan bagi hasil.
- b) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No 7 Tahun 1992 yang memberikan peluang kepada bank konvensional membuka unit usaha syariah.
- c) Undang-Undang No 23 Tahun 1999 tentang bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan UU No 3 Tahun 2004.
- d) Peraturan Bank Indonesia No.4/1/PBI/2002 tanggal 27 Maret 2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank dan pembukaan kantor bank berdasarkan prinsip syariah leh bank umum konvensional.
- e) Peraturan Bank Indonesia No.8/25/PBI/2006 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.6/17/PBI/2004 tentang bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah.
- f) Peraturan Bank Indonesia No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah.
- g) Peraturan Bank Indonesia No.15/13/PBI/2013 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.11/3/PBI/2009 tentang bank umum syariah.
- h) Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 1 Tahun 2004 tentang bunga memfatwakan haramnya bunga bank karena termasuk riba.
- i) UU No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- j) Peraturan OJK No.16/POJK.03/2014 tentang penilaian kualitas asset bank umum syariah dan unit usaha syariah.
- k) Peraturan OJK No.24/POJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas bank syariah dan unit usaha syariah.

- l) Peraturan OJK No.64/POJK.03/2016 tentang perubahan kegiatan usaha bank konvensional menjadi bank syariah (Alimusa, 2020, pp. 38-39).

d. Ciri-Ciri Bank Syariah

Bank syariah dalam mekanisme operasionalnya sangat jauh berbeda dengan bank konvensional, karena bank syariah mempunyai ciri tersendiri, antara lain:

- 1) Berdimensi keadilan dan pemerataan

Bukti berdimensi keadilan dalam bank syariah ialah adanya system bagi hasil. Cara seperti ini akan berimplikasi bahwa jika kerugian ini terjadi, maka dia tidak hanya ditanggung oleh satu pihak karena risiko kerugian dan keuntungan ditanggung bersama. Dengan demikian, secara tidak langsung perekonomian umat akan terwujud secara merata dalam bentuk penyebaran modal dan kesempatan berusaha (Iska, 2012, p. 54). sesuai dengan ajaran Islam sebagaimana firman Allah:

مِنْكُمْ إِلَّا غَنِيَاءَ بَيْنَ دَوْلَةٍ يَكُونُ لَا كَيْ

Artinya: "agar supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu" (Q.S al-Hasr:7)

- 2) Adanya pengawasan dewan pengawas syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) ialah lembaga yang bersifat independen, yang dibentuk sebagai bagian Dewan Syariah Nasional (DSN) dan di tempatkan di bank yang melakukan aktivitas usaha berdasarkan syariah. DPS berfungsi sebagai pengawas, penasihat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan unit usaha syariah, dan pimpinan cabang syariah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aspek syariah.

- 3) Persaingan sehat

Bentuk persaingan yang berlaku di antara bank syariah ialah masing-masing berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang

lain bukan saling mencari kelemahan dan mematikan serta memburuk-burukkan yang lain.

- 4) Beban biaya disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan tawar menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan.
- 5) Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisi hutang meskipun batas waktu perjanjian tidak berakhir.
- 6) Kontrak-kontrak pembiayaan proyek bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank syariah Allah semata.
- 7) Penyerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan, sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
- 8) Dewan pengawas syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasional bank dari sudut syariahnya, selain itu manajer dan pimpinan bank Islam harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam.
- 9) Fungsi kelembagaan syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya kewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya (Mardani, 2015, p. 75).

B. Penelitian Relevan

1. Skripsi yang ditulis Rizkya Utami dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah transaksi secara online melalui internet banking Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan jenis penelitian yang dilakukan yaitu jenis penelitian kualitatif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizkya Utami bahwa kualitas layanan internet banking dapat meningkatkan kepercayaan nasabah bertransaksi secara online pada Bank NTB Syariah Cabang Pembantu KLU. Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai layanan digital banking. Adapun perbedaannya terletak pada focus penelitian yang bertransaksi secara online sedangkan peneliti lebih terfokus pada frekuensi bertransaksi nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang (Rizkya Utami, “Analisis Layanan Internet Banking Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bertransaksi Secara Online Studi Pada Bank NTB Syariah Cabang Pemenang KLU”, (*Skripsi*, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2019).

2. Skripsi yang ditulis Widarni Mariati dengan judul “Analisi Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi bertransaksi nasabah menggunakan layanan e-banking pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram. perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penullis lakukan yaitunya penelitian ini bertujuan untuk

mendesripsikan peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah. Hasil dari analisis layanan e-banking pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram, yang berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service head* dan dengan para nasabah yang menggunakan layanan e-banking. Layanan e-banking ini tentunya dapat meningkatkan atau menambah frekuensi bertransaksi pada nasabah dengan berbagai produk layanan e-banking, seperti ketersediaan fasilitas. Namun juga ada beberapa hambatan-hambatan dalam penggunaan layanan e-banking yang dirasakan oleh nasabah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan seperti jaringan yang harus sesuai dengan provider, pengetahuan nasabah akan teknologi, dan terkait pada penggunaan layanan e-banking itu sendiri (Widarni Mariati, “Analisi Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Frekuensi Bertransaksi Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram)”, (*Skripsi*, FEBI UIN Mataram 2020).

3. Jurnal yang ditulis Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara dengan judul “Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya”.

Pada jurnal ini berbicara tentang perbankan, maka tidak terlepas dari kegiatan perbankan seperti transaksi keuangan. Transaksi akan lebih mudah dilakukan menggunakan *mobile banking* karena dengan *mobile banking* kegiatan transaksi keuangan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Di era globalisasi saat ini setiap orang mempunyai mobilitas yang sangat banyak, seperti kegiatan bayar beli menggunakan internet dan banyak penjual yang berjualan di internet.

Tujuan dilakukan penelitian tersebut untuk mengetahui persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap *mobile banking* pada mahasiswa pengguna *mobile banking* universitas brawijaya. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu penulis meneliti

mengenai peran *layanan mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitunya dapat ditemukan bahwa semakin seseorang percaya bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Begitu juga mengenai kegunaan dan kemafaatan yang dirasakan dari penggunaan *mobile banking*, maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan *mobile banking* (Fadlan & Dewantara, 2018, p. 82) .

4. Skripsi Eka Sulfiana dengan judul “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru”. Penelitian ini mengkaji tentang penerapan system *mobile banking* dalam peningkatan pelayanan nasabah bank Sulselbar cabang barru. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan mengkaji tetang peran *layanan mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan system *mobile banking* bank Sulselbar cabang barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan system *mobile banking* seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai. Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5 (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambahan kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah (Skrips, FEBI IAIN ParePare 2020). .
5. Jurnal yang ditulis I Gusti Agung Anantha dan A.A.N.Okta Suryadinatha Gorda dengan judul “Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan, Mutu Layanan E-Banking dan Minat Bertransaksi Ulang Secara Online.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat keberhasilan transaksi, kemampuan system teknologi, kepercayaan dan mutu layanan e-banking terhadap minat bertransaksi ulang secara online pada Bank BPD Bali. Dengan menggunakan analisis data *Structured Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan tingkat keberhasilan transaksi, kemampuan system teknologi, kepercayaan dan mutu layanan e-banking terhadap minat bertransaksi ulang secara online pada Bank BPD Bali. Dengan demikian terbukti bahwa kualitas tingkat keberhasilan transaksi dan kemampuan system teknologi secara teori dan hasil penelitian terbukti dapat membuat nasabah percaya dan meningkatkan mutu layanan e-banking yang akhirnya dapat meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi ulang secara online (Anantha & Gorda, 2017, p. 38).

Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitunya pada penelitian ini mengkaji tentang peran layanan *mobile banking* dala meningkatkan transaksi nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang berperan dalam memberikan kemudahan-kemudahan dalam meningkatkan variasi transaksi nasabah selama pandemi *covid-19* baik dari sisi transaksi bisnis, individual, maupun sosial, serta dapat meningkatkan kepedulian masyarakat untuk melakukan bantuan sosial. Serta juga berperan merubah gaya hidup nasabah dan meningkatkan literasi masyarakat terhadap lembaga keuangan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian ini memusatkan perhatian pada masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.

Adapun penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksud adalah diorientasikan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Variasi Transaksi Nasabah Selama Masa Pandemic *Covid-19* (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

B. Latar dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini, lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Sedangkan waktu penelitian, penulis melakukan kegiatan penelitian terhitung dari bulan Oktober 2021. Untuk mempermudah kegiatan penelitian hingga pembuatan skripsi, penulis membuat *time schedule* sebagai berikut:

Table 3.1 *Time Schedule* pembuatan skripsi

Kegiatan	2021			2022					
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Observasi									
Pengajuan proposal skripsi									
Bimbingan Proposal									

Skripsi									
Seminar Proposal									
Revisi Setelah Seminar									
Penelitian									
Mengolah Data									
Bimbingan Skripsi									
Sidang Munaqasah									
Perbaikan Setelah Munaqasyah									

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument utama atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Instrument utama dalam penelitian ini adalah penulis sendiri, di mana peneliti melakukan pengumpulan data dan menganalisis data. Dalam melakukan kegiatan tersebut, peneliti dibantu dengan instrument pendukung seperti *fieldnote* untuk mencatat hasil wawancara, kamera untuk dokumentasi wawancara, dan tape recorder untuk merekam wawancara.

D. Sumber Data

Sumber data adalah tempat penelitian di mana data diambil atau diperoleh. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari wawancara langsung dengan informant terkait, yaitu Customer Service Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang dan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang menggunakan layanan mobile banking.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tertulis atau dokumentasi baik dalam bentuk foto atau gambar, dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang akan penulis teliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang diambil melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber tertulis lainnya.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan seksama apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah atau objek penelitiannya (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, 2016, p. 124).

Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tentang yang akan diteliti banyak maka peneliti menggunakan metode penarikan sampel yaitu *non-probability* sampling dengan teknik *snowball sampling*.

Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlah sedikit lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, 2008, p. 144). Jumlah sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu 19 orang nasabah pengguna layanan

mobile banking dan 1 orang customer service Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek dimana sehari-hari mereka biasa melakukan aktivitasnya. Jenis observasi yang peneliti lakukan seperti melihat dan mengamati transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Seperti pembayaran tagihan listrik, transfer, ecommers, top-up ewallet, dll.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada seorang informan atau praktisi. Wawancara merupakan pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan secara tertulis dan pertanyaan yang diajukan dalam wawancara itu lebih dipersiapkan secara tuntas, dilengkapi dengan instrumennya. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan customer service dan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang menggunakan layanan *mobile banking*, dimana tujuannya untuk memperoleh informasi dan data yang akurat mengenai layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah penelitian, dokumentasi dalam penelitian ini berupa data yang penulis dapatkan mengenai jumlah nasabah pengguna *mobile banking*, dan gambaran umum mengenai Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip di buku (Sutopo & Arief, 2010, p. 10), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang menjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi.

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi data tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

Dari data yang penulis peroleh yaitu laporan jumlah nasabah pengguna digital banking tahun 2017-2021, dan keterangan hasil wawancara peneliti mereduksi data dengan mencari pokok-pokok yang penting dari data yang diperoleh yaitu berupa jumlah nasabah serta hasil dari wawancara.

2. *Data Display* (penyajian distribusi)

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informan disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan bentuk table dan narasi atau uraian singkat dari hasil wawancara.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verifikation* (Simpulan atau Verifikasi)

Simpulan atau verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian kualitatif kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan dan dirumuskan melalui pendekatan kualitatif, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menghimpun sumber-sumber data yang berkaitan dengan masalah yang teliti.
- b. Membaca, menelaah, dan mencatat sumber-sumber data yang telah dikumpulkan.
- c. Membahas masalah-masalah yang diajukan dan menginterpretasikan berdasarkan pandangan para pakar sehingga terpecahnya masalah.
- d. Merumuskan kesimpulan (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, 2016, p. 412).

Kesimpulan awal dari penelitian ini akan menjelaskan gambaran-gambaran umum tentang Peran Layanan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Selama Pandemic Covid-19 Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

H. Teknik Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan uji kredibilitas data (validitas internal), yang dapat dilakukan melalui triangulasi.

Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber untuk mengecek keabsahan data yaitunya customer service dan nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Pada awal dasawarsa enam puluhan baik pemerintah daerah maupun tokoh-tokoh pengusaha swasta, sama-sama menyadari bahwa untuk dapat memacu gerak pembangunan daerah lebih cepat lagi di Sumatera Barat, diperlukan adanya suatu lembaga keuangan yang berbentuk bank yang secara khusus membantu pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan di daerah.

Dilatarbelakangi kesadaran tersebut, maka pada tanggal 12 Maret 1962 didirikanlah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan nama “PT. Bank Pembangunan Daerah”. Melalui akta notaris Hasan Qalby No. 9. Pada tanggal 25 April 1962 dikeluarkan Surat keputusan No. BUM 9-44/11 oleh Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republic Indonesia tentang izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

Dengan keluarnya Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tanggal 16 Agustus 1962 yaitu Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan peraturan daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat 1 Sumatera Barat mengeluarkan Peraturan Daerah no.4 tanggal 8 November 1973 mengenai Perubahan Badan Hukum PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dari Perseroan Terbatas (PT) menjadi Perusahaan Daerah. Atas dasar peraturan tersebut, nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dirubah menjadi “Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya transaksi luar negeri, maka pada tanggal 17 Januari 1991 berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia no.23/60/KEP/DIR maka Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat menjadi Bank Devisa. Dalam rangka mengantisipasi era globalisasi dan perdagangan bebas, Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat sebagai alat otonomi daerah dirasa perlu untuk meningkatkan kemampuan berkompetitif antar sesama bank dengan cara memperluas daerah ke luar Sumatera Barat dengan ketentuan yang berlaku, dengan menerbitkan Peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Barat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat mulai memperkenalkan *call name*.

Pada tanggal 25 Januari 2007 dilaksanakan pengesahan anggaran dasar perubahan badan hukum bank dari perusahaan daerah (PD) menjadi perusahaan terbatas (PT). Pada tanggal 11 oktober 2007 sesuai dengan surat Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No.9/20/KEP/DpG/2007, PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diberikan izin untuk beroperasi sebagai bank devisa.

Pada tanggal 4 Mei 2007 Bank Indonesia memberikan izin kepada Bank Nagari untuk membuka Kantor Cabang Syariah di Padang. Sejak itulah Kantor Cabang yang ditempatkan di Jln. Belakang Olo no. 36 B Padang beroperasi. Usaha untuk terus menumbuhkan system syariah ini membuat para karyawan yang ditunjuk menjalankan Unit Usaha Syariah ini semakin bersemangat dengan berbagai kemajuan. Memang cukup berat dikaitkan dengan target nasional perbankan syariah yakni mencapai 5 persen dari total perbankan nasional. Akan tetapi Unit Usaha Syariah Bank Nagari tidak mau menyerah. Dan hasilnya pada 9 Januari 2008, Bank Nagari mendapat persetujuan lagi dari bank Indonesia untuk membuka layanan syariah di lima kantor cabang yakni Kantor Cabang Utama Padang, Pasar Raya Padang, Bukittinggi, Payakumbuh, dan Simpang Empat (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

Karena layanan syariah sudah dibuka di daerah-daerah seperti Payakumbuh, maka animo masyarakat yang umumnya Muslim untuk menggunakan Unit Usaha Syariah Bank Nagari sebagai mitra usaha semakin meningkat. Bank Nagari pun diizinkan lagi oleh BI untuk membuka Kantor Cabang Syariah di Payakumbuh. Pada 12 Juni 2008, Kantor Cabang Syariah Payakumbuh diresmikan. Tiga bulan kemudian Bank Indonesia mengizinkan lagi Bank Nagari membuka layanan syariah (*office channeling*) di kantor-kantor cabang Solok, Padang Panjang, Painan, Pariaman, Koto Baru dan Muaro Labuh.

Pada 5 Juli 2010, kembali diperoleh izin dari Bank Indonesia untuk membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah di Solok, Simpang Empat, Bukittinggi, dan Padang Panjang. Tahun berikutnya 2011 dibuka lagi dua kantor Cabang Pembantu Syariah Bank Nagari di Pariaman dan Dharmasraya. Pada tanggal 5 Juli 2010 Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang beroperasi dengan alamat Jln. Prof M. Yamin, SH No. 01 kel. Pasar usang (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

2. Visi dan Misi

Dengan adanya *launching* logo baru Bank Nagari serta visi misi baru Bank Pembangunan Daerah. Sesuai dengan keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat nomor. SK074DIR11-2008 tanggal 24 November 2008 maka ditetapkan visi dan misi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

Visi :

**“Menjadi Bank Pembangunan Daerah
Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia”.**

Dengan artian menonjol di Indonesia dan Bank sudah menjalankan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran.

Misi :

- a) **Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.**
- b) **Memenuhi dan menjaga kepentingan *stakeholder* secara konsisten dan seimbang.**

Misi Bank Nagari ini mencerminkan dasar atau latar belakang pendirian Bank, sebagaimana yang dimanfaatkan dalam akta pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang harus dimainkan, yaitu memberikan kontribusi untuk membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

3. **Motto, Slogan, dan Tagline Bank Nagari**

Dari Visi dan Misi Bank Nagari, lahirlah motto, *slogan* dan *tagline* Bank Nagari yaitu:

“ Bersama Membangun Citra Membangun Negeri ”

Membangun citra merupakan kegiatan yang majemuk pada keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif seperti pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dengan citra yang baik, diharapkan dapat menjadi daya tarik *skateholders* untuk bersama-sama membangun negara.

Prinsip Utama Citra Pelayanan Bank Nagari :

- a) *Simplicity*, memudahkan aktifitas perbankan nasabah.
- b) *Convenience*, memberikan kenyamanan bertransaksi.
- c) *Reliability*, handal disituasi sesulit apapun.
- d) *Care*, peduli dengan kepuasan nasabah.
- e) *Speed*, cepat memahami kebutuhan nasabah.
- f) *Safety*, mengamankan keuangan secara pasti (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

4. Profil Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

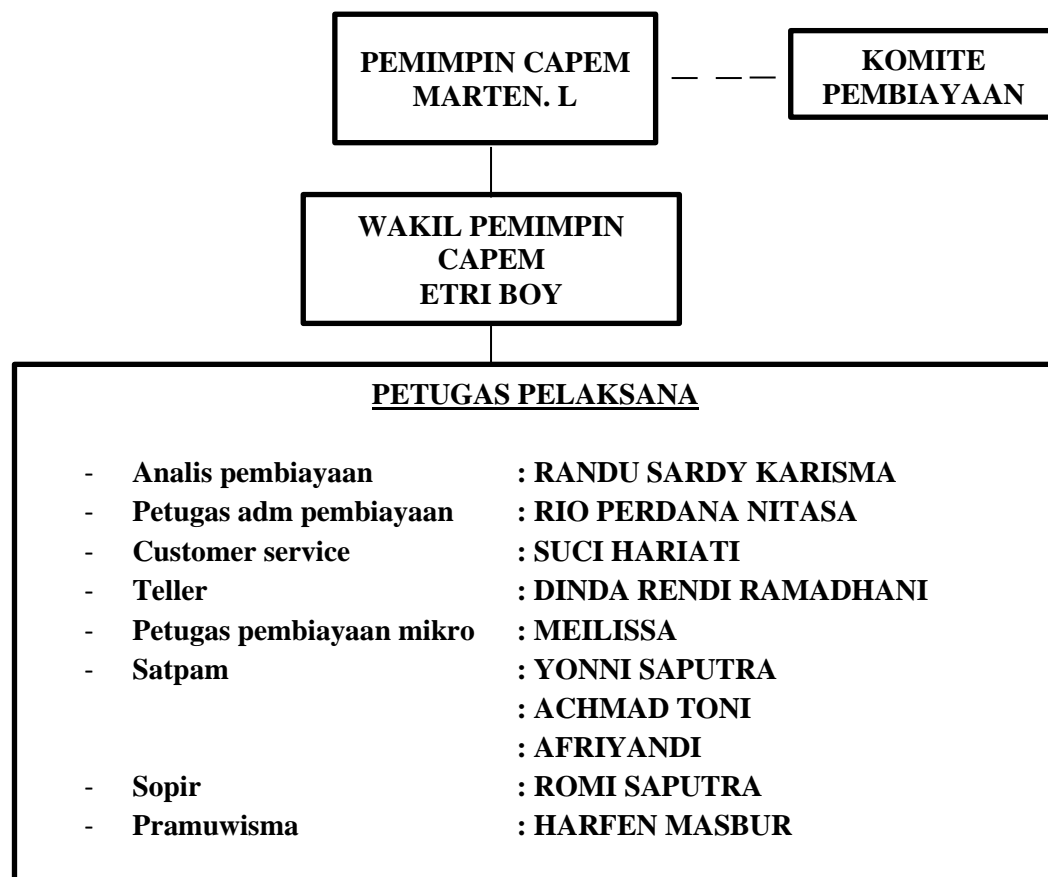
Nama Perusahaan	Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang
Alamat	Jl. Prof. M. Yamin No. 1 Padang Panjang
Faxmile	(0752) 83665
Telepon	(0752) 83666
	(0752) 83666
Website	www.banknagari.co.id
Tahun Berdiri	2010
Nama Pimpinan	Marten L, SE.

(Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)

5. Struktur Organisasi Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Struktur organisasi menggambarkan kerangka atau susunan hubungan, fungsi, bagian atau posisi yang menunjukkan hierarki organisasi dan struktur organisasi sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan. Penyusunan struktur organisasi yang baik dalam suatu manajemen akan mendorong peningkatan efektivitas kegiatan usaha

BAGAN KEPEGAWAIAN
CABANG PEMBANTU SYARIAH PADANG PANJANG



(Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)

6. Produk-Produk dan Jasa Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Bank nagari syariah adalah unit usaha syariah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang bergerak sevara khusus melayani transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah. Adapun produl bank nagari kantor cabang pembantu syariah padang panjang yaitu (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang):

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Sikoci Syariah

Tabungan Sikoci Syariah adalah simpanan dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah* untuk perorangan, badan usaha atau hukum yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat pembayaran lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Persyaratan produk Sikoci Syariah :

a) Jenis Sikoci Syariah :

- (1) Tabungan Sikoci Syariah dengan akad wadiah.
- (2) Tabungan Sikoci Syariah dengan akad mudharabah.

b) Setoran Awal

Setoran awal Sikoci Syariah ditetapkan minimal Rp. 25.000,-

c) Saldo minimal

Saldo minimal ditetapkan minimal sebesar Rp. 25.000,-

d) Jasa Sikoci Syariah

- (1) Pemberian Bonus untuk tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip wadiah

(a) Bank Nagari Syariah tidak menjanjikan pemberian jasa atau bonus kepada nasabah.

(b) Pemberian imbalan atau bonus dapat diberikan kepada nasabah ditetapkan dengan Surat Direksi.

(c) Apabila bank memutuskan untuk memberikan jasa atau bonus pada Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Wadiah, maka pemberian bonus dihitung dari saldo rata-rata dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Bonus} = \text{Saldo rata-rata Harian} \times \text{EQ rate}$$

- (d) Atas jasa atau bonus Tabungan Sikoci Wadiah yang diberikan diperhitungkan pajak atas bonus tersebut sesuai ketentuan yang berlaku .
- (2) Bagi hasil tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip mudharabah yaitu:
 - (a) Besaran nisbah bagi hasil tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip mudharabah beserta perubahannya ditetapkan dengan Surat Direksi tersendiri dan untuk pertama kalinya ditetapkan sebesar 35% untuk nasabah.
 - (b) Perhitungan bagi hasil untuk Tabungan Sikoci Syariah yang berprinsip Mudharabah dilakukan setiap akhir bulan yang dihitung berdasarkan Saldo rata-rata setiap bulan yang diberikan dari hasil pendapatan penyaluran dana.

$$\text{Bagi hasil} = \frac{\text{Saldo rata-rata harian} \times \text{Hasil pendapatan} \times \text{Nisbah}}{\text{Jumlah DPK}}$$

- (c) Pemindahbukuan bagi hasil ke dalam rekening tabungan dilaksanakan pada akhir bulan yang sama.
 - (d) Perhitungan bagi hasil dan pemindahbukuan bagi hasil dilaksanakan secara otomatis oleh sistem.
 - (e) Atas jasa atau bagi hasil tabungan Sikoci Mudharabah diperhitungkan pajak dan atau zakat atas bagi hasil sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Biaya Administrasi

Biaya Administrasi Sikoci Syariah ditetapkan melalui keputusan direksi tersendiri atau sebesar bagi hasil jika bagi hasil investasi nasabah kurang dari biaya yang telah ditetapkan dan untuk pertama kalinya ditetapkan sebesar Rp. 2500,-.

Biaya Penutupan Rekening Biaya penutupan rekening ditetapkan melalui keputusan direksi tersendiri dan untuk pertama kalinya ditetapkan sebesar Rp. 5000,- (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

2) Tabungan Tahari Syariah

Tabungan Tahari Syariah adalah simpanan dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah* untuk perorangan (muslim dan muslimah) yang akan melaksanakan ibadah haji yang penarikannya tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu kecuali dalam rangka penutupan rekening.

Tabungan Tahari Syariah terbagi kepada dua akad yaitu:

a) Tabungan Tahari Syariah dengan Akad *Wadi'ah*.

Tabungan haji wadi'ah adalah penitipan dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan *al-Wadi'ah yad ad dhamanah* untuk perorangan muslim atau muslimah yang akan melaksanakan ibadah haji.

b) Tabungan Tahari Syariah dengan Akad *Mudharabah*.

Tabungan haji mudharabah adalah penanaman dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan mudharabah muthalaqah untuk perorangan muslim atau muslimah yang akan melaksanakan ibadah haji.

Persyaratan Pemohon secara umum untuk membuka rekening tabungan Tahari yaitu sebagai berikut :

1. Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/SIM).
2. Mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening Tahari Syariah yang telah disediakan.
3. Semua dokumen asli dibawa untuk legalisasi.

Persyaratan Produk Tahari Syariah:

1. Jenis tahari syariah

- (a) Tabungan Tahari Syariah dengan akad wadi'ah.
- (b) Tabungan Tahari Syariah dengan akad mudharabah

2. Setoran awal

Setoran awal Tahari Syariah ditetapkan minimal sebesar Rp. 500.000,- dan merupakan saldo minimum tabungan.

3. Jasa tahari syariah

- (a) Pemberian Bonus untuk tabungan Tahari Syariah yang berprinsip wadi'ah.

- (1) Bank Nagari Syariah tidak menjanjikan pemberian jasa atau bonus kepada nasabah.

- (2) Pemberian imbalan atau bonus dapat diberikan kepada nasabah ditetapkan dengan surat direksi.

- (3) Apabila Bank memutuskan untuk memberikan jasa atau bonus pada Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip wadi'ah, maka pemberian bonus dihitung dari saldo rata-rata dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Bonus} = \text{Saldo rata-rata Harian} \times \text{EQ rated}$$

- (4) Atas jasa atau bonus tersebut sesuai ketentuan berlaku.

- (b) Bagi hasil tabungan Tahari Syariah yang berprinsip mudharabah yaitu :

- (1) Besaran nisbah bagi hasil Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip mudharabah beserta perubahannya ditetapkan dengan Surat Direksi tersendiri dan untuk pertama kalinya ditetapkan sebesar 35% untuk nasabah.

- (2) Perhitungan bagi hasil untuk Tabungan Tahari Syariah yang berprinsip mudharabah dilakukan setiap akhir bulan yang dihitung berdasarkan Saldo

rata-rata setiap bulan yang diberikan dari hasil pendapatan penyaluran dana atau *Revenue Sharing*.

- (3) Pemindahbukuan bagi hasil ke dalam rekening tabungan dilaksanakan pada akhir bulan yang sama.
- (4) Perhitungan bagi hasil dan pemindahbukuan bagi hasil dilaksanakan secara otomatis oleh sistem.
- (5) Atas jasa atau bagi hasil tabungan Tahari Mudharabah diperhitungkan pajak dan atau zakat atas bagi hasil sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Biaya Administrasi

Pada Tabungan Tahari Syariah tidak dikenakan biaya administrasi.

5. Biaya Penutupan Rekening.

Pada Tabungan Tahari Syariah tidak dikenakan biaya penutupan rekening.

Persyaratan Pemohon untuk membuka Tabungan Sikoci Syariah dan Tahari Syariah yaitu :

1. Menyerahkan foto copy identitas diri (KTP/SIM) bagi Warga Negara Indonesia (WNI), passport dan surat izin tinggal sementara bagi Warga Negara Asing (WNA).
2. Mengisi Permohonan pembukaan rekening Sikoci Syariah dan Tahari Syariah yang telah disediakan.
3. Menyerahkan foto copy akta pendirian perusahaan berikut perubahan, perizinan usaha khusus bagi nasabah berbentuk perusahaan / badan usaha.
4. Menyerahkan foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan bagi nasabah berbentuk badan usaha.
5. Mengisi Formulir Data Nasabah (FDN) yang telah disediakan.

6. Semua dokumen asli dibawa untuk legalisasi (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

3) Deposito Mudharabah

Deposito *mudharabah* adalah simpanan dana pihak ketiga kepada Bank berdasarkan prinsip *mudharabah* untuk perorangan, badan usaha/hukum atau pemerintah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

4) Giro *Wadi'ah*

Giro *wadi'ah* adalah penitipan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada Bank berdasarkan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* untuk perorangan, badan hukum atau perusahaan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Kuitansi atau alat perintah bayar lainnya (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

5) Tabunganku

Merupakan produk tabungan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menggalangkan gemar menabung bagi anak sekolah. Pada Bank Nagari KCP Syariah Padang Panjang akad yang digunakan dalam produk tabunganku adalah akad *wadi'ah* (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

6) Tabungan Tahari Junior

Merupakan produk tabungan yang simpanan dana untuk usia di bawah 18 tahun/belum menikah/belum memiliki ktp yang berniat ingin melaksanakan ibadah haji serta ingin memiliki buku tabungan atas nama sendiri. Simpanan dapat dicairkan

hanya untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH) (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

7) Tabungan Kurban

Merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin merencanakan ibadah qurban, tabungan dapat dicairkan apabila sampai dengan masa qurban dan jumlah nilai qurban seharga 1 ekor kambing/1 ekor sapi atau sesuai harga qurban yang berlaku saat itu (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

b. Produk Pembiayaan

1) *Murabahah* Modal Kerja

Murabahah modal kerja adalah jual beli dengan margin untuk kebutuhan modal kerja dengan pembayaran tangguh.

2) Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada rekanan dalam rangka pembiayaan dengan akad musyarakah pengadaan barang, konstruksi dan jasa konsultan yang dananya berasal dari APBN, APBD, BUMN, bantuan atau pinjaman luar negeri yang masuk anggaran pemerintah serta perusahaan swasta yang bonafit.

3) *Murabahah* Investasi

Murabahah Investasi adalah jual beli dengan margin untuk kebutuhan investasi dengan pembayaran tangguh.

4) *Murabahah* Plus

Murabahah plus adalah jual beli dengan margin yang bersaing untuk kebutuhan konsumtif diantaranya pembiayaan untuk renovasi rumah, pembelian kendaraan dan lainnya dengan pembayaran tangguh.

5) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan dalam bentuk modal atau dana yang diberikan oleh bank untuk nasabah.

6) Jual beli *Istishna* '

Jual beli *istishna* ' adalah jual beli dengan pesanan dengan pembayaran tangguh.

7) Pembiayaan Kepada Koperasi

Pembiayaan kepada koperasi adalah kemitraan yang saling menguntungkan, fleksibel sesuai dengan perkembangan usaha.

8) Pembiayaan *Ijarah* dan *Ijarah Muntahiya BitTamlik* (IMBT)

Ijarah dan IMBT adalah Pembiayaan sewa beli atau *leasing* dengan pilihan atau opsi kepemilikan.

9) Gadai Emas

Gadai emas yaitu solusi yang diberikan dalam mengatasi kebutuhan dana yang mendesak.

10) Pembiayaan *Musyarakah Mutanaqisah*

Pembiayaan *musyarakah mutanaqisah* yaitu kongsi kepemilikan Property yang adil dan Transparan.

11) Pembiayaan kur syariah

Pembiayaan kur adalah pembiayaan untuk individu/perorangan atau badan usaha yang melakukan usaha yang produktif seluruh sektor ekonomi.

12) Marandang (Melawan Rentenir Di Ranah Minang)

Marandang adalah salah satu upaya meningkatkan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pinjaman modal usaha sekaligus memberi solusi agar masyarakat tidak meminjam pada rentenir (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

c. Produk Jasa Bank Lainnya:

1. RTGS & kliring.
2. ATM.
3. Western Union.
4. Pembayaran uang kuliah.
5. Agent laku pandai.
6. Merchant QRIS.
7. Mobile banking.
8. Sms notifikasi.
9. NCM.
10. Auto debet.
11. Pengambilan porsi haji (Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang).

B. Hasil Penelitian dan Analisis Data**1. Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah Selama Pandemic Covid-19**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang diketahui bahwa selama pandemic terjadi kenaikan mengenai transaksi nasabah pengguna *mobile banking*. Di lihat pada tahun 2019 data yang didapat terkait transaksi nasabah selama 1 tahun tersebut berada pada angka -0,70% dari target transaksi yang ditargetkan, sedangkan pada tahun 2020 data yang didapat terkait transaksi nasabah selama 1 tahun tersebut berada pada angka -0,58% dari target yang ditentukan. Pada tahun 2019 dan 2020 ini mengalami minus, namun untuk tahun berikutnya yaitu tahun 2021 mengalami kenaikan yang sangat signifikan yaitu berada pada angka 14% dari target yang ditentukan. Artinya dari tahun 2020 yang berada pada posisi negative mengalami kenaikan pada tahun 2021 sehingga mengubah minus menjadi plus dari target yang ditentukan (Suci Haryati, wawancara, Kamis 24 Februari 2022).

Keadaan berubahnya angka minus menjadi plus ini tidak terlepas dari peran customer service dan karyawan bank yang giat dalam memasarkan produk dan memberikan kemudahan-kemudahan yang kepada para nasabahnya. Seperti yang disampaikan Suci:

“Pada dasarnya kemudahan yang diberikan melalui mobile banking ini adalah untuk transfer antar bank/antar rekening tidak perlu ke ATM lagi/ke center teller. Serta kemudahan dalam hal penarikan tunai sudah bisa melalui mobile banking di ATM tidak perlu dengan kartu ATM lagi. Dilain sisi untuk promosi yang dilakukan yaitunya disaat pembukaan tabungan baru atau nasabah membuat ATM/ganti kartu ATM disaat itulah CS langsung memasarkan dan mengaktifkan langsung mobile banking (Suci Haryati, wawancara, Kamis 24 Februari 2022)”.

Mobile banking adalah salah satu bentuk pelayanan yang tujuannya untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang sudah dilengkapi dengan system keamanan yang dapat diakses melalui handphone, laptop, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang pengguna *mobile banking* sebagai berikut:

Bapak Herizon sebagai karyawan swasta mengatakan bahwa “Menurut saya mobile banking ini merupakan suatu aplikasi yang memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi secara online, penggunaannya pun bisa dimana saja selagi di tempat itu ada akses internet, keberadaan mobile banking ini juga sangat membantu karna lebih praktis, memudahkan dalam melakukan transaksi, transfer, dan pembayaran lainnya apalagi dimasa covid seperti sekarang ini membuat pergerakan sangat terbatas. Namun mobile banking ini hanya dapat di akses oleh nasabah yang sudah mempunyai akun mobile banking yang sudah terdaftar. Jadi karna kehadiran mobile banking ini di tengah-tengah masyarakat sangat membantu dan sangat efisien, seharusnya semua nasabah dapat menggunakan dan memanfaatkan mobile banking ini dengan sebaik-baiknya. Seperti yang sering saya gunakan yaitunya ketika membayar tagihan listrik dirumah, jadi saya gak perlu lagi datang ke bank untuk membayarnya cukup lewat aplikasi nagari mobile yang tersedia. Walaupun dalam proses penggunaan mobile banking juga

sering terjadi error karena jaringan”. (bapak Herizon, wawancara, Sabtu 26 Februari 2022) .

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Andi dan Ibu Desi nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang juga menggunakan *mobile banking*,

“Semenjak meningkatnya wabah pandemi kan masyarakat dilarang untuk keluar rumah mah, nah sementara untuk kebutuhan sehari-hari tetap berjalan. Contohnya pembelian token listrik, dengan adanya fitur untuk pembelian token listrik di *mobile banking* saya hanya menggunakan itu untuk transaksi pembelian token listrik untuk rumah saya serta lebih efisiensi waktu daripada nunggu antrian kalau ke bank. Selain itu saya juga melakukan transferan kepada anak-anak saya untuk jajan bulanan mereka yang sedang kuliah”. (Bapak Andi, Ibu Desi, wawancara, Sabtu 26 Februari 2022).

Adapun pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh ibuk I menerangkan bahwa,

“*Mobile banking* sudah memenuhi kebutuhan saya dengan menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, cek saldo, transfer uang, dll. Cukup dalam genggam saja melalui aplikasi nagari *mobile* saya bisa mengirim uang ke anak-anak saya yang di rantau untuk kebutuhan mereka tanpa harus ke ATM lagi. Tinggal menggunakan fitur transfer yang ada di nagari *mobile banking* saja, transaksi transfer bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja”. (Ibuk I, Wawancara, Jumat 25 Februari 2022).

Adapun pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh saudari Tessa menerangkan bahwa,

“Dimasa pandemic covid 19 saya sangat meghindari kontak langsung dengan orang lain, salah satunya pihak bank dan nasabah lainnya. Dengan adanya *mobile banking* ini tentunya kekhawatiran saya untuk tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain sangat teratasi, karna saya bisa melakukan semua pembayaran tagihan berbelanja pada pihak e-commerce, transfer, pembelian pulsa dan pembayaran tagihan indihome dirumah dan menggunakan barcode untuk melakukan pembayaran berbelanja pada took-toko yang menyediakan

layanan QR Code Bank Nagari”. (Tessa, Wawancara, Senin 28 Februari 2022).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh chica dan tasya yaitu sebagai mahasiswa.

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh saudari Sandra menerangkan bahwa,

“Untuk penggunaan mobile banking ini sendiri, saya termasuk sering menggunakan fitur ini. Karna di masa covid sekarang semuanya banyak yang serba online, jadi saya sangat sering menggunakan fitur mobile banking untuk melakukan top-up akun dana ataupun akun-akun lain yang nantinya saya gunakan untuk pembayaran produk yang akan saya beli. Jadi kehadiran mobile banking ini sangat efisien dan sangat mempermudah saya untuk melakukan semua jenis transaksi. Selain top-up saya juga sering melakukan transfer baik itu antar rekening maupun beda bank”. (Sandra, Wawancara, Senin 28 Februari 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh saudari Ana menerangkan bahwa,

“Iya dengan adanya fitur nagari QR Code saya sangat dimudahkan dalam transaksi berbelanja, karna dengan scan barcode saja semua total belanja bisa terselesaikan tanpa adanya pengembalian uang secara tunai. Dan juga dengan fitur ini golongan orang-orang yang anti ribet juga sangat terbantu.” (Ana, Wawancara, Senin 28 Februari 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh saudara Ayub menerangkan bahwa,

“Sebagai penggemar game online saya sering melakukan top up yang biasanya sebelum adanya pandemic ini saya melakukan top up langsung melalui teller bank, namun sejak adanya pandemic ini saya melakukan transaksi top up dengan menggunakan layanan nagari mobile banking. Cukup sering juga sih transaksi ini, apalagi setiap ada event dari game tersebut kalo diikuti bakal dapat diskon yang lumayan. Jadi bisa dikatakan transaksi saya selama pandemic ini menjadi lebih sering. Dan isi pulsa pun saya tidak lagi ke konter-konter, hanya dalam genggam

fitur nagari mobile saja.” (Ayub, Wawancara, Rabu 2 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh saudari Indah menerangkan bahwa,

“Layanan *mobile banking* mempermudah dalam melakukan transaksi, baik antar bank ataupun beda bank. Dengan adanya nagari mobile banking pun bisa melakukan transaksi secara non tunai. Berbelanja tanpa harus membawa uang pun bisa, asalkan saldo kita ada. dengan adanya nagari mobile banking ini memudahkan segalanya tanpa adanya keribetan ketika ketinggalan membawa dompet, plus kalau engga bawa kartu ATM pun tetap bisa mengambil uang di ATM dengan menggunakan fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu yang disediakan oleh nagari mobile. Cukup dengan memasukkan kode yang di dapat, lalu tarik di ATM dengan kode tersebut dengan sangat mudah untuk digunakan namun hanya dalam waktu kurang lebih 1 jam.” (Indah, Wawancara, Rabu 2 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bu Ayi menerangkan bahwa,

“Sejak pandemi covid-19 melanda, saya sangat menjaga kesehatan terutama keluarga saya. Namun tidak membatasi aktivitas saya dengan bank tentunya. Dengan hadirnya fitur-fitur yang disediakan oleh mobile banking bank nagari syariah yang mana tempat saya melakukan transaksi, ini sangat membantu sekali. Karena tanpa keluar rumah pun saya tetap bisa melakukan transaksi-transaksi seperti transfe, pembayaran PDAM, pembayaran indihome, pembelian pulsa, dan belanja via QR Code. Mengenai jumlah transaksi saya sebelum dan sesudah pandemi covid-19 ini saya sering melakukan transaksi-transaksi diatas dibandingkan sebelum adanya pandemi covid-19”. (Bu Ayi, Wawancara, Senin 7 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh pak ilham menerangkan bahwa,

“Akibat mewabahnya pandemi covid-19 meyebabkan bank-bank meningkatkan berbagai kemudahan-kemudahan yang dibutuhkan oleh para nasabah seperti saya. Saya yang bekerja di kantor pelayanan bagi masyarakat nagari

tentunya untuk gaji perbulan disalurkan melalui rekening bank nagari. Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan seperti pembelian pulsa, transfer, berbelanja online, saya menggunakan mobile banking yang disediakan”. (Ilham, Wawancara, Senin 7 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bu Mezi menerangkan bahwa,

“Karena saya orangnya pelupa, kadang lupa membawa dompet saat keluar. Tapi saya tidak pernah khawatir walaupun tidak membawa dompet, asalkan handphone terbawa. Dengan adanya hp saya bisa berbelanja, tentunya dengan fitur yang ada pada mobile banking. Adanya scan barcode untuk pembayaran, namun tidak mencukupi terpaksa meelfon saudara/teman untuk meminjam uang degan transfer ke rekening saya, soalnya kan uang cash tidak tebawa karena lupa bawa dompet, juga lupa bawa kartu atm. Alhamdulillah kalau saya membutuhkan uang cash saat itu juga, saya menggunakan penarikan tanpa kartu atm pada mobile banking”. (Bu Mezi, Wawancara, Senin 7 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bapak Erip menerangkan bahwa,

“Setiap bulannya saya selalu menggunakan *mobile banking* untuk pembayaran kartu halo untuk smartphone dan pembayaran indihome seta bayar tagiham listrik/PLN saya. Transaksi inilah yang sering saya lakukan selain transafer”. (Bapak Erip, Wawancara, Senin 7 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bu Susi menerangkan bahwa,

“Transaksi yang sering saya lakukan saat pandemi covid-19 sebagai seorang mahasiswa yaitunya top-up ewallet untuk aplikasi seperti ovo. Dengan adanya aplikasi tersebut saya bisa memesan kebutuhan-kebutuhan untuk memasak semisal memesan ayam, cabai, dll, dengan menggunakan aplikasi. Sehingga saya tidak perlu lagi berbelanja ke pasar dan tentunya untuk transaksi transferan juga sering saya lakukan”. (Bu Susi, Wawancara, Senin 7 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bu Ria menerangkan bahwa,

“Untuk transaksi yang sering saya gunakan terutama saat pandemi covid-19 tentunya transferan untuk belanja e-commerce yang tiap bulannya pasti saya lakukan. Sebagai anak muda yang mengikuti perkembangan zaman, tentunya saya tidak mau ketinggalan tren-tren tersebut. Apalagi saat pandemi otomatis jarang untuk berbelanja ke pasar. Dengan adanya platform belanja online saya mencari tren-tren terbaru dan membelinya cukup dengan transferan saja”. (Bu Ria, Wawancara, Selasa 8 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bapak Aldes menerangkan bahwa,

“Setiap bayar uang kuliah adek saya di padang, selama pandemi saya menggunakan fitur yang disediakan oleh *mobile banking*. Namun ada sesekali transaksi tidak bisa dilakukan, mungkin karena system error, jadi saya transfer saja ke adek saya itu”. (Bapak Aldes, Wawancara, Selasa 8 Maret 2022).

Pendapat lain mengenai transaksi penggunaan *mobile banking* oleh bapak Daffa menerangkan bahwa,

“Setiap bulannya saya sering mengisi ulang token listrik saya hanya melalui *mobile banking* pada fitur nagari prepaid yang disediakan oleh *mobile banking* bank nagari. Apalagi semenjak mewabahnya pandemi covid-19 di Indonesia, saya lebih membatasi kegiatan diluar sehingga saya lebih sering menggunakan *mobile banking* ini, seperti pembelian pulsa dan transfer, dan juga saya melakukan transfe untuk bantuan sosial gempa bumi Pasaman Barat”. (Bapak Daffa, Wawancara, Selasa 8 Maret 2022).

Berdasarkan analisis wawancara dengan nasabah tersebut, bahwasanya *mobile banking* memudahkan dan memberikan efisiensi waktu, uang, tenaga, dan kesehatan. Berikut beberapa variasi transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah yaitu transfer, pembayaran listrik, top-up, cek saldo, pembelian token listrik, dan pembayaran PDAM.

Dari pendapat-pendapat nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa dengan adanya layanan mobile banking yang disediakan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang sangat membantu dan memudahkan nasabahnya dalam hal bertransaksi sehingga dapat meningkatkan transaksi nasabahnya ataupun terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

2. Kendala Nasabah Dalam Meningkatkan Transaksi Selama Pandemic Covid-19 Di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Layanan *mobile banking* pada dasarnya memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi, komunikasi, dan mendapatkan informasi terkait dengan kegiatan perbankan. Tidak hanya keuntungan atau hal positif yang dirasakan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* ini, namun ada kendala atau hambatan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking ini.

Berikut beberapa hasil wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, yaitu bapak Herizon:

“Tekait kendala yang saya rasakan lebih sering mengenai jaringan error. Karena disaat jaringan error transaksi yang saya lakukan di mobile banking selalu gagal” (Bapak Horizon, wawancara, Sabtu 26 Februari 2022).

Adapun pernyataan lain dari saudari Tessa nasabah bank nagari cabang pembantu syariah padang panjang yang menggunakan layanan *mobile banking*:

“Kendala yang dihadapi pasti ada, seperti yang sering saya keluhkan yaitu keluhan saldo saya terdebit sehingga transferan saya tidak masuk” (Saudari Tessa, wawancara, Senin 28 Februari 2022).

Adapun pernyataan lain dari bapak andi nasabah bank nagari cabang pembantu syariah padang panjang yang menggunakan layanan *mobile banking*:

“Untuk hambatan dalam menggunakan layanan *mobile banking* ini kalau saya pribadi sering terjadi ketika membeli token listrik, sebab ketika pembelian token listrik saldo saya terdebit sehingga nomor token nya tidak keluar” (Bapak Andi, wawancara, Sabtu 26 Februari 2022).

Adapun pernyataan lain dari ibu I nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang menggunakan layanan *mobile banking*:

“Untuk kendala dalam menggunakan *mobile banking* ini harus dalam 1 SIM Card dan tidak bisa bongkar pasang SIM Card. Sebab kalau di bongkar harus mengurus lagi ke bank untuk user nya.” (Ibu I, wawancara, Jumat 25 Februari 2022).

Dari pendapat-pendapat nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa layanan *mobile banking* tidak hanya dapat meningkatkan transaksi nasabah ketika menggunakan layanan *mobile banking* ini. Namun juga terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yaitu jaringan yang error, teknis penggunaan *mobile banking* itu sendiri, serta terdebitnya akun-akun yang tidak seharusnya yang menyebabkan transaksi pun gagal.

C. Pembahasan

1. Peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah selama pandemic covid-19

Berdasarkan paparan dan analisis data terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan mengenai layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah, maka peneliti mendapatkan bahwa dengan adanya layanan *mobile banking* ini meningkatkan variasi transaksi nasabah berupa transaksi bisnis, sosial, dan individual, yaitu:

- a. Transaksi bisnis, berupa:
 - 2) Transanfer untuk e-commerce.
 - 3) Top-u ewallet.
- b. Transaksi sosial, berupa:

- 1) Penyaluran bantuan melalui transfe ke Pasaman Barat.
 - 2) Penyaluran bantuan lainnya dalam bentuk transfer.
- c. Transaksi individual, berupa:
- 1) Pembayaran listrik.
 - 2) Pembelian token listrik.
 - 3) Pembayaran PDAM.
 - 4) Cek saldo.
 - 5) Pembelian pulsa.
 - 6) Transfer uang untuk anak.
 - 7) Pembayaran tagihan indihome.
 - 8) Transfer gaji perbulan.

Apalagi dengan keadaan *covid-19* ini, apapun segala kegiatan masyarakat serba dibatasi dan dilarang untuk melakukan kerumunan. Maka dengan itu, *mobile banking* menjadi salah satu layanan yang sangat membantu para nasabah serta memberikan berbagai kemudahan-kemudahan yang ditawarkan dengan cukup dalam genggam tangan saja. Dengan melihat banyaknya jenis transaksi yang terjadi akibat adanya layanan *mobile banking*, merupakan satu bukti meningkatnya literasi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Dimana mereka banyak menyebutkan bahwa mereka bisa melakukan transaksi lebih luas, dan *mobile banking* juga berperan merubah tren baru gaya hidup nasabah seperti nasabah dengan mudah/terdorong bertransaksi. Contohnya seperti adanya nasabah yang memberikan dana sosial (sedekah) melalui fitur yang ditawarkan oleh Bank Nagari sendiri/lembaga lain yang menawarkannya melalui Bank Nagari sebagaimana yang terjadi pada musibah gempa bumi Pasaman Barat. Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ada beberapa alasan atau yang menjadi penyebab meningkatnya transaksi nasabah selama pandemi covid-19 pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, yaitu:

- a. Efisiensi waktu

Efisiensi waktu menjadi salah satu aspek yang digemari oleh para nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Seperti tidak perlu lagi mengantri atau datang ke bank yang membutuhkan biaya tambahan lagi untuk ongkos ke sana. Sehingga dengan adanya *mobile banking* ini nasabah bisa menyelesaikan dengan cepat transaksi yang ingin dilakukan sesuai dengan kebutuhan.

b. Kemudahan penggunaan

Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan *mobile banking* juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara luas. Selain memudahkan pembayaran tagihan utilitas public seperti listrik dan air, layanan *mobile banking* juga dapat memudahkan pengguna untuk membayar banyak hal lainnya. Beberapa diantaranya adalah tagihan tiket perjalanan, top up elektronik.

c. Keamanan terjamin

Keamanan nasabah menjadi prioritas bagi lembaga keuangan, tak terkecuali Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Dengan menggunakan teknologi *mobile banking*, nasabah cukup melakukan transaksi dalam genggam saja dan tidak perlu cemas lagi dengan bahaya yang mengintai.

d. Nyaman dan mudah digunakan

Menggunakan layanan *mobile banking* ditengah pandemi dapat membantu nasabah membatasi interaksi sosialnya. Pada akhirnya dapat membantu memutus rantai penyebaran virus. Hal ini tidak terlepas dari kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja selagi masih terhubung dengan jaringan internet.

Berdasarkan teori Bruce. J. Cohen mengenai jenis peran, *mobile banking* memiliki peran nyata dalam meningkatkan variasi-variasi transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan memberikan

kemudahan-kemudahan serta efisiensi dari segi waktu, uang, tenaga, dan kesehatan. Berdasarkan jenis peran ini, *mobile banking* telah memenuhi peran nyata tersebut secara lebih baik.

Berdasarkan teori 5 dimensi service quality, *mobile banking* telah memenuhi unsur-unsur tersebut secara lebih baik terutama aspek *reability* yang menginginkan agar terjadi pelayanan yang efektif dan efisien serta akurat sehingga memberikan proses kemudahan dalam bertransaksi. Kemudian dari aspek *responsivennes* yang langsung memberikan respon dan cepat tanggap, selanjutnya dapat dipercaya karena *assurance* (jaminan) semua transaksinya dapat dilihat kembali. Sedangkan dari aspek *tangible* dan *empaty* tidak dapat dilihat karena bukan manusia (Purnama, 2006, pp. 22-23).

2. Kendala Nasabah Dalam Meningkatkan Transaksi Selama Pandemic Covid-19 Di Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Adanya *mobile banking* ini memang banyak keuntungan yang diperoleh. Namun juga memiliki kendala-kendala dalam penggunaan fasilitas layanan *mobile banking*, seperti pada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Berikut kendala yang dihadapi oleh Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, yaitu:

a. Jaringan yang tidak mendukung

Keluhan nasabah pengguna *mobile banking* yang pada umumnya adalah perihal jaringan yang tidak mendukung atau error. Hal ini yang menyebabkan terkikisnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Namun tentunya pihak bank tidak mau kehilangan nasabah dengan kendala-kendala yang terjadi. Maka dari itu pihak bank selalu meyakinkan nasabah dengan menangani keluhan-keluhan nasabah secara cepat serta yakinkan nasabah dengan sering berkomunikasi.

b. Teknis penggunaan *mobile banking*

Terkait dengan penggunaan *mobile banking* atau pengaktifan sudah sangat mudah, tinggal datang ke kantor bank untuk mengaktifkan *mobile banking*. Namun ketika pengaktifan menggunakan SIM Card sehingga nasabah tidak bisa sembarangan membuka SIM Card karena bisa ter reset sendiri, dan untuk pengaktifan kembali harus ke kantor bank.

c. Terdebet nya akun-akun yang tidak seharusnya

Terkait dengan akun-akun yang tedebetkan ini sering dikeluhkan nasabah pada saat transfer dan saat pembelian token, sehingga transferan menjadi gagal/ditolak dan nomor token tidak keluar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang mengenai peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah selama pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa:

1. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah dalam meningkatkan variasi transaksi selama pandemi *covid-19* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang baik dari sisi transaksi bisnis, individual, maupun sosial, serta dapat meningkatkan kepedulian masyarakat untuk melakukan bantuan sosial. *Mobile banking* juga berperan merubah tren gaya hidup nasabah dan meningkatkan literasi masyarakat terhadap lembaga keuangan secara umum dan lembaga keuangan syariah secara khusus. Kuantitas semua variasi transaksi tersebut juga mengalami peningkatan sebanyak 14% dari target yang ditentukan pada tahun 2021 berdasarkan data pihak bank. Sedangkan dari pihak nasabah mereka merasa puas dengan layanan *mobile banking* karena membuat kehidupan masyarakat semakin efisien dari segi waktu, tenaga, kesehatan, dan keamanan.
2. Kendala yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking* yaitunya jaringan yang eror sehingga menyebabkan transaksi gagal, dan teknis penggunaan *mobile banking* itu sendiri, serta terdebetnya akun yang tidak seharusnya sehingga transaksi pun menjadi gagal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan transaksi nasabah selama pandemi *covid-19* studi pada bank nagari cabang pembantu syariah padang panjang peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi lokasi penelitian

Saran kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang untuk semakin mengembangkan produk layanan sehingga semakin mempermudah nasabah, serta semakin mempromosikan berbagai produk layanan *mobile banking* yang dimiliki agar mampu bersaing dengan bank-bank lain.

2. Bagi nasabah atau masyarakat

Bagi nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang yang belum memiliki/medaftar akun *mobile banking*, penulis menyarankan agar segera mendaftar. Karena layanan *mobile banking* ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi hanya dalam gengaman handphone saja. Nasabah juga perlu untuk mempelajari fitur-fitur yang ada pada *mobile banking* tersebut. Terakhir, nasabah juga harus lebih berhati-hati lagi apabila melakukan transaksi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui tingkat pengaruh layanan *mobile banking* baik terhadap bank atau nasabah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adrianto, & Firmasyah, M. A. 2017. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: UM Surabaya Publishing.
- Alimusa, L. O. 2020. *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Anantha, I. G., & Gorda, A. S. 2017. Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan, Mutu Layanan E-Banking dan Minat Bertransaksi Ulang Secara Online. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 38.
- Anshori, A. G. 2007. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Arthana, Y. W. 2015. Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informasi*, 26.
- Darsono, & dkk. 2016. *Perjalanan Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Departemen Riset Kebanksentralan Bank Indonesia.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. 2018. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 82.
- Hasibuan, M. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- IBI. 2014. *Mengenal Operasional Perbankan I*. Jakarta: PT. Gramdeia Pustaka Umum.
- Ilhami, & Thamrin. 2021. Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru: Islamic Banking And Finance*, 37-45.
- Indonesia, I. B. 2014. *Mengenal Operasional Perbankan I*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Iska, S. 2012. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi*. Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Iswahyuni. 2020. Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Covid*, 15-16.

- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____ 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____ 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mawarni, R. 2021. Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Pandemi. *Al-Iqtishod*, 39.
- Miana, L., Afrianty, N., & Asnaini. 2021. ampak Covid-19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia menggunakan Pendekatan Sharia Maqasid Index. *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, 20.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narastuti, W. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasional, D. P. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nuralam, I. P. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purnama, N. 2006. *Manajeme Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Riswandi, A., & Budi. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sarwono, S. W. 2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- _____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutopo, & Suryanto, A. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutopo, A. H., & Arief, A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Torang, S. 2014. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.

Witasari, A., & Setiono, A. 2015. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking di Tinjau dari Perspektif Hukum Pidana. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 129.

Yogi Yuliansyah. 2017. Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, p 3

(<http://repository.radenintan.ac.id>) diakses pada jum'at 12 November 2021 pukul 15.35 WIB.

(www.ojk.go.id) diakses pada jum'at 12 November 2021 pukul 15.50 WIB.

(<http://media.neliti.com/>) diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 09.00 WIB.

(<http://www.medcom.id/ekonomi/keuangan>) diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 09.30 WIB.

(www.tugu.com) diakses pada jum'at 12 November 2021 pukul 16.00 WIB.

(www.sikapuangmu.ojk.go.id) diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 08.30 WIB.

(www.qword.com) diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 10.00 WIB.

(skripsi ayu permata resti, halaman 38-39).

(<http://eprints.uny.ac.id>) diakses pada sabtu 13 November 2021 pukul 09.00 WIB.

(<http://suarakonsumen.com>) diakses pada sabtu 13 Desember 2021 pukul 09.25 WIB.

(<http://ridwan202.wordpress.com>) diakses pada Senin 06 Juni 2022 pukul 14.20 WIB.

(<http://midtrans.com>) diakses pada Senin 06 Juni 2022 pukul 14.30 WIB.

(<http://kemkes.go.id>) diakses pada Senin 06 Juni 2022 pukul 14.50 WIB.

Dokumen Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang
Aplikasi Nagari Mobile.

LAMPIRAN

1. SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



SURAT KETERANGAN

SR/004/KCPS-PP/UM03-2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Pemimpin Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar dengan data sbb :

NO	NAMA	NIM	SEMESTER
1	VINDA LIDITA TANJUNG	1830401151	8 (Delapan)

Telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang terhitung mulai tanggal 26 Januari s/d 26 Maret 2022 dengan judul penelitian *Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid-19.*

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang Panjang, 28 Maret 2022
Bank Nagari Capem Padang Panjang

MARTEN L.
Pemimpin

2. SURAT IZIN PENELITIAN AWAL



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Soediman No. 137 Uluh Kasum Batusangkar Telp. (0752) 71155, 574221, 718800 Fax. (0752) 71809
Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : info@iainbatusangkar.ac.id

Nomor : B- 978.g/tn.27/F.IV.1/TL.00/11/2021 5 November 2021
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Penelitian Awal
Penulisan Proposal Skripsi

Yth. Pimpinan Bank Nagari KCP Syariah Padang Panjang

Di
Padang Panjang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Dengan hormat,

Sehubungan dengan proses penulisan proposal skripsi mahasiswa, dengan ini dimohon kesediannya memberikan izin kepada mahasiswa di bawah ini:

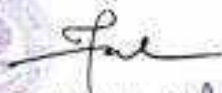
N a m a : Vinda Lidita Tanjung
NIM : 1830401151
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Perbankan Syariah

untuk melakukan penelitian awal dan mengumpulkan data pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan proposal skripsi yang bersangkutan, dengan judul: Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Nasabah Selama Pandemi Covid-19 Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang


Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan




Dr. Notrivul, SE., MM.

3. SURAT MOHON IZIN PENELITIAN

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT <small>Jl. Sudirman No. 137 Kabupaten Lima Kaun Batusangkar 27213 Telp: (0752) 71150 Ext 135 Fax: (0752) 71879 Website: www.iainbatusangkar.ac.id e-mail: ipdm@iainbatusangkar.ac.id</small>	
Nomor	B- 137 /In. 27/L. I/TL: 00/01/2022	25 Januari 2022
Sifat	Biasa	
Lampiran	1 Rangkap	
Perihal	Mohon Izin Penelitian	

Yth. Pimpinan SDM Bank Nagari Syariah Padang
Padang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:



Nama/NIM	Vinda Lidita Tanjung / 1830401151
Tempat/Tanggal Lahir	Palembang, 25 Juli 2000
Kartu Identitas	KTP: 1304026507000001
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	Perbankan Syariah
Alamat	Jorong Ampia Rayo Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Judul Penelitian	Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)
Lokasi	Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang
Waktu	26 Januari 2022 s.d 26 Maret 2022
Dosen Pembimbing 1	Dr. Alimin, Lc., M Ag
2	-

untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin dalam rangka pelaksanaan penelitian mahasiswa yang bersangkutan

Demikian disampaikan, atas bantuannya diucapkan **terimakasih**


Ketua

Dr. H. Muhammad Fazis, M Pd

Tembusan:
1. Rektor IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan)
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan)

4. SURAT TUGAS SEMINAR PROPOSAL



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Soediman No. 137 Lingsar Kaum Batusangkar Telp. (0752) 71199, 574221, 718998 Fax. (0752) 71879
Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : info@iainbatusangkar.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : B-1051.s/n.27/F.IV.1/PP.00.9/12/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan ini menugaskan Saudara :

Nama / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Dr. H. Alimin, Lc., M.Ag 197206052002121004	Penata, III/c	Lektor	Ketua
Dr. H. Rizal Fahlefi, S.Ag., M.Si 197306292001121002	Penata Tk.I, III/d	Lektor	Anggota

sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022, atas nama :

Nama Mahasiswa : Vinda Lidia Tanjung
NIM : 1830401151
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Proposal : "Peran Layanan Digital Banking dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Selama Pandemi Covid-19 Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang"
Hari/Tanggal : Selasa / 7 Desember 2021
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Menyesuaikan

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 1 Desember 2021
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

Dr. Notriya, S.E., M.M.

Catatan :

1. Apabila Bapak/Ibu tidak bersedia harap dibentahukan kepada Ketua Jurusan dengan mengembalikan surat tugas, setelah mengisi blanko di bawah ini:

NAMA	ALASAN	TANDA TANGAN

2. Apabila terjadi perubahan jadwal pelaksanaan seminar proposal, mohon konfirmasi paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan jadwal tertulis dalam surat tugas ini

5. SURAT TUGAS PEMBIMBING SKRIPSI

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sudirman No. 127 Lima Kuru Batusangkar Telp. (0752) 71150, 674221, 71800 Fax: 07521 71879
Website : www.iainbatubusangkar.ac.id e-mail : iainbatubusangkar@iainbatubusangkar.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor: B- 016 L /In.27/F.IVPP.00.8/01/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan ini mengugaskan Saudara:

Nama Dosen / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Dr. H. Almin, Lc., M.Ag 19720505 200212 1 004	Penata, III/c	Lektor	Pembimbing

sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama:

Nama : Vinda Lidia Tanjung
NIM : 1830401151
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Proposal : *Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah Selama Pandemi Covid19 (Studi Pada Bank Negeri Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)*

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 18 Januari 2022

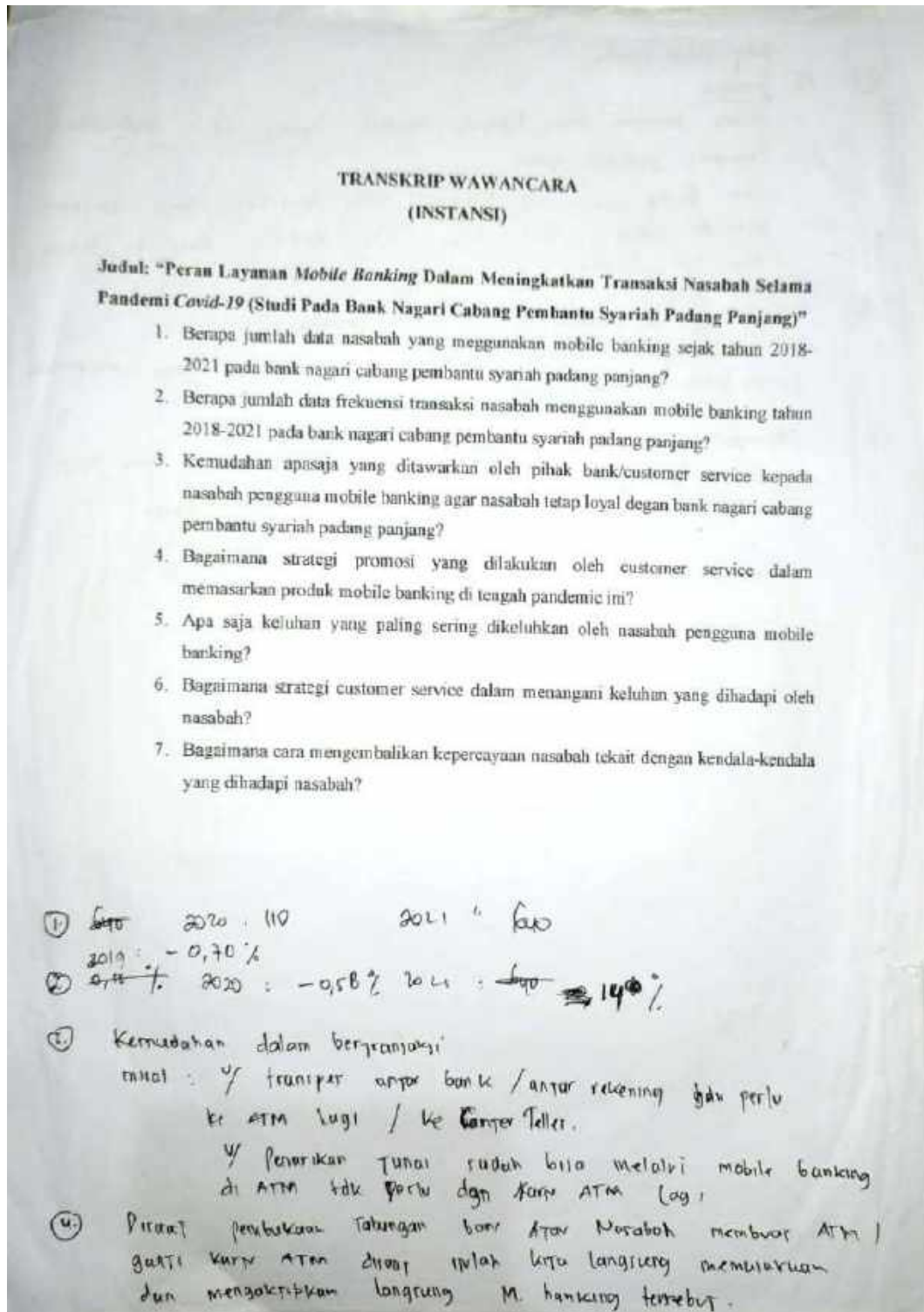
Dekan
Dr. H. Almin, Lc., M.Ag., CRP

Kepala, Pembimbing dan Berkecukupan Sah

6. BUKTI TRANSAKSI



7. TRANSKRIP WAWANCARA INSTANSI



Yang paling sering :

⑤

① Jaringan

Adanya jaringan error banyak berubah yang akan melatuhkan transfer jadinya gagal.

dan sering juga ada keluhan saldo terdubit dan transfer nya / di mosak. beli token saldo terdubit dan no token nya tidak keluar.

②

Yakinin aja nasabah nya itu kearah jaringan

dan menangani keluhan nasabah pesan cepat, tanpa memproses pengembalian yang nasabah selama cepat.

③

Memastikan nasabah dengan layanan berkomunikasi dan layanan nasabah tersebut (semua nasabah) seperti Bafpo.

8. TRANSKRIP WAWANCARA NASABAH

TRANSKRIP WAWANCARA (NASABAH)

Judul: "Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Transaksi Nasabah Selama Pandemi *Covid-19* (Studi Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang)"

1. Masa pandemic covid-19, apakah bapak/ibuk sering melakukan transaksi melalui mobile banking?
 2. Dari fitur nagari payment yang ada pada mobile banking, apakah bapak/ibuk ada menggunakan fitur itu untuk pembayaran tagihan seperti telephone/indihome, tagihan TV berlangganan, PLN, PDAM, BPJS, kartu kredit, dan zakat?
 3. Dari fitur nagari prepaid, apakah bapak/ibuk ada menggunakan fitur ini untuk pembelian voucher HP, TV berlangganan, voucher data, token PLN, dan e-wallet?
 4. Dari fitur nagari QR Code, apakah bapak/ibuk ada menggunakan fitur ini untuk berbelanja dengan hanya menggunakan scan barcode yang tersedia di toko tersebut?
 5. Masa pandemic, apakah bapak/ibuk lebih sering menggunakan fitur transfer yang tersedia pada mobile banking atau ke ATM?
 6. Dengan adanya transaksi tarik tunai tanpa kartu, apakah hal ini sangat membantu bapak/ibuk yang kelupaan bawa dompet saat keluar rumah?
 7. Kendala-kendala apasaja yang bapak/ibuk hadapi selama melakukan transaksi menggunakan mobile banking ini?
 8. Bagaimana penanggulangan dari kendala-kendala yang dihadapi tersebut?
-

9. WAWANCARA CUSTOMER SERVICE





10. WAWANCARA NASABAH



