

**THE PREFERENCES OF THE CUSTOMERS OF BRI SYARIAH
YOGYAKARTA IN USING MOBILE BANKING**



SKRIPSI

Proposed to meet a requirement in obtaining a Bachelor's Degree in Islamic Economics Stratum One at the Muamalat Program of Study, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah University of Yogyakarta

By:

Muhammad Zamakhsyari Syihab

NPM: 20120730196

**FACULTY OF ISLAMIC RELIGION
MUAMALAT PROGRAM OF STUDY
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA
2016**

**PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.E.I.) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Muhammad Zamakhsyari Syihab

NPM: 20120730196

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

**PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***



SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Zamakhsyari Syihab

NPM: 20120730196

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks Skripsi

Yogyakarta, 7 Maret 2016

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Zamakhsyari Syihab

NPM : 20120730196

Judul : PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING


Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muhammad Zamakhsyari Syihab

NPM : 20120730196

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 30 Maret 2016 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Skripsi

Ketua Sidang : Muhammad Zakiy Ishak S.E.I., M.Sc (.....)

Pembimbing : Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I. (.....)

Penguji : Amelia Pratiwi S.E., M.E (.....)

Yogyakarta, 30 Maret 2016

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Mahli Zainudin, M.SI.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zamakhsyari Syihab

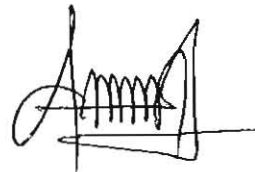
NPM : 20120730196

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul : PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 Maret 2016



Muhammad Zamakhsyari Syihab

MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.

(HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni. Dishahihkan Al Albani dalam As-Silsilah As-Shahihah)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(QS. Asy-Syarh: 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk

Orangtuaku tercinta

Adik-adikku tersayang

Saudara-saudara & keluarga besar

Sahabat dan teman-teman yang ku banggakan

Dan Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **PREFERENSI NASABAH BRI SYARIAH YOGYAKARTA DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan dengan penuh ketekunan dan kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universtas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar skripsi ini
5. Kepada orang tua ku Ummi Dida Rosmayanti, Abi Sopian dan Almarhum Abi Adang Syihabuddin yang selalu menjadi inspirasi pada setiap langkah ini.

6. Adiku tersayang Zahra Nisaul Azizah, Muhammad Fatih Syihab dan adikku yang lain yang selalu memberikan semangat dan do'a selama proses penyusunan skripsi.
7. Om Dodi Rafiqul Akbar yang menjadi jembatan atas segala pencapaian akademik dan non akademik di Yogyakarta.
8. Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam terkhusus angkatan 2012 dan lebih khusus lagi kelas-D yang sudah dan akan selalu menjadi teman berjuang dalam menyelesaikan studi ini, semoga kita dapat dipertemukan kembali di tempat yang jauh lebih baik.
9. Keluarga Unit Kegiatan Mahasiswa dan lembaga mahasiswa yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman pada proses studi S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini.
10. Seluruh responden yang berkenan membanu proses penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 Maret 2016

Penulis

Muhammad Zamakhsyari Syihab

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Tinjauan Pustaka	12
F. Kerangka Teori	21
1. Bank Syariah	21

2. Pemasaran	23
3. Pemasaran Syariah	24
4. Nilai-nilai Pemasaran Syariah	24
5. Preferensi	27
6. Proses Pengambilan Keputusan	28
7. <i>Mobile Banking</i>	30
8. Perilaku Konsumen	35
9. Model Perilaku Konsumen	36
10. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	37
11. Kepercayaan	39
12. Kegunaan	39
G. Sistematika Pembahasan	39

BAB II: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel	42
C. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Wawancara	43
2. Kuisisioner	43
D. Variabel Penelitian	44
E. Metode Analisis Data	45

BAB III: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek/Subjek Penelitian	46
1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah	46
2. Visi dan Misi BRI Syariah	48
3. Produk-Produk BRI Syariah	48
B. Karakteristik Responden	53
C. Hasil Penelitian	61
D. Pembahasan	81

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
C. Keterbatasan Penelitian	94

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	57
Tabel 3.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah	58
Tabel 3.6 Data Responden Berdasarkan Melakukan Transaksi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet Indonesia 2014.....	2
Gambar 1.2 Pengguna Internet Berdasarkan Usia	2
Gambar 1.3 Pengguna Internet Berdasarkan Pendidikan.....	2
Gambar 1.4 Perangkat Yang Digunakan Untuk Akses Internet	3
Gambar 1.5 Profil Pengguna Internet Jawa dan Bali 2014.....	3
Gambar 1.6 Alat Transaksi Elektronik Pengguna Internet	9
Gambar 1.7 Transaksi <i>Internet Banking</i>	9
Gambar 1.8 Perangkat Untuk Mengakses <i>Internet Banking</i>	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Gambar 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Gambar 3.5 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	57
Gambar 3.6 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Gambar 3.7 Data Responden Berdasarkan Melakukan Transaksi	60
Gambar 3.8 Layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS Nyaman Digunakan	61
Gambar 3.9 Bank Dapat Memberikan Jaminan Produk Sesuai Deskripsi	62
Gambar 3.10 Bank Dapat Merahasiakan Data Informasi Nasabah	63
Gambar 3.11 Percaya Dengan Kemampuan Bank Akan Ketersediaan Sistem Teknolgi Informasi Dengan Baik	64
Gambar 3.12 Bank Memberitahu Nasabah Akan Banyaknya Manfaat	

Menggunakan Teknologi Informasi Dalam Hal ini <i>Mobile Banking</i>	65
Gambar 3.13 Melalui <i>Mobile Banking</i> BRIS Nasabah Dapat Melakukan Transaksi Selama 24 Jam	66
Gambar 3.14 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRIS Dapat Memungkinkan Penyelesaian Transaksi Menjadi Lebih Cepat	67
Gambar 3.15 Nasabah Dapat Menghemat Waktu dan Biaya Dengan Melakukan Transaksi Melalui <i>Mobile Banking</i>	68
Gambar 3.16 BRIS Mengkenalkan <i>Mobile Banking</i> Secara Periodik	69
Gambar 3.17 BRIS Memberikan Informasi Tentang <i>Mobile Banking</i> Secara Jelas dan Terperinci	70
Gambar 3.18 Informasi <i>Mobile Banking</i> Terdapat Pada Brosur, Iklan, Pamflet, Internet, dll	71
Gambar 3.19 <i>Mobile Banking</i> Telah Dikenalkan Melalui Acara atau <i>Event</i> BRIS	72
Gambar 3.20 Nasabah Telah Memperoleh Informasi Yang Cukup Tentang <i>Mobile Banking</i>	73
Gambar 3.21 Nasabah Mengetahui <i>Mobile Banking</i> BRIS Secara Menyeluruh.....	74
Gambar 3.22 Nasabah Akan Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS Setelah Mengetahui Informasi dan Keunggulan <i>Mobile Banking</i> BRIS	75

Gambar 3.23 Dalam Waktu Kurang Dari Satu Bulan Nasabah Akan

Mengajukan Form Penggunaan *Mobile Banking* 76

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi nasabah BRISyariah yang berada di Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking* dengan indikator kepercayaan, kegunaan dan pemasaran sebagai pembentuk preferensi. Pentingnya penelitian ini dikarenakan perkembangan teknologi informasi dan telah tersedianya layanan *mobile banking* pada BRISyariah, untuk itu diperlukan penelitian mengenai bagaimana preferensi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BRISyariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif, dengan pengambilan sampel menggunakan kuota sampling sebanyak 73 responden. Data dikumpulkan dengan angket kuisioner dan wawancara kemudian hasil data tersebut di deskripsikan dan ditarik kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan, kegunaan dan pemasaran menjadi pembentuk preferensi nasabah BRISyariah dalam menggunakan *mobile banking* dan mayoritas responden memilih akan menggunakan *mobile banking* BRIS, sebanyak 75% responden memilih akan menggunakan *mobile banking* BRIS dan didukung dengan responden yang akan mengajukan form pendaftaran penggunaan *mobile banking* BRIS dalam waktu kurang dari satu bulan sebanyak 71% setelah mengetahui informasi *mobile banking* BRIS.

Kata Kunci : Preferensi, *Mobile Banking*, Kepercayaan, Kegunaan, Pemasaran

ABSTRACT

This research is oriented to see whether the preferences of the customers of BRISyariah in Yogyakarta in using mobile banking with indicators of trust, benefit, and marketing are functioned as formulator of preferences. The significance of this research is driven by the fast growth of information technology and the availability of mobile banking services provided by BRISyariah. For this reason, it is necessarily to conduct an in-depth research to see how customer's preferences in using mobile banking with the BRISyariah. This research uses analysis descriptive approach, by picking up samples with quota sampling of 73 respondents. Data, then, collected by questionnaires and interviews, and all of these data will be described and concluded. The result shows that trust, benefit and marketing are functioned as formulator of preferences of the customers of BRISyariah in using mobile banking, and the majority of respondents choose to use BRIS mobile banking, which is about 75% of respondents, and also supported by respondents who will apply any application forms to use mobile banking BRIS not more than one month, which is about 71%, that happens after the customers got an information of BRIS mobile banking services.

Key words: Preference, Mobile Banking, Trust, Benefit, Marketing.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan Skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>s</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-

ذ	Zāl	Ẓ	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	R	-
ز	Zā'	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
ص	Sād	.s	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	.d	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	.t	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	.z	z (dengan titik dibawah)
ع	'Aīn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gaīn	G	-
ف	Fā'	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-

ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāwu	<i>W</i>	-
هـ	Hā'	<i>H</i>	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	<i>Y</i>	-

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' Marbūṭah di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbuṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' marbuṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fītr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

_____	<i>fathah</i>	Ditulis	A
_____	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
_____	<i>.dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	\bar{A}
	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyah</i>
2.	<i>Fathah + ya' mati</i>	Ditulis	\bar{A}
	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>

3.	<i>Kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis Ditulis	Ū Furūd

6. Vokal Rangkap

1.	<i>Faḥḥah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2.	<i>Faḥḥah + wawu mati</i> قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>