

**TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP M-
BANKING (MOBILE BANKING) BSI DI KOTA RAHA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Perbankan Syariah

OLEH

ASNAWIA
NIM: 18050102110

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

KENDARI

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap M-Banking (mobile banking) BSI di Kota Raha" yang ditulis oleh **ASNAWIA NIM. 18050102110** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Kamis** tanggal **06 April 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Akmal ME	(.....)
Sekretaris	:	Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,	(.....)
Anggota1	:	Mahfudz Lc., M.E	(.....)
Anggota2	:	Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.EI	(.....)

Kendari, 22 Mei 2023
Dekan

Dr. H. Rosdih Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “ **Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap M-Banking (Mobile Banking) BSI di Kota Raha** “ melalui bimbingan Dr. Akmal ME dan La. Hadisi S. Ag. M.Pd.I telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini belum ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan didalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan salinan, tiruan, plagiat atau dibuatkan orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal secara hukum.

Kendari 14, Juni 2023

Penulis Skripsi



ASNAWIA

NIM. 18050102110

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASITUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asnawia
Nim : 18050102110
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui, untuk memberikan kepada institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap M-Banking (Mobile Banking)
BSI di Kota Raha”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangakalan data (database), merawat mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kendari 14, Juni 2023
Yang menyatakan



ASNAWIA
NIM. 18050102110

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Allhamdulillah ,kalimat suci hanya untuk Allah SWT yang memberikan rahmat, pertolongan, dan segala kasih sayang-Nya yang tidak terhingga jumlahnya.Atas segala rahmat tersebut, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap *M-banking* (*mobile banking*) BSI di Kota Raha”.Sesuai dengan eksistensi penulis,maka apa yang tertuang dalam tulisan ini merupakan perwujudan dan upaya optimal yang telah dilakukan.

Rasa syukur bagi penulis yang telah menyelesaikan skripsi ini. Yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan khususnya kepada bapak saya La Ode Aksiri dan ibu saya Wa Maeni yang tulus merawat, memberikan dedikasi, motivasi, doa yang tulus,serta

memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor IAIN Kendari Ibu Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M. Pd, beserta wakil rektor I,II,III yang telah memberikan fasilitas kampus untuk mahasiswa IAIN Kendari.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kendari, Dr. H. Rusdin Muhallig, M.El, beserta wakil Dekan I,II dan III yang telah memberikan fasilitas fakultas yang memadai guna mempermudah mahasiswa FEBI dalam menuntut ilmu.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kendari, Nurjannah S. Kom, M.Pd, yang telah memberikan kemudahan kepada para mahasiswa Perbankan Syariah (PBS) dalam mengurus keperluan di Fakultas.
4. Pembimbing I, Dr. Akmal ME, yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dan bantuannya dengan sangat baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Pembimbing II, Dr. Lahadisi, S. Ag, M. Pd I, yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan bantuannya dengan sangat baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Penguji I, Mahfuds LC ME, yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat dan bantuannya dengan sangat baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Penguji II, Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI, yang telah dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan bantuannya dengan sangat baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Dosen Penasehat Akademik (PA), Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI yang telah memberikan bimbingan terbaik selama menempuh pendidikan dari awal hingga selesai.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di IAIN Kendari.

10. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepala Perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.

12. Spesial buat keluarga saya yaitu kakek saya atas nama La mendekak saya Wd .Asriani S.FARM, serta adik saya atas nama Laode.Alibin akbar tuminda dan Waode Mey yusrin. Serta para sahabat tercinta atas nama Lini, Reni,Wina,Gita, Narni serta teman-teman seluruh angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik terutama mencurahkan berkah dan rahmat- Nya kepada semua pihak yang telah turut memberikan bantuanya kepada penulis.

Kendari 7 Februari 2022

Penulis,

Asnawia
Nim.1805010210

ABSTRAK

Asnawia (2022). Program Studi Perbankan Syariah. Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap M-banking (Mobile Banking) BSI di Kota Raha Dibimbing Dr.Akmal ME dan Dr La Hadisi, S. Ag. M. Pd I.

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang Tingkat Pemahaman nasabah terhadap *M-banking (Mobile banking)* BSI di Kota Raha. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui 1) Bagaimana tingkat pemahaman nasabah generasi milenial di kota Raha terhadap *mobile banking* BSI. 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *Mobile banking* BSI. Penelitian ini mengguankan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu masyarakat/nasabah generasi milenial di kota Raha. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pemahaman masyarakat Kota Raha khususnya pada nasabah generasi milenial terhadap *mobile banking*, yaitu ternyata masih banyak nasabah generasi milenial yang tidak paham tentang *mobile banking*. Dimana nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menginterpretasikan *mobile banking*, mencontohkan penggunaan *m-banking*, menjelaskan cara penggunaan *mobile banking*, membandingkan antara yang menggunakan *mobile banking* dan yang tidak menggunakan, mengklasifikasikan *mobile banking* dan menyimpulkan. Tetapi ada juga nasabah generasi milenial yang sudah paham dan cukup paham tentang *mobile banking* di mana yang paham sudah mampu menjelaskan semua hal yang terkait dengan *mobile banking*. Sedangkan yang cukup paham informan tersebut

hanya mampu menjelaskan *mobile banking*. Dari 28 informan yang masuk kategori paham berjumlah 21% cukup paham berjumlah 14%, sedangkan yang tidak paham berjumlah 65%. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *Mobile banking* yaitu Faktor Jaringan, Infrastruktur, Pekerjaan, Lingkungan dan Informasi..

Kata kunci : *Pemahaman, faktor yang mempengaruhi pemahaman, M-banking*



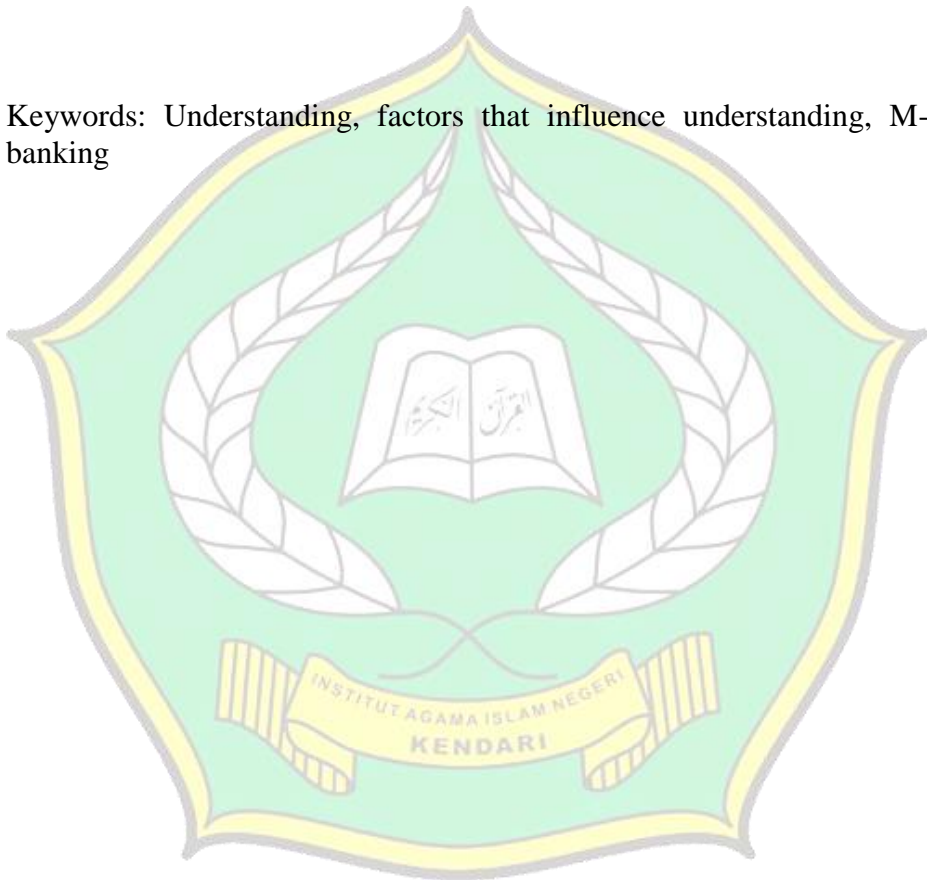
ABSTRACT

Asnawia (2022) Islamic Banking Study Program State Islamic institute (IAIN) Kendari, level of community understanding of BSI M-banking (Mobile Banking) in Raha City. Supersived by Dr Akmal ME and Dr La Hadisi, S, Ag.M.Pd. I.

This research is a study that discusses the level of customer understanding of BSI M-Banking (mobile banking) in Kota Raha. The propose of this study was to find out. 1) What is the level of understanding of millennial generation customers in Kota Raha towards BSI mobile banking. 2) What are the factors that influence the lack of understanding of millennial generation customers in Kota Raha towards BSI mobile banking. This research uses descriptive qualitative research methods. The type of data used in this research is primary and secondary data with data collection techniques using observation, interviews and documentation. Informants or resource persons in this study are the millennial generation of society/customers in Raha City. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and drawing conclusions. From the results of the study it can be concluded that the level of understanding of the Raha City community, especially millennial generation customers, is that there are still many millennial generation customers who do not understand mobile banking. Where the millennial generation customers have not been able to interpret mobile banking, exemplify the use of mobile banking, explain how to use mobile banking, compare those who use and those who do not use mobile banking, classify and conclude. But there are also millennial generation customers who already understand and understand enough about mobile banking where those who understand are able to explain everything related to mobile banking. Meanwhile, those who were quite knowledgeable about the informants were only able to complete mobile banking. Of the 28 informants who were in the understanding category,

21% 14% sufficiently understand, while 65%. Did not understand. The Factors that influence the lack of understanding of millennial generation customers in Raha City towards mobile banking are networkk, infrastructure, work environment and information factors.

Keywords: Understanding, factors that influence understanding, M-banking



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Definisi Operasional.....	6
1.7 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	30
2.2.1 Pemahaman	30
2.2.2 Nasabah.....	36
2.2.3 Generasi Milenial.....	38
2.2.4 <i>M-Banking</i>	42
2.3 Kerangka Pikir.....	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian51

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 51

3.3 Data dan Sumber Data 52

3.4 Teknik Pengumpulan Data53

3.5 Teknik Analisis Data 55

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 59

4.2 Hasil Penelitian 62

4.3 Pembahasan 84

4.3.1. Tingkat Pemahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap M-banking 84

4.3.2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Ketidakhahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha Terhadap M-banking 94

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 101

5.2. Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN 107