

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang sejalan dengan peneitian ini adalah sebagai berikut:

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
(Nurul husna, 2021)	Analisis ingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-banking (Studi Pada Bank BRI Syariah Kota Banda Aceh)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nasabah Bank BRI Syariah Banda Aceh dapat dikatakan paham terhadap Platform M-banking, Karena informan tersebut sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal yang terkait dengan <i>mobile banking</i> seperti	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas tentang Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-banking (Studi Pada Bank BRI Syariah Kota Banda Aceh)

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>kegunaanya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi <i>mobile banking</i>.</p>	<p>Sedangkan penelitian yang saya lakukan yaitu membahas tentang Tingkat pemahaman nasabah terhadap M-banking (Mobile banking) BSI di Kota Raha. Perbedaannya yaitu terletak pada objek yang diteliti waktu penelitian dan tempat penelitiannya juga berbeda hasil penelitian. Sedangkan persamaanya yaitu sama -sama</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
			<p>membahas penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang pemahaman nasabah terhadap <i>Mobile banking</i>.</p>
<p>(Helmalia Jelita Putri Harahap, 2021)</p>	<p>Analisis pemahaman mahasiswa terhadap E-banking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pemahaman mahasiswa terhadap Electronic Banking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan</p>	<p>Perbedaan dari penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti membahas tentang Analisis Pemahaman mahasiswa Terhadap E-Banking (Studi</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan) dan masih pada tingkat rendah yaitu hanya mampu menyebutkan teori-teori tentang Electronic Banking tanpa mengaplikasikan. Kendalanya yaitu karena mahasiswa kurang memahami dan kurangnya pengetahuan cara penggunaan produk Electronic</p>	<p>Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan). Sedangkan penelitian yang di lakukan yaitu membahas tentang Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap M-Banking BSI di Kota Raha. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang di lakukan yaitu pada objek penelitian ,jenis</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>Banking dan kurangnya keingintahuan untuk mengaplikasikan produk Electronic Banking selain kartu ATM, serta kurangnya fasilitas bank syariah sehingga mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang sidimpuan menggunakan ATM Konvensional.</p>	<p>penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian, rumusan masalah serta tujuan penelitian juga berbeda dan hasil penelitiannya juga berbeda. Sedangkan Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terdapat di pembahasan yaitu sama - sama membahas tentang tingkat pemahaman, Mobile banking.</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
(Riayu & Romi Susant, 2020)	Penerapan M-Banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba	Hasil dari penelitian ini yaitu Secara umum PT. Bank Pembangunan Daerah Sumater Barat terus meningkatkan pelayanan bagi setiap nasabahnya agar nasabah terus aktif dalam meningkatkan transaksi menggunakan Mobile Banking, dan dengan adanya aplikasi Nagari Mobile Banking ini mempermudah	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas tentang Penerapan M-Banking (Mobile banking) dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi keuangan maupun transaksi non-keuangan sehingga tidak perlu ke bank/ ATM. Dengan adanya fitur Nagri QR mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran zakat, karena PT. Bank Pembangunan Daerah Sumater Barat. Bekerja sama dengan QRIS, sehingga pembayaran zakart dapat dilakukan dengan</p>	<p>Siteba. Sedangkan penelitian yang dilakukan yaitu membahas tentang Tingkat pemahaman Nasabah terhadap M-banking (Mobile banking) BSI d Kota Raha. Perbedaanya juga teletak pada Rumusan masalah, tujuan penelitian , waktu penelitian tempat penelitian dan hasil penelitian. Sedangkan persamaanya</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>cepat dan mudah. Namun Masih adanya hambatan atau kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan Nagari Mobile Banking seperti kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan masih banyaknya fitur yang kurang lengkap seperti mutasi rekening. Dan juga rendahnya tingkat keamanan penggunaan Nagari Mobile Banking, karena aplikasi ini berhubungan</p>	<p>yaitu terletak pada jenis penelitian dimana penelitian tersebut sama - sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan persamaanya juga yaitu sama-sama membahas tentang <i>mobile banking</i> dan persamaanya juga yaitu terletak pada objek penelitian.</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>langsung dengan internet, jadi sangat mudah untuk di hack dan perangkat atau handphone nasabah hilang, data nasabah akan sangat riskan untuk digandakan. Penggunaan Nagari Mobile banking harus menuntut nasabah menggunakan perangkat atau handphone yang canggih dan memiliki akses internet, sehingga nasabah yang berada di daerah pelosok yang tidak memiliki handphone yang canggih serta</p>	

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		internet yang cepat, tidak bisa menggunakan Nagari Mobile Banking.	
(Desy, 2021)	Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Tebat Monoc. Kec Kaphiang Kab. Kaphiang Terhadap E-banking BRI Syariah Kepahiang	Hasil dari peneliti ini yaitu bahwa masih banyak pedagang buah yang tidak paham mengenai E-banking. Dari 24 informan pedagang buah yang masuk dalam kategori paham berjumlah 8%, tidak cukup paham berjumlah 5%, dan yang tidak paham	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas tentang Tingkat Pemahaman masyarakat desa tebak monoc Kec.Kepahiang Kab. Kepahiang Terhadap E-banking BRI Syariah Kepahiang. Sedangkan

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		berjumlah 87%.	<p>penelitian yang dilakukan membahas Tingkat pemahaman Nasabah terhadap M-banking (mobile banking) BSI di Kota Raha.</p> <p>Perbedaanya juga terletak pada objek penelitian waktu penelitian dan tempat penelitiannya juga berbeda.</p> <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
			yaitu terletak pada jenis yaitu penelitian kualitatif dan sama -sama membahas tentang tingkat pemahaman.
(Senja Pratiwi, 2019)	Presepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Negara Indonesia Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Presepsi mahasiswa terhadap penggunaan layanan Mobile Banking BNI Syariah masih berdasarkan pengetahuannya terhadap layanan mobile banking BNI syariah itu sendiri hal ini	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas Presepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengatakan jika layanan mobile banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik transfer ataupun pengecekan saldo, manfaat yang didapatkan, kesulitan yang dirasakan, penerapannya pada mahasiswa, serta kesesuaiannya dengan prinsip syariah. Faktor yang</p>	<p>Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Negara Indonesia Syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Tingkat pemahaman nasabah terhadap M-banking (Mobile banking) BSI di Kota Raha. Perbedaannya yaitu terletak pada objek yang diteliti waktu penelitian dan</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>membentuk persepsi mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu adalah kemudahan, manfaat yang didapat, kesulitan, kewajiban, penerapannya dikalangan mahasiswa, serta kesesuaiannya dengan prinsip syariah.</p>	<p>tempat penelitiannya juga berbeda. Sedangkan persamaannya yaitu sama -sama membahas penelitian kualitatif dan sama-sama membahas mengenai <i>Mobile banking</i>.</p>
(Echchabi et al., 2019)	<p>Analysis of E-Banking Acceptance in Oman: The Case of Islamic Banks' Customers” (Analisis</p>	<p>Hasil dari penelitian ini untuk menganalisis persepsi layanan E-banking di antara para nasabah bank</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
	Penerimaan E-Banking di Oman: Kasus Pelanggan Bank Syariah).	syariah di Oman dan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka. Dengan demikian, analisis regresi linier dan satu sampel t-test digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari 188 nasabah bank syariah Oman. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan kecenderungan dan kemauan tinggi pelanggan	tentang Analysis of E-Banking Acceptance in Oman: The Case of Islamic Banks' Customers" (Analisis Penerimaan E-Banking di Oman: Kasus Pelanggan Bank Syariah). Sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Tingkat pemahaman nasabah terhadap M-banking (mobile banking) BSI di

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>bank syariah di Oman untuk mengadopsi layanan E-banking. Lebih lanjut, temuan ini mengungkapkan bahwa keuntungan relatif, self-efficacy, persepsi kemudahan penggunaan dan kondisi fasilitasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap adopsi E banking oleh pelanggan bank syariah,</p>	<p>Kota Raha. Perbedaanya juga terletak pada waktu penelitian dan tempat penelitiannya juga berbeda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada objek penelitian dan sama-sama membahas tentang produk-produk dalam perbankan syariah.</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>sementara ketidakpastian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan Electronic banking.</p>	
(Ubah Septiana, 2021)	<p>Analisis Presepsi Generasi milenial Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat)</p>	<p>Hasil penelitian yaitu bahwa presepsi yang mempengaruhi generasi milenial dalam menggunakan mobile banking diantaranya presepsi keamanan sistem mobile banking, presepsi</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas tentang Analisis Presepsi Generasi milenial Dalam menggunakan M-Banking</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>kemudahan suatu website untuk di akses, persepsi privasi pengguna, persepsi kehandalan layanan 24 jam, persepsi kredibilitas, perusahaan jasa layanan dan persepsi kecepatan koneksi jaringan. Empat dari enam persepsi diatas telah memberi kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan BSI Mobile</p>	<p>(Studi kasus PT.Bank Syariah Indonesia (BSI Kcp Stabat). Sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang Tingkat Pemahaman nasabah Terhadap M-banking (Mobile banking) BSI di Kota Raha. Perbedaanya juga terletak pada waktu penelitian, tempat penelitian ,dan hasil penelitian. Sedangkan</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>Banking yang mempermudah nasabah selama menggunakan aplikasi BSI mobile. Dan untuk menarik minat nasabahnya PT. Bank BSI Kcp Stabat menerapkan strategi pemasaran dengan cara meawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.</p>	<p>persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu Jenis penelitan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif, persamaanya juga terletak pada objek penelitian , dan persamaan penelitian tersebut juga sama -sama membahas mengenai <i>mobile banking</i>.</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
<p>(Andri Sahata, Tiara Apriliani, Retta Safhira, Ifaldi Khalifa, Perti Salsabina, 2022)</p>	<p>Analisis Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Nasabah BNI</p>	<p>Hasil Penelitian ini yaitu bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking adalah faktor kemudahan, keamanan, kenyamanan, efisien dan praktis. Dan Faktor yang paling dominan adalah mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah di mana peneliti ini membahas tentang Analisis Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Nasabah BNI. Sedangkan Penelitian yang di lakukan membahas tentang Tingkat Pemahaman nasabah terhadap mobile banking BSI di Kota</p>

Penulis	Judul	Hasil	Perbedaan
		<p>internet banking yaitu faktor kenyamanan. Sedangkan Untuk Chi Kuadrat Menunjukkan terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan dan presepsio kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan intenet banking PT BNI Cabang Bandung.</p>	<p>Raha . Perbedaan penelitian juga terletak pada objek penelitian, Waktu penelitian, dan tempat Penelitian. Sedangkan persamaan penelitian tersebut dengan penelitan yang akan dilakukan yaitu Sama-sama membahas tentang <i>mobile banking</i>.</p>

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pemahaman

a. Pengertian Pemahaman

Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan (KBBI, 1993). (Suharsimi, 2009) Menyatakan bahwa pemahaman (comprehension) adalah bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga (estimasi), memberikan contoh, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memperluas, menerangkan, menuliskan kembali dan memperkirakan. Pemahaman (comprehension) mengacu pada proses interpretasi yang melalui konsumen memahami atau merasakan perilaku mereka dan aspek yang relevan dengan lingkungan mereka. Pemahaman dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyerap/menangkap makna dan arti dari suatu objek yang diberikan.

Pemahaman adalah usaha konsumen untuk mengartikan atau menginterpretasikan stimulus, juga menyebut tahap ini sebagai tahap memberikan makna kepada stimulus. Makna ini tergantung kepada bagaimana stimulus diklasifikasikan dalam kaitanya dengan pengetahuan konsumen. Sedangkan stimulus itu sendiri diartikan sebagai panca indra yang masuk melalui tindakan ransangan, baik itu ilmu penhlihatan, indra perabamaupun indra penciuman dan lain-lain. Menurut Bloom dalam Anderson ada 7 indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

1. *Interpreting* (interpretasi)

Interpretasi merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk dapat menerima pengetahuan atau informasi dari objek tertentu serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk lain. Misalnya menjelaskan dari kata terhadap kata (*paraphrase*/menguraikan dengan kata-kata), gambar terhadap kata, kata terhadap gambar, angka terhadap kata, kata terhadap angka, notasi terhadap nada, dan seterusnya. Istilah lain dari *interpreting* (interpretasi) adalah menerjemahkan, menguraikan kata-kata, menggambarkan dan mengklarifikasi suatu materi tertentu.

2. *Exemplifying* (Mencontohkan)

Exemplifying merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk memberikan contoh suatu konsep yang sudah dipelajari dalam proses pembelajaran.

3. *Classifying* (Mengklasifikasikan)

Classifying merupakan suatu kemampuan yang ada pada seseorang untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan seseorang yang dikenal pada suatu objek tertentu, kemudian seseorang tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri konsep tersebut, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh seseorang tersebut.

4. *Summarizing* (Meringkas)

Summarizing merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mengembangkan pernyataan yang mampu menggambarkan isi informasi/*resume* atau abstrak.

5. *Inferring* (Menyimpulkan)

Inferring merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menemukan sebuah pola dari suatu gambaran materi yang diberikan. Aktifitas ini merupakan aktivitas lanjutan dari kegiatan membuat *resume* atau abstraksi dari materi tertentu dengan ciri-ciri yang relevan serta dapat hubungan yang jelas antara keduanya.

6. *Comparing* (Membandingkan)

Comparing (membandingkan) merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara dua objek atau lebih, kejadian, ide, masalah, atau situasi seperti menentukan bagaimana kejadian itu dapat terjadi dengan baik.

7. *Explaining* (Menjelaskan)

Merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang agar seseorang tersebut dapat mengembangkan dan menggunakan sebuah penyebab atau pengaruh dari objek yang diberikan. Nama lain dari *explaining* adalah menjelaskan pengembangan sebuah objek model pembelajaran.

b. Tingkat pemahaman

Menurut Benjamin S. Bloom bahwa tingkatan pemahaman adalah: Pemahaman adalah tingkatan kedua. Pemahaman yaitu kemampuan untuk menyerap arti dari materi atau bahan yang dipelajari.

Tingkat pemahaman adalah seberapa mampukah seseorang dalam menguasai dan membangun makna dari pikirannya serta seberapa mampukah seseorang tersebut menggunakan apa yang dikuasainya dalam keadaan lain. Dalam tingkat pemahaman terbagi menjadi tiga bagian:

1. Paham

Tingkat paham dapat diartikan sebagai tingkat pengetahuan yang sudah dapat digunakan untuk menjelaskan apa yang diketahui dengan benar. Meskipun begitu, dalam tingkatan pengetahuan ini, orang yang paham biasanya belum bisa mengaplikasikan apa yang dipahaminya dipermasalahan yang sesungguhnya (di dunia nyata).

2. Tidak Cukup Paham

Tidak cukup paham adalah kemampuan seseorang menyatakan pendapat hanya sekedar mengetahui yang sumbernya belum bisa dipertanggung jawabkan atau bahkan bisa dibilang masih jadi simpang siur.

3. Tidak Paham

Tingkat tidak paham adalah kemampuan seseorang dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan menyatakan pendapatnya tidak memahami sama sekali apa yang disampaikan (Yupita Sari, 2019:21).

Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu atau setelah sesuatu itu diketahui atau diingat.

c. Bentuk-bentuk Pemahaman

Pemahaman dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Pemahaman Instruksional (*Instructional Understanding*). Pada tingkatan ini dapat dikatakan bahwa masyarakat baru berada di tahap tahu atau hapal tetapi masyarakat tidak tahu mengapa hal itu bisa terjadi. Lebih lanjut, masyarakat pada tahapan ini juga belum tahu atau tidak bisa menerapkan hal tersebut pada keadaan baru yang berkaitan.
2. Pemahaman Rasional (*Rational Understanding*). Pada tahapan tingkatan pemahaman ini menurut Skemp, masyarakat tidak hanya sekedar tahu dan hapal tentang suatu hal, tetapi ia juga tahu bagaimana dan mengapa hal itu dapat terjadi (Mira .Susanti., 2019).

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman

Menurut Sudarianto (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman yaitu :

1. Faktor Internal

a. Usia

Makin tua usia seseorang maka proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada usia tertentu ini bertambahnya proses perkembangan mental tidak secepat seperti ketika belasan tahun. Bahwa memang daya ingat seseorang itu salah satunya dipengaruhi oleh umur, dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh

pada penambahan pemahaman yang diperolehnya, akan tetapi pada umur tertentu akan menjelang usia lanjut kemampuan penerimaan atau mengingat suatu pemahaman akan berkurang.

b. Pengalaman

Pengalaman adalah sumber dari pemahaman atau pengalaman ini juga merupakan cara untuk memperoleh kebenaran pemahaman. Oleh karena itu pengalaman pribadi juga dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pemahaman. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa lalu.

2. Faktor Eksternal

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tersebut sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Tingkat pendidikan turut pula menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pemahaman yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik pula pemahamannya.

b. Pekerjaan

Pekerjaan andil dalam mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang, karena pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan, sedangkan interaksi sosial dan budaya berhubungan erat dengan proses pertukaran informasi. Dalam hal ini tentunya akan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang.

c. Lingkungan

Faktor lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pada pemahaman seseorang. Lingkungan memberikan pengaruh lingkungan pertama bagi seseorang, dimana seseorang dapat mempelajari hal-hal yang baik dan juga hal yang buruk tergantung pada sifat kelompoknya. Lingkungan seseorang juga akan memperoleh pengalaman yang akan berpengaruh pada cara berfikir seseorang.

d. Informasi

Informasi dapat memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio, atau surat kabar, maka hal itu akan dapat meningkatkan pemahaman seseorang.

2.2.2. NASABAH

a. Pengertian nasabah

Nasabah adalah pelanggan atau (*cutomers*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa sebuah perusahaan perbankan meliputi, kegiatan pembelian penyewaan serta layanan jasa (Mislah Hayati Nasution, 2015). Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU NO 10 tahun 1998 adalah “ pihak yang menggunakan jasa bank “. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah dibank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan

usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang di jual atau ditawarkan oleh bank (Koeswara, Sonny, 2013).

Menurut Saladin nasabah adalah “ Konsumen-Konsumen sebagai penyedia dana (Evi Yupitri, 2012).

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “ Setiap orang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan (Wirianingtyas, 2016)

Menurut Komarudin nasabah adalah “ Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank (Wirianingtyas, 2016)

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan simpanan tersebut pada sebuah bank (Wirianingtyas, 2016).

b. Jenis-Jenis nasabah

Berdasarkan pasal 1 angka 16 Undang-Undang perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menyempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan

- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (P Usanti, 2011).

2.2.3. GENERASI MILENIAL

a. Pengertian generasi milenial

Istilah “era milenial bisa dikatakan periode keemasan generasi milenial, memang sudah akrab kita dengar. Istilah tersebut berasal dari ‘Millenials’ yang diciptakan oleh dua pakar secara dan penulis Amerika, William Strauss dan Neil Howe dalam beberapa bukunya. Milenial generation atau generasi Y juga akrab disebut *generation me* atau *echo boomers*. Secara harafiah memang tidak ada demografi khusus dalam menentukan kelompok generasi yang satu ini. Beberapa ilmuwan dan pakar tetap menggolongkannya berdasarkan tahun lahir awal dan akhir. Menurut para peneliti sosial, generasi Y atau Milenials ini lahir pada rentang tahun 1980 hingga 2000. Dengan kata lain .generasi milenial ini adalah anak-anak muda yang saat ini berusia antara 15-30 tahun (Sylvia, Luh Aqnez, 2021). Generasi milenial erat kaitanya dengan kemajuan teknologi serta hidup yang sangat mudah. Kemudahan tersebut dapat dilihat dari berbagai bidang seperti transportasi, pemasaran dan berbagai transaksi online lainnya. Akses lebih mudah dan praktis menggunakan smartphone yang semakin canggih seiring dengan kebutuhan para generasi milenial. Gaya hidup generasi milenial saat ini cenderung lebih dinamis dan tanpa

memperhitungkan kesehatan finansial sebelum bertransaksi. Sebagian besar akan tertarik dengan berbagai penawaran seperti promo dan diskon belanja online tanpa memperhitungkan skala prioritas (Mirza, Aryan Danil, 2019).

Menurut Yuswohady juga generasi milenial adalah yang lahir dalam rentang waktu awal tahun 1980 hingga 2000. Generasi ini sering disebut juga sebagai Gen Y, *Net Generation Peter Pan Generation*, dan lain-lain. Mereka disebut generasi milenial karena merekalah generasi yang hidup dipergantian millennium. Secara bersamaan di era ini teknologi digital mulai masuk kesegala sendi kehidupan (Benanda, 2019). Demikian juga terdapat beberapa setidaknya ada 6 tipe golongan generasi sesuai usia, sebagai berikut:

a. Generasi Tradisionalis (1992-1945)

Generasi veteran, generasi yang ada pada waktu hampir 100 tahun yang lalu. Tumbuh dalam keadaan perang, generasi ini memiliki patriotism, pengorbanan, dan kerjasama yang cukup tinggi. Pada zaman ini radio merupakan sebuah teknologi yang dinilai cukup canggih.

b. Generasi Baby Boomers (1946-1964)

Generasi kedua orang tua kita. Generasi ini telah melalui masa perang. Pada generasi ini tingkat kelahiran cukup pesat. Baby boomers umumnya berorientasi kepada karier secara konsisten demi kesejahteraan anak dan cucunya kelak. Generasi ini dinilai kompetitif dan mencari cara untuk melakukan perubahan dari sistem yang ada.

c. Generasi X (1965-1980)

Generasi X diasuh oleh pola kedua orang tua yang fokus dengan pekerjaan, sehingga menular kegenerasi X. Di Indonesia sendiri generasi X dibesarkan dalam situasi dimana orde baru sedang berlansung. Pada saat ini kebanyakan dari Gen-X adalah orang tua dan pekerja full-time. Generasi ini sudah cukup akrab dengan teknologi dan sudah menjadikan teknologi sebagai makanan sehari-harinya, hal ini dapat dilihat berdasarkan riset yang dilakukan oleh Amic.media. Menyatakan bahwa 81% dari Gen-X mencoba menemukan informasi sekecil apapun melalui internet.

d. Generasi Milenial

Merupakan generasi yang hidup di zaman yang sedang berubah, dari konvensional menjadi modern. Generasi ini tergolong cukup beruntung karena masih cukup kental merasakan budaya dan disaat bertumbuh dewasa., mereka mulai menggunakan teknologi. Generasi ini sangat akrab dengan teknologi seperti gadget, laptop, games dan lainnya. Generasi ini merupakan orang-orang yang cenderung yang tidak terpisahkan dengan gadget. Generasi ini melahirkan orang-orang cerdas, inovatif dan kreatif. Tipe generasi yang menyukai hal simple. Generasi ini merupakan asset bagi masa depan untuk berkembang secara signifikan demi mensejahterakan populasi dunia. Generasi milenial memiliki

pengaruh yang cukup besar dalam membentuk dan mempengaruhi populasi dunia dan mengubahnya menjadi lebih baik. Generasi ini juga dinilai memiliki kepedulian sosial dan peduli terhadap lingkungan paling tinggi dibandingkan dengan generasi lainnya.

e. Generasi Z (1996-2010)

Generasi ini juga termasuk dari golongan yang tidak terpisahkan dengan gedit, namun bila pada generasi milenial masih cukup mengenal budayanya, generasi Z umumnya tidak mengenal budaya indonesia sebaik generasi-generasi pendahulunya. Seperti permainan tradisional dan lagu-lagu tradisional, orang pada zaman ini banyak yang tidak mengetahui permainan daerah. Permainan bagi mereka adalah sarana permainan yang ada pada gadget. Hal ini tidak lain disebabkan oleh teknologi, terbiasa menggunakan gadget dari kecil sehingga mengurangi sosialisasi dan mudahnya lagu-lagu dari luar negeri masuk kenegara kita membuat pilihan generasi Z lebih beragam. Generasi Z terbiasa dengan gaya hidup yang simple, yang tidak mau ribet, karena sudah terbiasa mendapatkan sesuatu dengan mudah.

f. Generasi alpha

Generasi alpha juga disebut sebagai Generation saat ini sebagai yang paling berpengaruh terhadap kelanjutan masa depan populasi dunia. Mengapa? Karena generasi ini

merupakan generasi termuda, mereka umumnya anak-anak dari generasi milenial. Anak-anak yang lahir dari tahun 2010- 2025 ini adalah generasi pertamayang terlahir dari abad 21. Menggunakan gadget adalah hal yang biasa dan lumrah, bukan lagi suatu hal istimewa bagi generasi ini. Bahkan balita saat ini sudah terbiasa menonton lewat gadget. Generasi ini tumbuh bersama teknologi yang akan terbiasa dengan alat-alat canggih disekitarnya. Generasi alpha memerlukan perubahan dan pendekatan dalam hal edukasi karena zaman benar-benar telah berubah. Saat ini pendidikan harus menyiapkan program yang mudah berdaptasi dan berubah secara cepat karena teknologi pun dapat berkembang dengan pesatnya. Generasi alpha memerlukan keterampilan dalam berpikir kritis, berpikir cepat dan menyelesaikan masalah dengan melihat dan perspektif yang berbeda. Generasi ini akan hidup berdampingan dengan teknologi. Generasi ini akan maju jauh dibandingkan generasi-generasi pendahulunya (Benanda, 2019).

2.2.4. M-BANKING

a. Pengertian M-banking

Menurut buku bijak *Ber-elctronic Banking* dari OJK (2015) Pengetian *mobile banking* adalah sebagai berikut. *Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi

perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card, USSD, atau melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* lebih memberikan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMA yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

Menurut Marianto Supriyono (2011) Pengertian *mobile banking* adalah salah satu jasa layanan perbankan yang diakses melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data atau telah disediakan oleh operator seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.

Mobile Banking merupakan jenis jasa layanan untuk melayani transaksi non-tunai seperti proses transfer. Apabila menggunakan layanan *mobile banking*, proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, tidak tergantung dari jam operasional Bank.

Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi Bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pemabayaran tagihan dan isi pulsa (Mohammad Irianto, 2014)

Dari kemudahan yang didapatkan dari layanan *mobile banking* terdapat juga kelemahan seperti, Terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus, selain itu biaya yang dikenakan untuk *mobile Banking* lebih mahal dan terkadang ada tambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu, penggunaan tarif biasanya sekitar 500, pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah, Dalam proses transaksi layanan ini harus terkoneksi dengan jaringan internet (Pratiwi, 2019)

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi tiga golongan (Wulandari et al., 2017)

1. *Informational* (bersifat memberi informasi) didalam sistem ini, hanya memulai informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan dimiliki oleh suatu bank. Resiko dari sistem ini tergolong cukup rendah karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Resiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi

akan dapat mengacaukan informasi yang ada disitus bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif) tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, resiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lain-lain.
3. *Transactional* (dapat melakukan transaksi) Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe - tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan didalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung

ke account di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

b. Keuntungan *Mobile Banking*

Layanan *Mobile banking* memiliki kelebihan dibandingkan dengan internet banking karena relatif mudah dalam mendapatkan konektivitas, sedangkan untuk internet banking tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu.

Fitur yang sederhana membuat *mobile banking* melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua instruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas *mobile banking* mempunyai biaya yang rendah dibandingkan dengan *online banking*. Dari sisi keamanan *mobile banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

Bank juga merasa untung dengan layanan *mobile banking* karena bisa mengurangi biaya dari *tele-banking* dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka. Selain itu bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.

Produk bank juga bisa dipromosikan dengan mudah melalui iklan layanan *mobile banking* seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu. Selain promosi produk, berbagai layanan bank yang bisa diakses melalui *mobile banking* meliputi informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lain sebagainya dapat diakses langsung melalui handphone nasabah. Hal lain yang membuat *mobile banking* makin populer adalah nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui *mobile banking* dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas melebihi *internet banking* (Riayu & Romi Susant, 2020)

c. Kelemahan *Mobile Banking*

Menurut Putri kelemahan dari *mobile banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blank spot* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan *mobile banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan *internet provider* yang digunakan oleh nasabah mengakses layanan *mobile banking* (Nurul husna, 2021)

Fitur kemanan menjadi salah satu isu penggunaan *mobile banking* ini. Hal ini setelah para ahli keamanan secara umum setuju bahwa *mobile banking* lebih aman daripada *online banking* karena sangat sedikit virus dan trojan yang menyerang *smartphone*, namun

demikian pengguna *mobile banking* ternyata lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan “*smishing*” (Nurul husna, 2021)

Penyebab penipuan ini lebih banyak disebabkan oleh pengguna *mobile banking* menerima SMS palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan. Modus seperti ini telah berhasil membuat banyak orang yang terjebak dan uangnya terkuras. Walaupun sistem *online banking* punya fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi sehingga *hecker* tidak dapat membaca data yang dikirimkan, namun hal ini tidak berlaku manakala *smartphone*-nya dicuri. Celakanya lagi banyak orang yang mengatur agar perangkat *smartphone* mereka dapat menyimpan password atau menggunakan password dan pin yang tidak aman atau dapat ditebak dengan mudah.

Selain itu dukungan *Software mobile banking* pihak ketiga tidak selalu kompatibel bagi semua jenis *smartphone*. Jika nasabah tidak memiliki *smartphone*, tipe dari *mobile banking* yang dapat digunakan biasanya terbatas sehingga beberapa fitur tidak dapat diakses.

Operabilitas ponsel menjadi tantangan tersendiri bagi layanan *mobile banking* ini, dimana ada sejumlah besar perangkat ponsel yang berbeda dan itu merupakan tantangan besar bagi bank untuk menawarkan solusi *mobile banking* pada setiap jenis perangkat. Beberapa dari perangkat ini mendukung Java ME dan lain mendukung SIM *Aplication Toolkit*, *browser W AP*, atau hanya SMS.

d. Keamanan Transaksi Mobile Banking

Dalam menggunakan *Mobile Banking* tentu saja setiap Bank memberikan keamanan saat bertransaksi.

Secara umum beberapa keamanan dalam transaksi Mobile Banking:

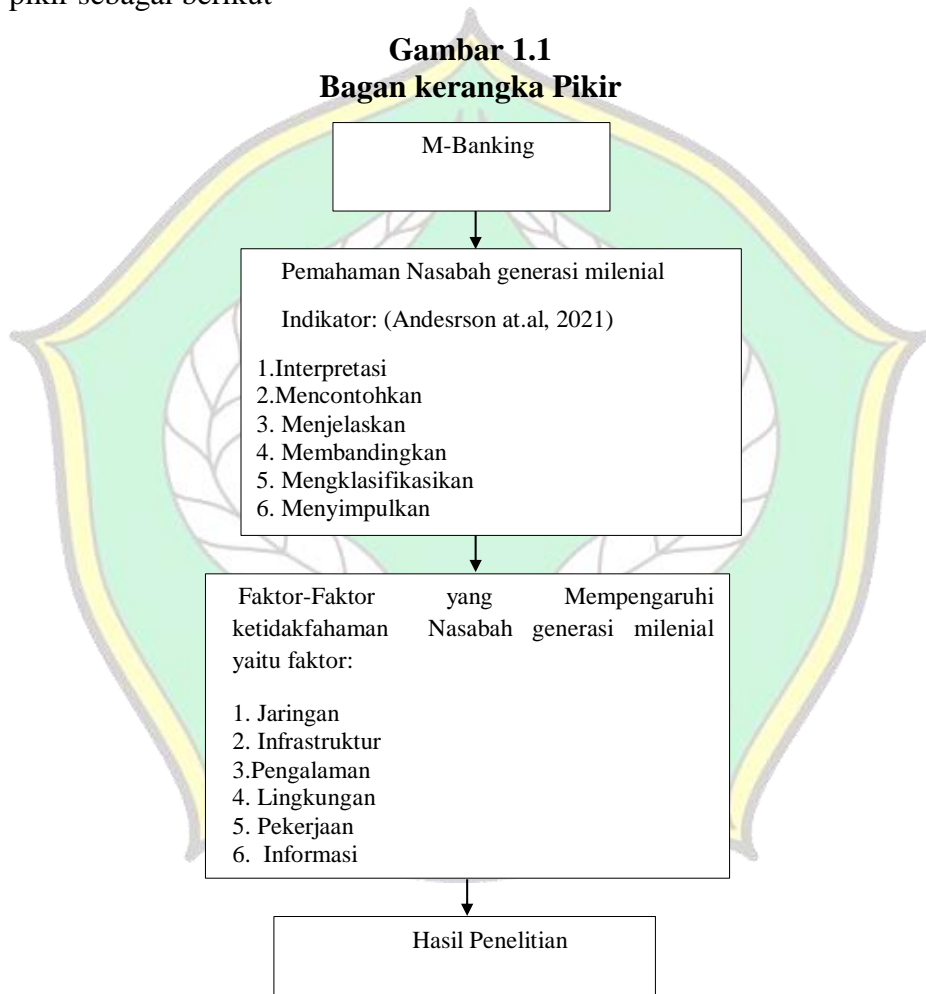
1. Pin merupakan Kode akses sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh orang lain mengetahuinya
2. *User ID* bersifat rahasia untuk setiap nasabah dan *keytoken* tidak dipinjamkan keorang lain.
3. Penggantian pin secara PIN secara berkala juga menjadi cara yang baik untuk menjaga keamanan dan meminimalkan resiko.
4. SIM Card handphone juga harus dilindungi karena biasanya nomor telepon sudah terdaftar di database komputer bank untuk dapat berinteraksi *phone banking*.
5. Nasabah juga harus berhati-hati, karena banyaknya orang jahat yang mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau *hecker* (Supriyono, 2011).

2.3. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan modal konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Untuk menganalisis permasalahan penelitian maka perlu adanya kerangka pikir sebagai dasar pemikiran peneliti untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian. Variabel dalam penelitian ini yakni peneliti ingin mengetahui tingkat

pemahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *M-banking* BSI, Kemudian menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi ketidak fahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *M-banking* BSI. Maka penelitian ini membuat kerangka pikir sebagai berikut

Gambar 1.1
Bagan kerangka Pikir



Sumber : Data diolah (2022)