

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

ASNAWIA

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

## ABSTRAK

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 menggunakan 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

## 1. Pendahuluan

Dampak dari kemajuan pesat teknologi komputer kepada perbankan terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank, di bank sendiri juga sudah tersedia teknologi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu layanan jasa yang ditawarkan oleh bank adalah mobile banking. Dengan adanya mobile banking maka nasabah lebih dimudahkan dalam segala hal.

Metode manual perbankan biasanya nasabah datang ke bank untuk bertransaksi bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain atau ke bank yang sama, nasabah tersebut harus datang ke bank untuk mengisi blanko transfer lagi dan mengantri untuk dilayani, cara ini sangat tidak efisien karena perlu banyak waktu hanya untuk mentransfer.

Dan sekarang nasabah cukup membuka aplikasi tersebut dengan menggunakan handphone kemudian masuk kedalam aplikasi tersebut, apabila ingin mentransfer uang nasabah tidak perlu lagi antri dan menghemat waktu (Yuliansyah, 2017)

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan E-banking. Layanan E-banking saat ini dimiliki oleh semua bank umum yang ada, otoritas jasa keuangan atau OJK, menjelaskan bahwa E-banking merupakan layanan memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik ATM, internet banking sms banking, mobile banking, phone banking, video banking (Awalia Arumi dan Heri Yanto, 2019). Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang disediakan oleh bank

agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Mobile banking atau yang dikenal dengan singkatan M-Banking merupakan fasilitas perbankan yang bisa digunakan melalui perangkat smartphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. M-Banking tidak akan bisa berjalan maksimal apabila tidak disertakan hal pendukung, yaitu telepon seluler dan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua komponen pendukung tersebut, maka akan bisa mendapatkan fasilitas M-Banking. Penggunaan M-Banking ini diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam menerima layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Manfaat mobile banking adalah transfer dana/uang, mengecek informasi saldo, mengecek informasi nilai tukar, melakukan pembayaran beberapa tagihan seperti kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik dan sebagainya, dan melakukan pembelian (pulsa handphone, tiket pesawat, tiket kereta dan lain sebagainya). Tetapi mobile banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan, seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam internet banking seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan mobile banking. Harus diingat bahwa mobile banking adalah sebuah pengembangan teknologi yang dibuat oleh manusia maka tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan secara internal maupun eksternal (Nurul husna, 2021)

Menurut Bloom dan Anderson at.al (2021) Pemahaman merupakan kemampuan untuk menyerap/ menangkap makna dan dan arti dari suatu objek yang diberikan. Kemampuan tersebut dapat dinyatakan dengan menejemahkan sutu objek (menjelaskan dengan susunan kalimat sendiri dan meringkas), meramalkan akibat dari suatu kejadian, membuat pikiran tentang kecenderungan yang terlihat dalam susunan tertentu serta menguraikan isi pokok dari suatu objek.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti kepada nasabah khususnya kepada nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha peneliti menemukan bahwa masih banyak nasabah generasi milenial yang belum paham tentang mobile banking seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah generasi milenial yaitu Fitri ia mengatakan bahwa: ia belum memahami tentang mobile banking dikarenakan ia lebih memilih yang manual seperti transaksi, cek saldo dengan alasan kurang akan pengetahuannya tentang mobile banking. Alasan peneliti mengambil objek penelitian generasi milenial karena generasi milenial adalah pengadopsi awal teknologi dan layanan baru, karena ini mereka cenderung akan lebih menggunakan mobile banking dimasa depan daripada generasi lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih detail lagi tentang “Tingkat Pemahaman nasabah Terhadap M-Banking ( Mobile banking ) BSI di Kota Raha”.

## **2. Landasan Teori 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.

Menurut Bloom dalam Anderson ada 7 indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

1. *Interpreting* (interpretasi)
2. *Exemplifying* (Mencontohkan)
3. *Classifying* (Mengklasifikasikan)
4. *Summarizing* (Meringkas)
5. *Inferring* (Menyimpulkan)
6. *Comparing* (Membandingkan)
7. *Explaining* (Menjelaskan)

### **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.

### **Generasi Milenial**

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).

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan Pendekatan yang dipakai yaitu berupa Pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di kota Raha yaitu di BSI KCP MUNA.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data yang akan diperoleh berasal dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan, yaitu sumber pokok yang menjadi sumber dalam penelitian ini bertindak sebagai data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha. Data sekunder adalah data yang terkait dengan tingkat pemahaman nasabah generasi milenial terhadap mobile banking.

Penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan adalah suatu teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, Teknik yang digunakan yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Metode analisis data berikut ini akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi, Triangulasi data adalah memeriksa keabsahan data yang telah diperoleh dari pihak-pihak lain yang dapat dipercaya, atau pengecekan suatu sumber melalui sumber lain pada taraf tanggapan bahwa

informasi yang dipahami sah atau kredibel.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

Tingkat Pemahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha Terhadap Mobile Banking BSI

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 dibe rikan.

Pemahaman merupakan kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu ini berarti bahwa seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima .Selain itu bagi mereka yang telah memahami tersebut,maka ia mampu memberikan interprestasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya,ia mampu menghubungkan dengan kondisi yang ada saat ini dan yang akan datang (Susanto, 2013).

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 menjelaskanya

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

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 dibalang 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).

Nasabah adalah pelanggan atau (customers) 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.

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)

Menurut Yuswohady 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).

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).

M-banking, Berdasarkan teori Mobile banking adalah jenis jasa layanan untuk melayani transaksi non-tunai seperti trnsfer. Apabila menggunakan layanna mobile banking proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tidak tergantung pada 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 biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai 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,pembayaran tagihan dan isi pulsa.

Manfaat mobile banking adalah transfer dana/uang, mengecek informasi saldo, mengecek informasi nilai tukar, melakukan pembayaran beberapa tagihan seperti kartu kredit, rekeing

telepon, rekening listrik dan sebagainya, dan melakukan pembelian (pulsa handphone, tiket pesawat, tiket kereta dan lain sebagainya). Tetapi mobile banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan, seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam internet banking seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan mobile banking. Harus diingat bahwa mobile banking adalah sebuah pengembangan teknologi yang dibuat oleh manusia maka tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan secara internal maupun eksternal (Nurul husna, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada nasabah khususnya pada nasabah generasi milenial yang ada di Kota Raha ternyata masih banyak yang tidak paham tentang Mobile Banking dibandingkan dengan yang paham. Setelah dilakukan wawancara dengan menggunakan 6 indikator pemahaman dan diukur dengan menggunakan tiga kategori tingkatan pemahaman yaitu:

#### 1. Interpreting (interpretasi)

Interpretasi merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk dapat menerima pengetahuan atau informasi dari objek tertentu serta seperti 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. 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.

#### 4. 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.

#### 5. 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..

#### 6. 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.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan 6 indikator diatas dan diukur dengan menggunakan tiga kategori tingkatan pemahaman. Hasil tingkat pemahaman yang telah dijabarkan oleh nasabah generasi milenial mengenai mobile banking, bahwa nasabah generasi milenial yang telah diwawancarai, dinyatakan bahwa masih banyak yang tidak paham tentang Mobile Banking. Di mana nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menginterpretasikan mobile banking, mencontohkan penggunaan mobile banking, menjelaskan cara penggunaan mobile banking, membandingkan antara yang menggunakan dan yang tidak menggunakan mobile banking, mengklasifikasikan, dan menyimpulkann. Tetapi ada juga nasabah generasi milenial yang sudah paham dan tidak cukup paham tentang mobile banking dimana yang cukup paham hanya mampu

menginterpretasikan mobile banking, nasabah tersebut belum mampu memberikan contoh penggunaan mobile banking, menjelaskan cara menggunakan mobile banking mengklasifikasikan, membandingkan dan lainnya. Sedangkan yang paham sudah mampu menjelaskan semua hal yang terkait dengan mobile banking seperti, menjelaskan, mencontohkan, membandingkan, menglasifikasikan, dan menyimpulkan dan nasabah tersebut sudah menggunakan mobile banking tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah generasi milenial dari 28 orang nasabah generasi milenial yang di kategorikan paham berjumlah 6, cukup paham berjumlah 4 orang sedangkan yang tidak paham berjumlah 18 orang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang diambil oleh peneliti berjumlah 28 orang nasabah generasi milenial. Yang masuk kategori paham berjumlah 21%, cukup paham berjumlah 14% sedangkan yang tidak paham berjumlah 65%.

### **Faktor-Faktor yang mempengaruhi ketidakhahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap Mobile banking BSI**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah generasi milenial yaitu faktor:

#### a. Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah generasi milenial bahwa masih banyak nasabah generasi milenial yang tidak menggunakan mobile banking dikarenakan salah satunya dipengaruhi oleh faktor jaringan seperti hasil wawancara kepada nasabah generasi milenial Darson, Wd Rasdiana, Muhammad ikhsar dan Wulandari nasabah generasi tersebut mengaku



tidak menggunakan mobile banking karena ditempat mereka jaringannya jelek dan kurang bagus. Jadi faktor jaringan sangat mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial di mana jaringan sangat berperan penting dalam menggunakan mobile banking jika jaringan jelek atau kurang bagus maka tidak bisa menggunakan mobile banking tersebut.

#### b. Infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah generasi milenial yang mempunyai infrastruktur lengkap yang tinggal dikecamatan katobu informan tersebut sudah paham tentang mobile banking dan nasabah tersebut sudah menggunakan Mobile banking seperti hasil wawancara kepada nasabah generasi milenial, Dian Fistriani dan Wd Ninig mereka mengaku sudah paham tentang mobile banking dan sudah menggunakannya karena sangat memberikan kemudahan mereka saat melakukan transaksi dan cek saldo dan tempat nasabah generasi milenial tersebut disekitar tempat berdirinya bank BSI. Berbeda dengan nasabah generasi milenial yang belum mempunyai Infrastruktur lengkap yang tinggal dikecamatan, wapunto, Bangun sari, Wapunto dan Lasunapa yang jauh dari bank, informan tersebut belum paham tentang mobile banking dan tidak menggunakan Mobile banking seperti hasil wawancara kepada Musahidah, Linda, Lini dan Salsa informan tersebut mengaku tidak paham tentang mobile banking dan tidak menggunakan mobile banking tersebut karena tempat nasabah generasi tersebut jauh dengan bank. Dan ditempat nasabah generasi milenial yang tinggal dikecamatan katobu atau dibagian kota raha Infrastrukturnya sudah lengkap dimana tempat berdirinya semua bank.

Berbeda dengan yang tinggal di perdesaan tidak mempunyai infrastruktur yang lengkap.



Kec. Katobu



Kec. Duruka

Gambar diatas menunjukkan perbedaan antara infrastruktur yang ada di Kec. Katobu yang tepatnya berada di Kota Raha dan Kec. Duruka yang jauh dari kota. Di mana di Kec. Katobu infrastrukturnya sudah lengkap seperti gambar diatas berbeda dengan Kec. Duruka yang belum mempunyai infrastruktur yang lengkap. Jadi faktor Infrastruktur juga sangat mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial terhadap mobile banking. Dimana pengertian infrastruktur atau prasarana adalah seluruh struktur dan juga fasilitas dasar, baik itu fisik maupun sosial seperti bangunan, pasokan listrik, irigasi, jalan, jembatan dan lain sebagainya yang dibutuhkan untuk operasional aktivitas masyarakat maupun perusahaan.

#### c. Faktor Lingkungan

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah generasi milenial yang tinggal dilingkungan kecamatan katobu yaitu Dani dan Adi Cahayadi nasabah generasi milenial tersebut sudah cukup paham tentang mobile banking. Nasabah generasi milenial tersebut

sudah mampu menjelaskan tentang mobile banking tetapi nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menjelaskan semua hal yang terkait dengan mobile banking seperti cara kesulitan dalam mobile banking, cara menggunakan mobile banking dan lainnya karena nasabah generasi milenial tersebut mengaku belum menggunakan mobile banking alasannya karena tidak terlalu membutuhkan mobile banking dan jarang melakukan transaksi dan nasabah tersebut hanya melakukan penarikan uang saja atau nasabah tersebut hanya menggunakan ATM. Di mana lingkungan kecamatan katobu tersebut tempat berdirinya semua bank termasuk bank BSI dan di lingkungan tersebut rata-rata nasabah generasi milenial sudah paham tentang mobile banking. Berbeda dengan nasabah generasi milenial yang tinggal di lingkungan yang jauh dari bank yaitu di Palangga, Bonea, Wawesa dan di Bonea yaitu Ratna, Wd Hardiyani, Akbar, dan Nini yang jauh dari lingkungan bank dimana nasabah generasi milenial tersebut tidak paham tentang mobile banking. Nasabah generasi milenial tersebut tidak bisa menjelaskan semua hal yang terkait dengan mobile banking. Dimana di lingkungan tersebut rata-rata banyak yang tidak paham tentang mobile banking.

Jadi Faktor lingkungan juga sangat mempengaruhi pemahaman nasabah generasi milenial dimana faktor lingkungan ini 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 berpikir seseorang.

#### d.Faktor Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah generasi milenial yang ada di kecamatan katobu/di kota rata-rata nasabah generasi milenial tersebut sudah memiliki pekerjaan seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada Muhammad Utas, Muh Hatta dan Gagas yang mempunyai pekerjaan, PNS, Wirausaha dan Guru dan rata-rata masyarakat di kota pekerjaannya pegawai dan pemahaman nasabah generasi milenial tersebut sudah paham tentang mobile banking di mana nasabah generasi milenial tersebut sudah bisa menjelaskan semua hal yang terkait dengan mobile banking seperti mencontohkan tentang penggunaan mobile banking, cara melakukan transaksi lewat mobile banking, kesulitan dalam penggunaan mobile banking kemudahannya dan lain-lain. Berbeda dengan nasabah generasi milenial yang tinggal di kecamatan duruka dan kecamatan batalaiworu dimana tempat nasabah generasi milenial jauh dari jangkauan bank dan kebanyakan nasabah generasi milenial yang tinggal di desa belum memiliki pekerjaan seperti hasil wawancara kepada Anggraeni Arsita, dan Wd Wafiq, dan masyarakat di desa juga rata-rata mata pencahariannya petani. Nasabah generasi milenial tersebut tidak paham tentang mobile banking dimana informan tersebut tidak bisa menjelaskan semua hal yang berkaitan dengan mobile banking.

Jadi Faktor pekerjaan juga sangat mempengaruhi pemahaman seseorang dimana pekerjaan turut andil dalam mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang, hal ini dikarenakan pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan, dengan interaksi sosial dan budaya berhubungan erat dengan proses pertukaran informasi, dalam hal ini

tentunya akan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang. Jadi faktor pekerjaan mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah generasi milenial tentang mobile banking.

#### e. Faktor informasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah generasi milenial yang tinggal disekitar Kota Raha berbeda tingkat pemahaman dengan nasabah generasi milenial yang tinggal di desa. Seperti hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah generasi milenial yaitu Wd Fitriawati, Slih Arta, dan Polimba dimana informan tersebut ada yang paham, cukup paham tentang mobile banking Dimana Nasabah generasi milenial tersebut mengaku sudah mendapat informasi melalui media maupun dari pihak bank BSI itu sendiri dan nasabah generasi milenial tersebut sebagian sudah mendapatkan sosialisasi juga mengenai mobile banking tersebut karena tempat tinggal mereka mudah dijangkau oleh bank BSI saat melakukan sosialisasi mengenai mobile banking. Berbeda dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah generasi milenial yang tinggal bukan di sekitar Kota Raha . Yaitu di kecamatan Lasalepea, Batalaiworu seperti Ld Arwan, Fitri Ningsih dan, Jirun. mereka mengaku belum mendapat informasi mengenai mobile banking karena keterbatasan jaringan sehingga mereka tidak paham tentang mobile banking. Dan nasabah generasi milenial tersebut juga mengaku belum mendapatkan sosialisasi juga dari bank karena tempat nasabah generasi milenial jauh dari bank jadi tidak terjangkau saat melakukan sosialisasi tentang mobile banking. Jadi Faktor informasi/ sosialisasi sangat mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah generasi milenial BSI tentang mobile banking. Jadi faktor informasi juga sangat mempengaruhi

ketidakhahaman nasabah generasi milenial terhadap mobile banking.

Menurut Wied Harry (2006) Faktor informasi dapat memberikan pengaruh yang sangat besar pada pemahaman seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia memberikan informasi yang baik melalui media misalnya, TV, radion atau surat kabar maka hal itu akan dapat meningkatkan pemahaman seseorang.

Jadi Faktor-faktor yang dijelaskan diatas bisa mempengaruhi pemahaman nasabah generasi milenial terhadap mobile banking .

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat Pemahaman nasabah di Kota Raha terhadap mobile banking BSI khususnya pada nasabah generasi milenial yaitu masih banyak nasabah generasi milenial yang tidak paham tentang mobile Banking. Dimana nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menginterpretasikan mobile banking, mencontohkan penggunaan mobile 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 seperti , menjelaskan, mencontohkan membandingkan, mengklasifikasikan dan

menyimpulkan sedangkan yang cukup paham dimana nasabah generasi milenial tersebut hanya mampu menginterpretasikan mobile banking. Dari 28 informan yang masuk kategori paham berjumlah 21% cukup paham berjumlah 14%, sedangkan yang tidak paham berjumlah 65%.

2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakfahaman nasabah generasi milenial terhadap Mobile Banking yaitu faktor Jaringan, Infrastruktur, Pekerjaan, Lingkungan, dan Informasi. Jadi Faktor-faktor tersebutlah yang mempengaruhi pemahaman nasabah generasi milenial terhadap mobile banking BSI.

## 6. Saran

Ada beberapa saran dari peneliti yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak tertentu:

1. Bagi nasabah khususnya pada nasabah generasi milenial agar bisa mencari informasi tentang Mobile Banking sehingga bisa mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru.
2. Untuk Bank harus lebih banyak mengadakan kegiatan sosialisasi pada masyarakat Kota Raha khususnya kepada nasabah generasi milenial yang jauh dari jangkauan bank BSI agar nasabah generasi milenial tersebut juga dapat memahami mengenai M-Banking (mobile banking).

## Daftar Pustaka

- Albi Anggito & Johan Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian kualitatif. CV Jejak (jejak publisher).
- Andri Sahata, Tiara Apriliani, Retta Safhira, Ifaldi Khalifa, Perti Salsabina, A. Z. (2022). Analisis Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Nasabah BNI. Vol 7 Nomo.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jejak ( Jejak Publisher).
- Awalia Arumi dan Heri Yanto. (2019). Antesden Penggunaan Layanan Electronic Banking Di Kalangan Mahasiswa (Sebuah Kajian Technology Acceptance Model). *Economic Education Analysis*, VIII, No 1.
- Alwahidin, Jufra, A., Mulu, B., & Mulu, B. (2023). A new economic perspective: Understanding the impact of digital financial inclusion on Indonesian households consumption. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 26(2), 333–360.
- Benanda, L. (2019). Articles Populasi Dunia Terbagi dalam Berbagai Generasi, Apa Saja? *Binus University Knowledge Management dan Innovation*.
- Berutu, A. G. (2019). Metodologi Penelitian Neong Muhajir.
- Desy, V. E. (2021). Tingkat Pemahaman Masyarakat desa Tebak Monoc Kec. Kaphiang Terhadap E-banking BRI Syariah Kaphiang.
- Echchabi, A. (2018). E-Banking acceptance in Thailand: An emphasis on Islamic banks' customers. *European Journal of Islamic Finance*, 9, 1–5. <https://doi.org/10.13135/2421-2172/2309>
- Echchabi, A., Al-Hajri, S., & Nazier Tanas, I. (2019). Analysis of E-Banking Acceptance in Oman: The Case of Islamic Banks' Customers. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 1(2), 145–164. <https://doi.org/10.18196/ijief.128>

- Evi Yupiter, R. L. S. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Volume 1 N.
- Insawan, H., Rahman, M., & Anhusadar, L. O. (2020). Comparative analysis of syariah bank in indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 1457–1463.
- Insawan, H., Abdulhanna, Karyono, O., & Farida, I. (2022). The COVID-19 pandemic and its impact on the yields of sharia stock business portfolio in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6), e0941.
- Helmalia Jelita Putri Harahap. (2021). Analisis Pemahaman Mahasiswa Terhadap E-banking ( Studi Pada Mahasiswa Fakuultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan). <https://www.bankbsi.co.id/>. (n.d.). Bank Syariah Indonesia. Di Akses Pada Tanggal 20 November 2022.
- Irianto, M. (2014). *Prosedur Audit Operasional Bank: Audit terapan Berbasis Resiko*. Bandung: Ikhlas Media.
- Kamaruddin, Misbahuddin, Sarib, S., & Darlis, S. (2023). Cultural-based deviance on Islamic law; Zakat Tekke Wale' spending in Basala, Konawe, Southeast Sulawesi, Indonesia. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*, 18(2), 568–590.
- Koeswara, Sonny, M. (2013). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal Pasti*, Volume 8 n.
- Maguni, W., Rum, J., Sofhian, & Hadi, M. (2023). Investigation of the effect of organizational ambidexterity and innovation capability on supply chain performance: An empirical study of Indonesian MSMEs. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(7), e01050.
- Muhdar, H. M., Maguni, W., Muhtar, M., Bakri, B., Rahma, S. T., & Junaedi, I. W. R. (2022). The impact of leadership and employee satisfaction on the performance of vocational college lecturers in the digital era. *Frontiers in Psychology*, 13, 895346.
- Mira .S. (2019). *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah ( Studi Mahasiswa Kelurahan Kelumpang Jaya Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang)*. IAIN bengkulu.
- Mirza, Aryan Danil, dkk. (2019). *Milenial Cerdas Finansial*. Sukabumi: CV jejak.
- Mislah Hayati Nasution, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurna Nisabah*, Volume 1 N.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Nawas, K. A., Amir, A. M., Syariati, A., & Gunawan, F. (2023). Faking the Arabic imagination till we make it: Language and symbol representation in the Indonesian e-commerce. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(4), 994–1005.

- Nurul husna. (2021). Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Banking (Studi Pada Bank Syariah Kota Banda Aceh). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas ISLAM NEGERI Ar-Raniry Banda AcehH.
- OJK, T. P. (2015). Bijak Ber-electronic banking. Jakarta: Penyusun OJK.
- P Usanti, T. . A. S. (2011). Transaksi Bank Syariah. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pratiwi, S. (2019). Presepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Negara Indonesia Syariah. In Carbohydrate Polymers (Vol. 6, Issue 1). Institut Agama Islam Negeri (IAIN ) Bengkulu.
- Riayu, A. P., & Romi Susant. (2020). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba.
- Sari, Y. (2019). Tingkat Pemahaman Pedagang Sembako Terhadap Koperasi Syariah (Studi Kecamatan Kedurang Kabupaten Bengkulu Selatan). In Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu. <http://repository.iainbengkulu.c.id/3675/Silvia>.
- Silvia, M. A. (2014). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minta nasabah menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin.
- Sudarianto, D. (2011). Faktor faktor yang mempengaruhi Pemahaman. Kesehatan Lingkungan. <http://kesehatanlingkunganmasyarakat.blogspot.com/2012/03/fhdfh.html>
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suharsimi, A. (2009). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidiksn. Bumi Aksara.
- Supriyono, M. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi.
- Susanto, A. (2013). Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar. Kencana Prenada Media Group.
- Sylvia, Luh Aqnez, dkk. (2021). Guru Hebat Di Era Milenial. Indramayu: Penerbit Adab.
- Ubah Septiana. (2021). Analisis Presepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam: Universitas Islam Neberi Sumatera Utara Medan.
- Wirianingtyas, D. P. (2016). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Pada Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 14.
- Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. Bisnis Dan Iptek, 139–149.
- Yuliansyah, Y. (2017). Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Univesitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta.

