

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH
TERHADAP *PLATFORM M-BANKING*
(STUDI PADA BANK BRI SYARIAH KOTA BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**Nurul Husna
NIM. 160603255**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul Husna
NIM : 160603255
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Nurul Husna

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH
TERHADAP PLATFORM M-BANKING
(STUDI PADA BANK BRI SYARIAH KOTA BANDA ACEH)**

Disusun Oleh:

Nurul Husna
NIM. 160603255

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program
Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

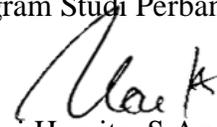
Pembimbing II


Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP. 198604272014031002


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PLATFORM M-BANKING (STUDI PADA BANK BRI SYARIAH KOTA BANDA ACEH)

Nurul Husna
NIM. 160603255

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Sabtu, 31 Juli 2021 M
21 Dzulhijjah 1442 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP. 198604272014031002


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Penguji I,

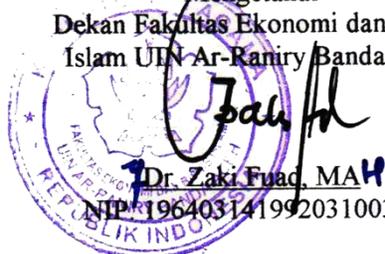
Penguji II,


Sufitrayati, S.E., M.Si.
NIP. 198208042014032002


Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Zaki Fuad, MAH
NIP. 196403141992031003





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA
ACEH UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.i

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Husna
NIM : 160603255
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : nurulbasri794@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKKU Skripsi

yang berjudul:

Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Banking (Studi Pada Bank Bri Syariah Kota Banda Aceh)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 13 Juli 2021

Mengetahui:

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Nurul Husna

Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP. 198604272014031002

Riza Aulla, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PLATFORM M-BANKING (STUDI PADA BANK BRI SYARIAH KOTA BANDA ACEH)”**. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan juga selaku Penasehat Akademik.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph. D. selaku Ketua Laboratorium dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. selaku Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan juga selaku pembimbing II yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Farid Fathony Ashal, Lc., MA selaku pembimbing I (satu) yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Sufitrayati, SE., M.Si. selaku penguji 1 serta Ismuadi, S.E., SP.Pd.I., M.Si. selaku penguji 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama proses sidang berlangsung.
6. Kepada seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

7. Orang tua Ayahanda Basri N dan Ibunda Darmiati yang senantiasa mendidik, mendoakan dan menasehati dengan setulus hati serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Dan juga kepada kakak-kakak tersayang Hariyati dan Yuli Zarmi serta Adek tercinta M.Baliansyah yang selalu memberikan dukungan serta mencurahkan kasih sayang yang tiada henti, serta kepada seluruh keluarga besar penulis.
8. Seluruh informan nasabah Bank BRI Syariah yang berada di kota Banda Aceh yang bersedia memberikan waktu dan informasi kepada penulis.
9. Asmaul Husna, Asra, Afra Nabila, Nadia Rezkita, Citra Diana, Inda mutia, Karina Devira Krisya, Dedek saripah, yang sangat berjasa dalam segala hal terutama menemani dan membantu penulis dalam keadaan suka maupun duka, memberikan dukungan moril dan material serta motivasi yang luar biasa agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan khususnya perbankan syariah letting 2016 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

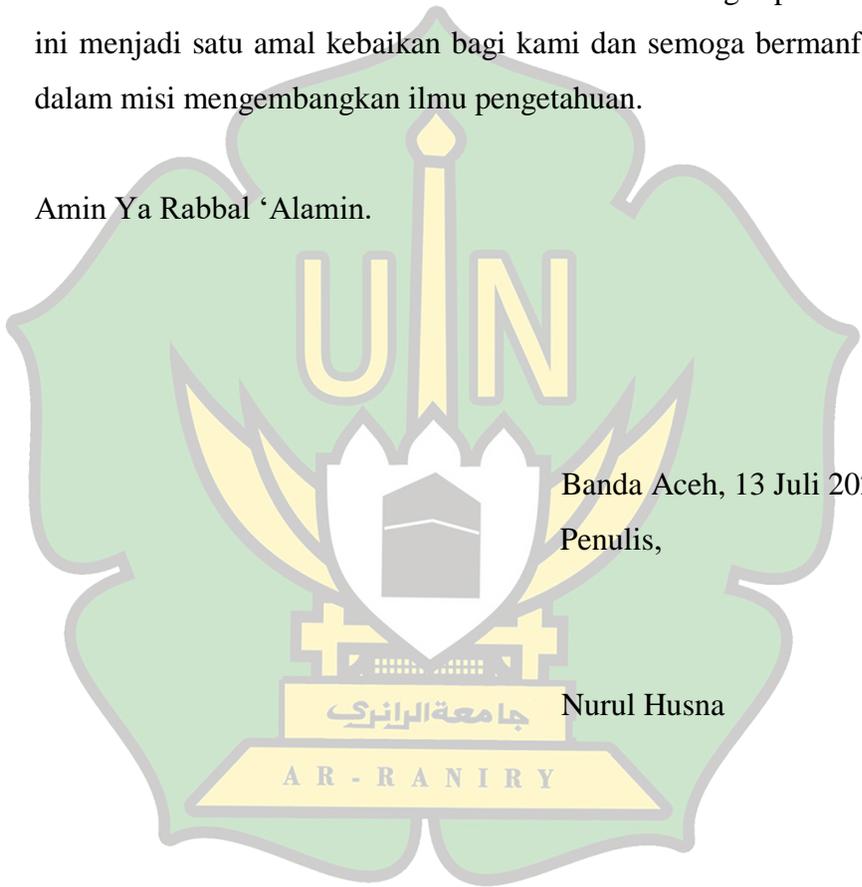
Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 13 Juli 2021

Penulis,

Nurul Husna



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هول

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atauya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ
ramā : رَمَى
qīla : قِيلَ
yaqūlu : يَقُولُونَ

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-aṭfāl/ raudatulatfāl:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Ṭalḥah:

طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Nurul Husna
NIM : 160603255
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap *Platform M-Banking* (Studi Pada Bank BRI Syariah Kota Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 2021
Tebal Skripsi : 92 Halaman
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc., MA
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

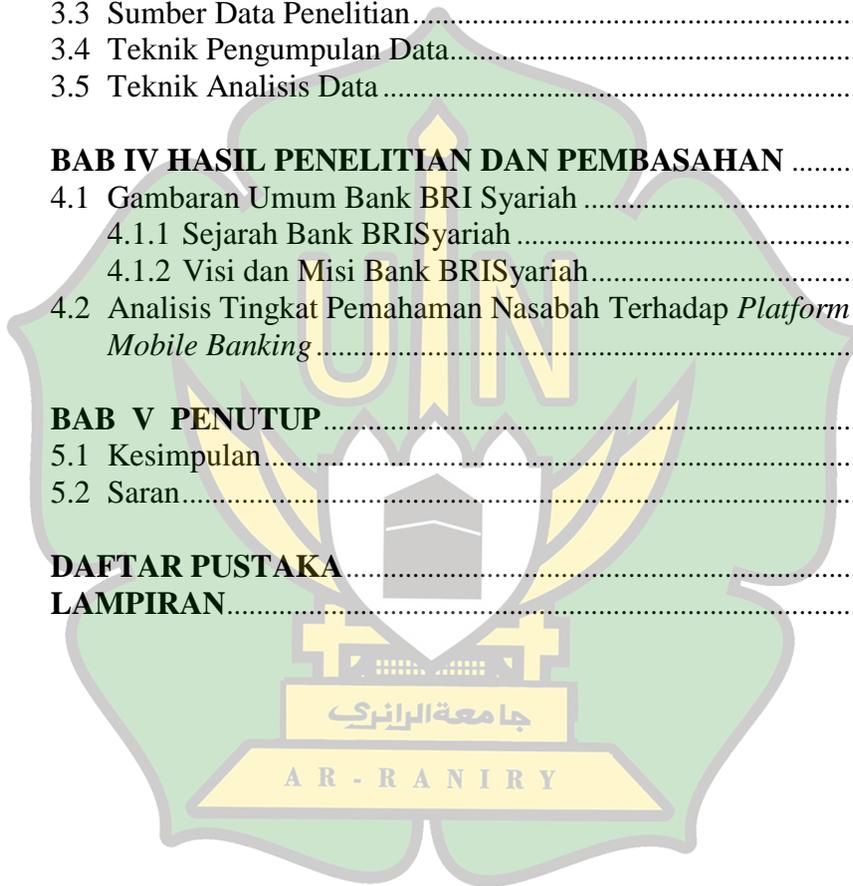
Dengan perkembangan fintech sekarang tentunya perbankan sendiri diharuskan untuk melakukan perkembangan fasilitas layanan produk berbasis teknologi, termasuk Bank BRI Syariah yaitu dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Dalam penggunaan aplikasi tersebut membutuhkan pemahaman dari nasabah, maka oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana tingkat pemahaman nasabah Bank BRI Syariah KC Kota Banda Aceh terhadap *Platform M-Banking*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: nasabah Bank BRISyariah Banda Aceh dapat dikatakan paham terhadap *platform mobile banking*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *mobile banking* seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *mobile banking*.

Kata kunci: Tingkat Pemahaman Nasabah dan *Platform M-Banking*

DAFTAR ISI

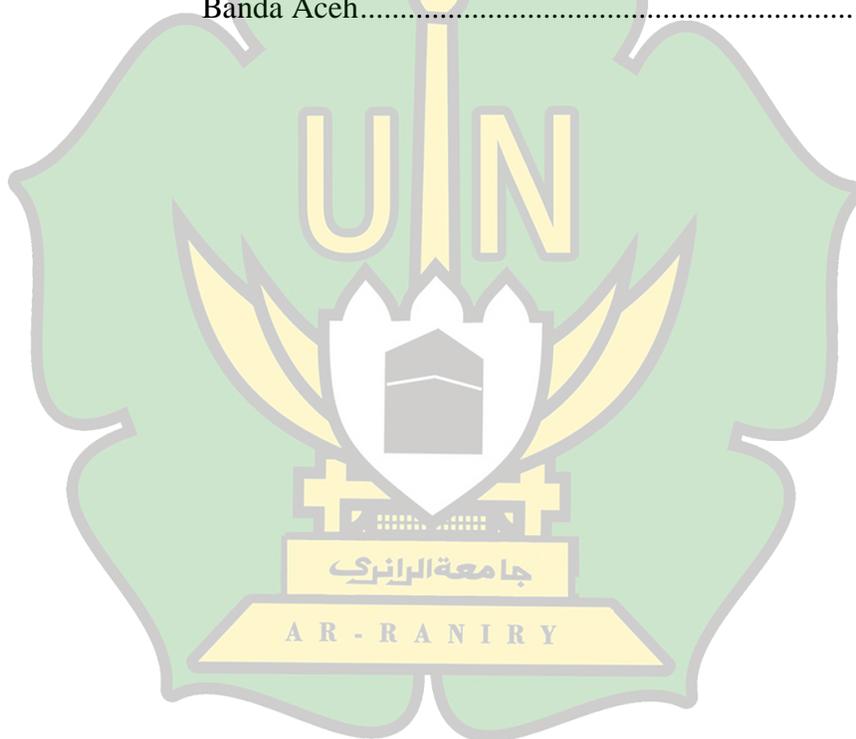
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
PENGESAHAN HASIL SIDANG	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	9
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pemahaman.....	12
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman.....	16
2.1.2 Variasi Pemahaman.....	18
2.1.3 Kesimpulan dalam Pemahaman.....	18
2.2 Kemudahan Pelayanan.....	19
2.3 Pelayanan Prima.....	19
2.4 Perspektif Islam Terhadap Pelayanan Prima.....	21
2.5 Bank Syariah.....	24
2.6 <i>M-Banking</i>	26
2.6.1 Keuntungan <i>Mobile Banking</i>	29
2.6.2 Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	30

2.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.8 Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi penelitian.....	42
3.3 Sumber Data Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Bank BRI Syariah	47
4.1.1 Sejarah Bank BRISyariah	47
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRISyariah.....	48
4.2 Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap <i>Platform Mobile Banking</i>	49
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplain Nasabah Pengguna Aplikasi BRIS Online	6
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	33
Tabel 3.1 Daftar Informan Yang Akan Di Wawancarai Mengenai Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Sistem M-Banking Pada BRI Syariah Kota Banda Aceh.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	Halaman 35
-------------------------------------	---------------



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Informan.....	62
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	62
Lampiran 3 Hasil Wawancara	63
Lampiran 4 Jumlah Ulasan.....	70
Lampiran 5 Komentar Tentang Pemahaman	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan lembaga keuangan saat ini terbilang cukup pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang muncul. Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan bank dan non bank. Kemajuan paling pesat terjadi pada lembaga keuangan sektor perbankan. Pada umumnya hampir seluruh lapisan masyarakat yang hidup di daerah perkotaan maupun perdesaan sudah tidak asing lagi dengan istilah-istilah penting di perbankan. Hal ini dimulai sejak Indonesia dilanda krisis moneter pada tahun 1998 yang diikuti bubarinya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat pada masa ini belum terlalu luas, namun setelah terjadinya krisis moneter, banyak istilah baru yang menggambarkan kejadian yang sedang terjadi (Rasyid, 2008).

Menurut Budi (2017:56) Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini. Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan yaitu

Mobile banking. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*.

Informasi yang didapatkan nasabah terkait perbankan akan diterima secara cepat, efektif dan akurat, serta dapat menghemat waktu. Sedangkan bagi bank sendiri, penerapan *mobile banking* dapat meringankan pekerjaan yang ditekuni oleh *teller* dan *customer service*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan (BRISyariah, 2021).

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 di sertakan 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 di harapkan dapat memudahkan nasabah dalam menerima layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut (Hadi, 2015:55).

Manfaat *M-Banking* adalah transfer dana/uang, mengecek informasi saldo, mengecek informasi nilai tukar, melakukan pembayaran beberapa tagihan seperti kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik dan lain sebagainya, dan melakukan pembelian (pulsa handphone, tiket pesawat, tiket kereta dan lain

sebagainya). Tetapi *M-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 internet 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. Kesalahan operasional (human error), penipuan (fraud), kejahatan melalui dunia maya (cyber crime) dan masih banyak lagi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan mobile banking (Pratama Eka, 2012: 334). Penggunaan *mobile banking* telah diterapkan hampir seluruh bank umum baik konvensional maupun syariah. Tidak terkecuali Bank BRISyariah.

Objek penelitian ini dilakukan di BRISyariah karena BRISyariah merupakan Bank BUMN di Provinsi Aceh dengan jumlah nasabah sekitar 3,3 juta orang. Dengan total nasabah yang ada di Kota Banda Aceh sebanyak 24.460 ribu per Juni 2020. BRISyariah tersebar di seluruh Kota dan Kabupaten di seluruh Provinsi Aceh. Jumlah Kantor Layanan BRISyariah terdiri dari 11 Kantor Cabang, 15 Kantor Cabang Pembantu, 141 Kantor Unit, 35 Teras BRIS dan puluhan ribu agen Brilink yang tersebar di seluruh Aceh. Selain itu penggunaan mobile banking pada BRISyariah pun terbilang cukup banyak, perseroan mencatat, hingga akhir 2020,

total transaksi yang dilakukan melalui aplikasi mobile BRIS Online mencapai 78,6% dari total transaksi keseluruhan (Elena, 2020).

Wawan Ruswanto selaku pimpinan BRI Kantor Cabang Banda Aceh menyampaikan bahwa pada masa transisi tahun 2020 yang menjadi komitmen BRI dalam mengimplementasikan Qanun LKS tersebut adalah dengan *sharing office* dengan BRI Syariah yang nantinya pada Bulan Desember 2020 akan seluruhnya menjadi kantor BRI Syariah. Sampai dengan Bulan Oktober 2020 BRI telah melakukan konversi 85% Simpanan dan 90% Pinjaman. BRI akan memaksimalkan konversi sisa Simpanan dan Pinjaman hingga di akhir Desember tahun 2020 bisa mencapai 100% (Aceh Trimbun, 2021).

Selanjutnya Fahmi Subandi selaku Direktur Operasional BRI Syariah menyatakan bahwa hingga akhir Mei 2020, Bank BRISyariah mencatat total transaksi dilakukan melalui aplikasi mobile BRIS *Online* mencapai 78,6% dari total transaksi keseluruhan (CNBC Indonesia, 2021). Dalam beberapa periode setelah berjalannya aplikasi BRIS *Online* hingga sampai saat ini, jika dilihat dari rating dan ulasan yang telah diberikan maupun di komen oleh seluruh para pengguna pada aplikasi BRIS *Online* di *Play Store*, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut masih belum dapat memenuhi tingkat kepuasan nasabah serta pemahaman nasabah terhadap aplikasi BRIS *Online* yang masih dalam tingkat rendah dan belum sepenuhnya memahami terkait fitur-fitur yang ada pada aplikasi BRIS *Online*

itu sendiri. Adapun rating dan ulasan yang diberikan oleh seluruh pengguna aplikasi BRIS *Online* dapat dilihat dari kolom ulasan yang disediakan oleh pihak *Play Store* baik pada android maupun ios (BRISyariah, 2021).

Dari jumlah ulasan BRIS *Online* seluruh Indonesia yang diambil dari *play store*, menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan ulasan dari pengguna aplikasi BRIS *Online* hingga saat ini mencapai 21.412 ulasan dengan rating 3,4 dan jika dilihat dari ulasan per-bintang maka bintang 5 menempati posisi tertinggi dari ulasan pada bintang lainnya. Namun demikian, masih terdapat ulasan pengguna yang menunjukkan bahwa aplikasi BRIS *Online* belum dapat memberikan kepuasan maupun pemahaman yang dapat memudahkan layanan bagi para penggunanya walaupun sampai hari ini sudah mencapai 500.000 orang lebih yang telah mendownload aplikasi BRIS *Online* tersebut. Hal ini dapat dilihat dari total rating bintang 1 yang merupakan rating tertinggi kedua setelah bintang 5.

Jika dilihat dari beberapa pengguna *M-Banking* BRIS *Online* ternyata beberapa diantaranya masih ada yang kurang memahami terkait aplikasi yang sudah mereka *download*. Terdapat beberapa nasabah yang masih mengkritik kinerja aplikasi BRIS *online*, hal ini menunjukkan bahwa mereka belum memahami secara menyeluruh mengenai cara kerja *mobile banking* BRIS *Online*. Namun adapula ada yang memberikan komentar positif yang artinya bahwa beberapa nasabah ini telah paham dalam

penggunaan aplikasi. Sehingga tingkat pemahaman nasabah terhadap pengguna *M-Banking* sangat penting agar terhindar dari kejahatan.

Salah satu kejahatan yang terjadi akibat pemakaian *M-Banking BRIS online* yaitu penipuan yang dikirimkan melalui SMS. Pesan palsu dari *hacker* yang menyamar sebagai intuisi keuangan meminta nasabah pengguna *M-Banking* untuk mengirimkan nomor rekening sehingga berhasil membuat nasabah terjebak dan kehilangan uang pada rekening mereka. Kejahatan ini dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman nasabah tentang pentingnya keamanan *password* rekening yang tersimpan di *smartphone* mereka sehingga memudahkan para *hacker* untuk meretas rekening para nasabah dan sedikitnya sosialisasi yang mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam industri perbankan. Perbankan sebagai penyedia layanan *M-Banking* khususnya *BRIS online* wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan *M-Banking* perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan (Hafid, 2015). Berikut merupakan data komplain nasabah terhadap penggunaan aplikasi *BRIS online*:

Tabel 1.1
Data Komplain Nasabah Pengguna Aplikasi BRIS Online

No.	Nama Nasabah	Keluhan
1.	Ervina Rahmawati Sholiha	- Call BRIS tidak dapat dihubungi - Transfer kredit ke BRIS tapi saldo tidak bertambah
2.	Suniyyah Puspita Srail	- Tidak dapat mentransfer ke rekening bank lain
3.	Zainal Mustofa	- Tidak dapat melakukan top-up go-pay namun saldo rekening terpotong
4.	Khairul Abral	- Gagal melakukan transfer ke rekening tujuan namun saldo rekening berkurang
5.	Alfian	- Penipuan melalui SMS

Sumber: Call center BRI Syariah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwasanya keluhan nasabah pengguna BRIS *online* umumnya mengenai jaringan aplikasi tersebut yang sering eror dan masalah lainnya yaitu penipuan. Jaringan yang sering eror menyebabkan banyak nasabah yang menjadi khawatir uang di dalam rekening mereka terkuras tanpa dapat mereka gunakan semestinya. Hal-hal seperti itu bisa terjadi karena kurangnya pemahaman dan antisipasi nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Tingkat pemahaman nasabah sangat berpengaruh terhadap penggunaan *M-Banking* seperti yang dijelaskan oleh penelitian Muthia (2017) yang menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, mengklasifikasikan, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di Kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan, dengan tingkat rata-rata pemahaman sebesar 78,75%, namun seiring dengan

perkembangan teknologi masyarakat Kecamatan Medan Johor mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi.

Penelitian ini dilakukan di BRISyariah karena pada saat observasi awal pada masyarakat Kota Banda Aceh peneliti menemukan banyak nasabah pengguna BRIS *online*. Oleh karena itu penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pandangan nasabah terkait *Mobile Banking*. Pandangan nasabah dianggap penting dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* BRIS *online* untuk dapat mengetahui sejauh mana pemahaman nasabah terkait penerapan *M-Banking* BRIS *online* ini. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait dengan “**Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Banking (Studi Pada BRI Syariah Kota Banda Aceh)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat pemahaman nasabah Bank BRI Syariah Banda Aceh terhadap *Platform M-Banking*.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat

pemahaman nasabah Bank BRI Syariah Banda Aceh terhadap sistem *M-Banking*.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perbankan yaitu sebagai masukan dan alat kritik yang membangun bagi industri perbankan untuk menentukan langkah-langkah pengembangan terhadap layanan *M-Banking*
2. Bagi Akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang kajian ilmu dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.
3. Bagi Penulis meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menambah pengetahuan tentang analisis tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan *M-Banking*

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan secara singkat mengenai pertumbuhan aset asuransi syariah di Indonesia yang kemudian dirumuskan dalam beberapa poin rumusan masalah. Dalam Bab ini juga

dipaparkan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian sendiri.

Bab II Landasan Teori

Landasan teori, temuan penelitian terkait, kerangka berfikir dan pengembangan hipotesis. Dimana landasan teori ini memuat teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Temuan penelitian terkait ini diperlukan guna memperkuat teori yang telah dipaparkan serta memberikan penjelasan singkat mengenai persamaan dan perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Kemudian hal ini dilanjutkan dengan membentuk kerangka berfikir yang menjelaskan hubungan antar variable yang akan diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis yaitu merumuskan hipotesis dengan argumen yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan.

Bab III Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

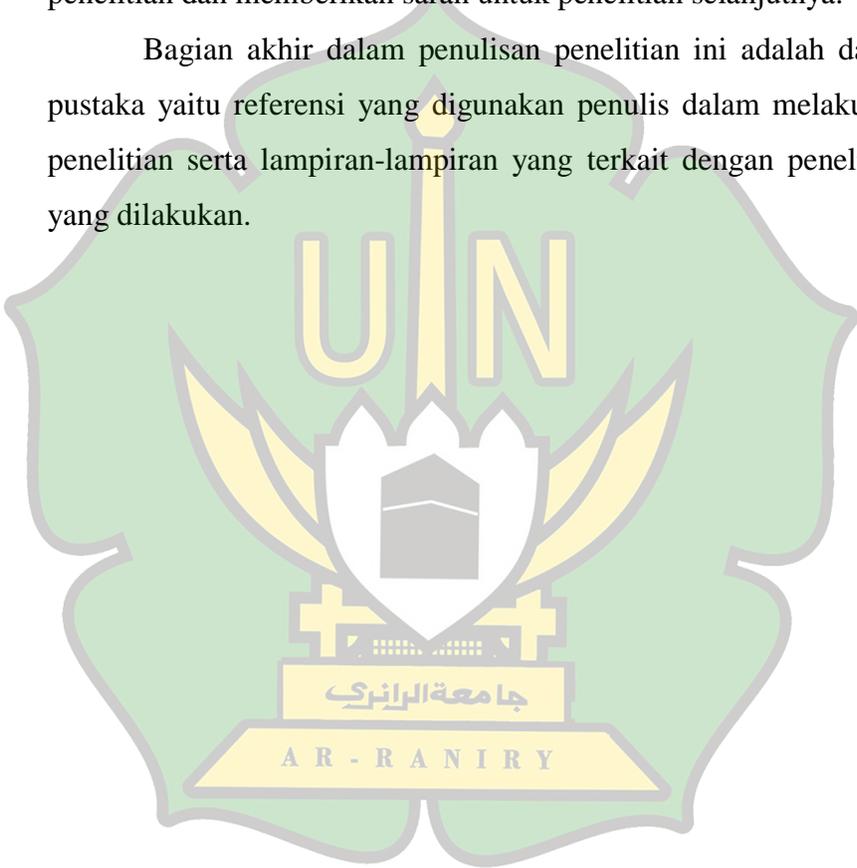
Bab IV Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis dan pengujian hipotesisnya serta hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan.

Bab V Penutup

Penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan memuat pembahasan singkat mengenai hasil penelitian yang diperoleh. Sedangkan saran menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

Bagian akhir dalam penulisan penelitian ini adalah daftar pustaka yaitu referensi yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian serta lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemahaman

Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan (KBBI, 1993:636). Suharsimi (2009:118). 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. Menurut Bloom dan Anderson, et.al (2001), pemahaman dapat di defenisikan sebagai kemampuan untuk menyerap/menangkap makna dan arti dari suatu objek yang diberikan. Kemampuan tersebut dapat dinyatakan dengan menerjemahkan suatu objek (menjelaskan dengan susunan kalimat sendiri dan meringkas), meramalkan akibat dari suatu kejadian, membuat pikiran tentang kecenderungan yang terlihat dalam susunan tertentu (seperti grafik, gambar dan lain-lain), serta menguraikan isi pokok dari suatu objek.

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 kaitannya dengan pengetahuan konsumen. Sedangkan stimulus itu sendiri diartikan sebagai panca indra yang masuk melalui tindakan rangsangan, baik itu indra penglihatan, indra peraba maupun indra penciuman dan lain-lain (Engel, Blackwell & Miniard 1994). Menurut Bloom dalam Anderson, et.al (2001) ada 7 indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

1. *Interpreting* (interpretasi)

Interpreting (interpretasi) merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk dapat menerima pengetahuan/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 mengklarifikasikan 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. Pemberian contoh terjadi ketika seseorang memberi contoh yang

spesifik dari objek yang masih umum atau prinsip. Pemberian contoh meliputi identifikasi definisi, ciri-ciri dari objek general atau prinsip.

3. *Classifying* (Mengklasifikasikan)

Clasification (mengklasifikasikan) 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 dari konsep tersebut, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh seseorang tersebut. Klasifikasi meliputi bagian kegiatan mencari ciri-ciri yang relevan atau mencari sebuah pola. Klasifikasi merupakan sebuah pelengkap proses *examflying*. Bentuk alternatif dari mengklasifikasi ini adalah mengolongkan dan mengkategorikan.

4. *Summarizing* (Meringkas)

Summarizing merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mengembangkan pernyataan yang mampu menggambarkan isi informasi/tema secara keseluruhan berupa ringkasan/*resume* atau abstrak. Meringkas meliputi kegiatan penyusunan gambaran informasi, seperti arti pengertian dari suatu adegan dan menyimpulkan dari bentuk tersebut seperti menemukan tema. Alternatif bentuk ini adalah generalisasi atau abstrak.

5. *Inferring* (Menyimpulkan)

Inferring merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menemukan sebuah pola dari suatu gambaran materi yang diberikan. Aktivitas 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. Pengambilan keputusan terjadi ketika seseorang mampu mengihtisarkan suatu objek.

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. Mencari satu persatu hubungan antara satu elemen dengan pola dalam satu obyek, peristiwa, atau ide dilain objek, peristiwa atau ide juga yang termasuk kedalam tahap membandingkan. Nama lain dari *comparing* adalah membedakan, menyesuaikan.

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. Menjelaskan terjadi ketika seseorang mampu membangun dan menggunakan model sebab akibat dalam suatu sistem. Model mungkin diperoleh dari teori formal atau mungkin dalam penelitian atau percobaan.

2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman

Menurut Peter dan Olson (2000 : 118-120), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kedalaman dalam perincian suatu pemahaman yang muncul ketika konsumen menerjemahkan informasi pemasaran yaitu, pengetahuan dalam ingatan, keterlibatan dan lingkungan ekposur. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengetahuan dalam ingatan

Kemampuan memahami informasi pemasaran sebagian besar ditentukan oleh pengetahuan yang ada dalam ingatan konsumen saat ini. Pengetahuan, arti dan kepercayaan yang diaktifkan pada suatu situasi pemahaman menentukan tingkatan pemahaman yang akan terjadi serta arti dipahami yang akan muncul. Pada pemasaran sering mendiskusikan pengetahuan konsumen dalam konteks kecakapan (*expertise*) atau keakraban tentang pengetahuan produk. Konsumen yang cakap cukup akrab dengan kategori produk, bentuk produk, dan merek tertentu.

Mereka cenderung memiliki sejumlah besar pengetahuan prosedural dan pengetahuan yang menjelaskan, yang diorganisasi dalam skema dan tulisan. Sebaliknya, konsumen yang awam hanya memiliki sedikit pengalaman atau keakraban dengan suatu produk.

2. Keterlibatan

Keterlibatan dalam konsumen pada saat eksposur terjadi memiliki pengaruh besar terhadap motivasi memahami informasi pemasaran. Konsumen dengan relevansi-relevansi pribadi intrinsik yang tinggi atas produk tertentu mengasosiasikan produk tersebut dengan konsekuensi yang relevan pada pribadinya serta nilai pokok bagi konsep pribadi mereka.

3. Lingkungan Eksposur

Berbagai aspek pada situasi atau lingkungan saat terjadinya eksposur dapat mempengaruhi kesempatan memahami informasi pemasaran seseorang konsumen. Termasuk di dalamnya faktor-faktor seperti tekanan waktu, status pengaruh konsumen (suasana hati yang baik atau buruk), dan gangguan (kebisingan, kerumunan yang saling dorong).

2.1.2 Variasi Pemahaman

Menurut Peter dan Olson (2000:114-116), proses pemahaman konsumen dapat berbeda dalam empat hal yang penting:

1. pemahaman dapat terjadi secara otomatis atau terkontrol.
2. dapat menghasilkan arti yang lebih nyata atau lebih abstrak.
3. dapat menghasilkan sedikit atau banyak arti, dan
4. dapat menciptakan ingatan yang lebih lemah atau lebih kuat.

2.1.3 Kesimpulan dalam Pemahaman

Ketika konsumen terlibat dalam proses pemahaman yang dalam rinci, menciptakan kesimpulan. Kesimpulan adalah pengetahuan atau kepercayaan yang tidak didasarkan pada informasi yang tidak berbelit-belit (jelas) di lingkungan. Penyimpulan memiliki peran yang besar dalam penyusunan dalam rantai arti akhir. Dengan melakukan penyimpulan selama pemahaman, konsumen dapat menghubungkan arti ciri fisik suatu produk dengan arti yang lebih abstrak tentang konsekuensi fungsionalnya, dan bahkan mungkin konsekuensi psikososial serta nilai dari penggunaan produk (Peter dan Olson 2000:117). Penyimpulan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan yang ada dalam ingatan konsumen saat ini. Jika diaktifkan selama pemahaman, pengetahuan yang relevan dapat menjadi dasar untuk membentuk kesimpulan. Konsumen sering menggunakan ciri produk yang nyata dan bentuk sebagai arahan dalam membuat kesimpulan

tentang ciri, konsekuensi, dan nilai yang abstrak. Dalam situasi yang sangat akrab, penyimpulan dapat dibuat secara otomatis tanpa membutuhkan kesadaran penuh.

2.2 Kemudahan Pelayanan

Kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem informasi bebas dari usaha, yang berarti mudah, bebas dari kesulitan atau tidak perlu usaha yang besar untuk memahami sistem informasi tersebut, artinya teknologi membawa suatu kemudahan bagi pengguna. (Surawan, 2016).

Pelayanan menurut Febriana (2016: 150) adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumennya.

2.3 Pelayanan Prima

Menurut Bintoro, (2014). Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik

karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sector publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sector bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sector publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya. (Bintoro, 2014).

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang pelayanan prima adalah sebagai berikut (Bintoro, 2014):

- a. Rasa memiliki terhadap instansi.
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.

- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

2.4 Perspektif Islam Terhadap Pelayanan Prima

Akhir-akhir ini kita sering kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (*service Excellent*). Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi (Anida, 2015).

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama (Anida, 2015). Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاثِمُوا اللَّهَ إِنَّا اللَّهُ شَدِيدُ

الْعِقَابِ

Artinya: “...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah

kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S. al-Maidah [5]: 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas (Saputra, 2018).

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “*Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya*”. (Hadits Riwayat ath-Thabrani, Nomor 3289, dari Jabir bin Abdullah r.a. Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab: As-Silsilah Ash-Shahîhah).

Hadits ini menjelaskan kepada kita bahwa Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan

jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai (Binroh, 2018).

Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari :

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

Artinya: *“Senyummu di hadapan saudaramu (sesama Muslim) adalah (bernilai) sedekah bagimu.”* (HR At-Tirmidzi Nomor 1956, Ibnu Hibban Nomor 474 dan 529, dll. Dinyatakan shahih oleh Ibnu Hibban, dan dinyatakan hasan oleh At-Tirmidzi dan Syekh Al Albani dalam Ash-Shahihah Nomor 572)

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta

kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh (Binroh, 2018).

2.5 Bank Syariah

Menurut Ascarya (2007) Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan bank yang dalam operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada prinsip syariah Islam, dan tata cara operasinya mengacu kepada ketentuan Alquran dan Hadis. Selain itu menurutnya bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12), menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang

dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Seperti yang telah disebutkan di atas, bank syariah dalam sistem serta kegiatan operasionalnya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah diartikan sebagai prinsip yang berdasarkan hukum atau norma agama Islam. Dalam hal ini pengertian bank syariah dan bank Islam sama, yaitu sistem perbankan yang berdasarkan pada hukum-hukum Islam (syariah).

Bank syariah dalam menjalankan usahanya menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar dan maysir. Oleh karena itu produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut. Menurut Schaik dalam buku

Khaerul Umam yang berjudul Manajemen Perbankan Syariah, bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam menggunakan konsep berbagi resiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan yang berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Pengertian senada diungkapkan oleh Karnaen Perwataatmaja dan Muhammad Syafi'i Antonio mendefinisikan bank Islam sebagai bank yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip syariat Islam, yakni bank yang dalam

beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan dapat dipahami bahwa bank syariah atau bank Islam adalah suatu lembaga keuangan perbankan dalam kegiatan operasionalnya dan sistem yang diterapkan berdasarkan syariat Islam.

2.6 M-Banking

Menurut Rahayu (2019:9) pengertian mobile banking yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi *handphone*. Selain itu dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.

Menurut Wulandari (2017), para pengguna yang memanfaatkan *mobile banking* untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, mutasi 10

transaksi terakhir, transfer, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa, dan lain-lain akan memperoleh banyak keuntungan. Keuntungan tersebut terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *mobile banking* jelas dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sepanjang penggunaannya memiliki saran pendukung untuk melakukan layanan *mobile banking* tersebut.

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan: (Wulandari, 2017).

1. *Informational* (bersifat memberi informasi) Di dalam sistem ini, hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang 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 perubahan 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 di situs 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 itu 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 sebelumnya. Pada sistem di 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 di dalam 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.

2.6.1 Keuntungan *Mobile Banking*

Layanan *Mobile banking* memiliki kelebihan dibandingkan *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 (Rahayu, 2020).

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 *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 melebihi internet banking (Riayu dan Susanto, 2020).

2.6.2 Kelemahan *Mobile Banking*

Menurut Putri (2018), kelemahan dari *M-Banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blank spot* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan *M-Banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan *internet provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *M-Banking*.

Fitur keamanan 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*” (Putri, 2018).

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 *hacker* tidak dapat membaca data yang dikirimkan, namun hal ini tidak berlaku manakala *smartphone*-nya dicuri. Celakanya lagi banyak orang 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 mobil *e-banking* ini, di mana 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 Application Toolkit*, *browser WAP*, atau hanya SMS.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan dan hasil-hasil dari penelitian terdahulu bisa dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya. Dalam menyelesaikan proposal ini, peneliti menggunakan berbagai referensi dari peneliti-peneliti terdahulu untuk mendapatkan fakta-fakta yang terkait mengenai tingkat pemahaman nasabah terhadap sistem *M-Banking* Pada BRI Syariah Kota Banda Aceh. Walaupun memiliki perbedaan baik dari subjek maupun objek penelitian, tetapi hasil dari penelitian-penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk membantu dalam menyelesaikan proposal ini. Penelitian-penelitian yang dijadikan referensi adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terkait

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Muttaqin (2014) Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Fasilitas <i>Sms Banking</i> Di Kota Medan.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa menggunakan dimensi pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, klasifikasi, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di kota Medan memahami fasilitas BNI <i>SMS Banking</i> . Dengan tingkat rata-rata pemahaman masyarakat sebesar 69.39%
2.	Muthia (2017), Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa indikator pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, mengklasifikasikan, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di Kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan, dengan tingkat rata-rata pemahaman

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
			sebesar 78,75%, namun seiring dengan perkembangan teknologi masyarakat Kecamatan Medan Johor mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi.
3.	Purwati (2018), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh).	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah
4.	Akmalia (2018) Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Penggunaan ATM.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perbankan Syariah mampu memahami penggunaan KTM/ATM adapun transaksi yang sering digunakan mahasiswa Perbankan Syariah adalah tarik tunai, setor tunai, transfer dana dan pengantian PIN KTM/ATM. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel pemahaman dan penggunaan memiliki hubungan yang signifikan terhadap penggunaan KTM/ATM.
5.	Riayu dan Susanto (2020) Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank	Kualitatif	Secara umum PT. Bank Pembangunan Daerah Sumater Barat terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan Nagari M-Banking untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi keuangan maupun transaksi non-keuangan, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank atau

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba		bahkan ke ATM. Dengan adanya fitur Nagri QR mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran zakat, karena PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Bekerja sama dengan QRIS, sehingga pembayaran zakat dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Hambatan yang dihadapi seperti kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan masih banyaknya fitur yang kurang lengkap seperti mutasi rekening. Selain itu, masih rendahnya tingkat keamanan penggunaan Nagari M-Banking, karena aplikasi berhubungan langsung dengan internet, jadi sangat mudah untuk di hack dan ketika perangkat atau handphone nasabah hilang, data nasabah akan sangat riskan untuk digandakan.
6.	Sulfiana (2020) penerapan sistem Mobile Banking dalam peningkatan pelayanan nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="632 924 1084 1203">1. Penggunaan sistem mobile banking bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem mobile banking seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai. <li data-bbox="632 1203 1084 1570">2. Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berprilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sumber: Data Diolah (2021)

Muttaqin (2014) dalam penelitiannya yang berjudul analisis tingkat pemahaman masyarakat terhadap fasilitas *sms banking* di Kota Medan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa menggunakan dimensi pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, klasifikasi, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di kota Medan memahami fasilitas BNI *SMS Banking*. Dengan tingkat rata-rata pemahaman masyarakat sebesar 69.39%. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian. Selain itu fokus penelitian ini terletak *pada sms banking* sedangkan peneliti mengarah pada *mobile banking*. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai pemahaman nasabah.

Muthia (2017), dalam penelitiannya yang berjudul analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa indikator pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, mengklasifikasikan, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di Kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan, dengan tingkat rata-rata pemahaman sebesar 78,75%, namun seiring dengan perkembangan teknologi masyarakat Kecamatan Medan Johor mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi. Perbedaan penelitian ini adalah waktu, lokasi

penelitian, dan obyek penelitian. Persamaannya yaitu sama-sama mengkaji mengenai pemahaman nasabah.

Purwati (2018), dalam penelitiannya yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian. Selain itu fokus penelitian ini terletak pada persepsi sedangkan peneliti mengarah pada pemahaman. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai aplikasi *mobile banking*.

Akmalia (2018) dalam penelitiannya yang berjudul analisis pemahaman nasabah bank syariah terhadap penggunaan ATM. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perbankan Syariah mampu memahami penggunaan KTM/ATM adapun transaksi yang sering digunakan mahasiswa Perbankan Syariah adalah tarik tunai, setor tunai, transfer dana dan pengantian PIN KTM/ATM. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel pemahaman dan penggunaan memiliki hubungan yang signifikan terhadap penggunaan KTM/ATM. Perbedaan penelitian ini adalah waktu dan lokasi penelitian. Selain itu fokus penelitian ini terletak pada ATM sedangkan peneliti mengarah pada *mobile banking*.

Sedangkan persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai aplikasi pemahaman nasabah.

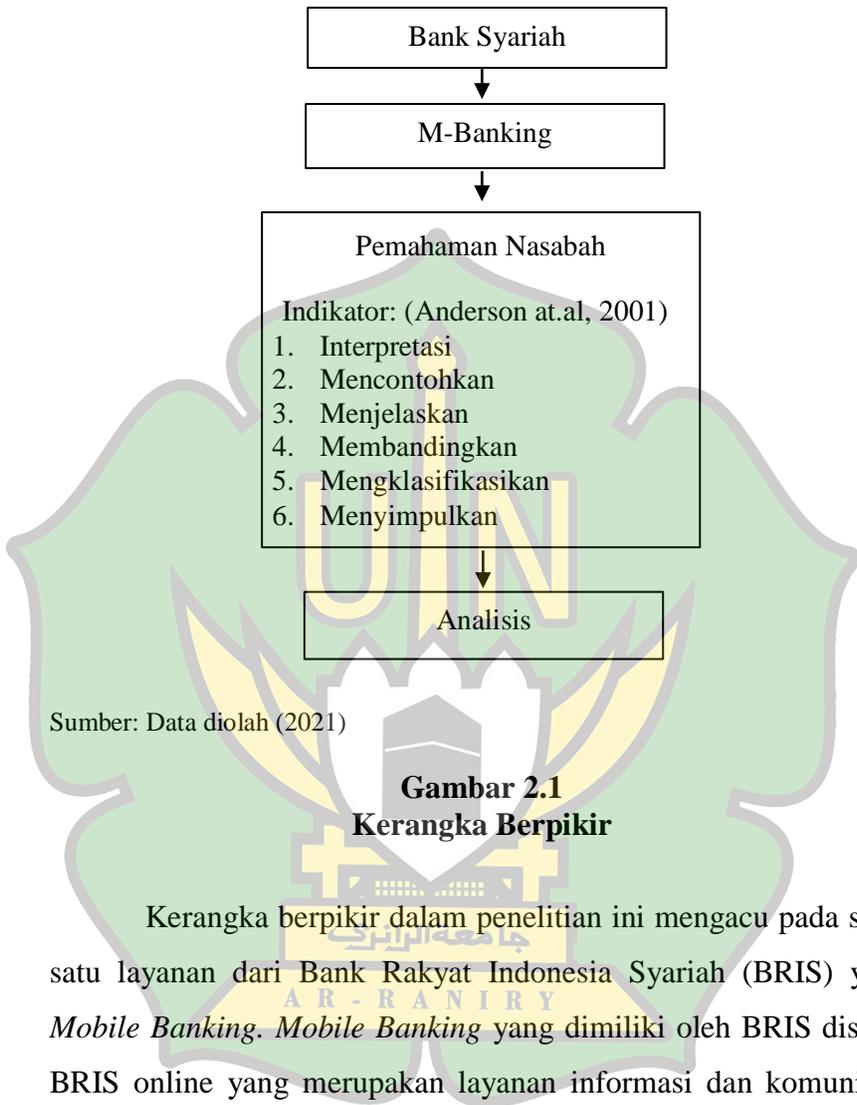
Riayu dan Susanto (2020) dalam penelitiannya yang berjudul penerapan *m-banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara umum PT. Bank Pembangunan Daerah Sumater Barat terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan Nagari M-Banking untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi keuangan maupun transaksi non-keuangan, sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank atau bahkan ke 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 zakar dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Hambatan yang dihadapi seperti kurangnya kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan masih banyaknya fitur yang kurang lengkap seperti mutasi rekening. Selain itu, masih rendahnya tingkat keamanan penggunaan Nagari M-Banking, karena aplikasi berhubungan langsung dengan internet, jadi sangat mudah untuk di hack dan ketika perangkat atau handphone nasabah hilang, data nasabah akan sangat riskan untuk digandakan.

Sulfiana (2020) dalam penelitiannya yang berjudul penerapan sistem Mobile Banking dalam peningkatan pelayanan nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru Kualitatif. Hasil penelitian

menyimpulkan bahwa (1) Penggunaan sistem mobile banking bank Sulselbar Cabang Barru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahannya dalam menggunakan sistem mobile banking seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali tarik tunai, dan (2) Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

2.8 Kerangka Berfikir

Kerangka Pemikiran menyatakan bahwa dalam sebuah rancangan penelitian, adanya sebuah kerangka penelitian. Sebagaimana diketahui bahwa kerangka penelitian merupakan sebuah alur penelitian yang dirancang sebelum proses penelitian berlangsung. Kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1.

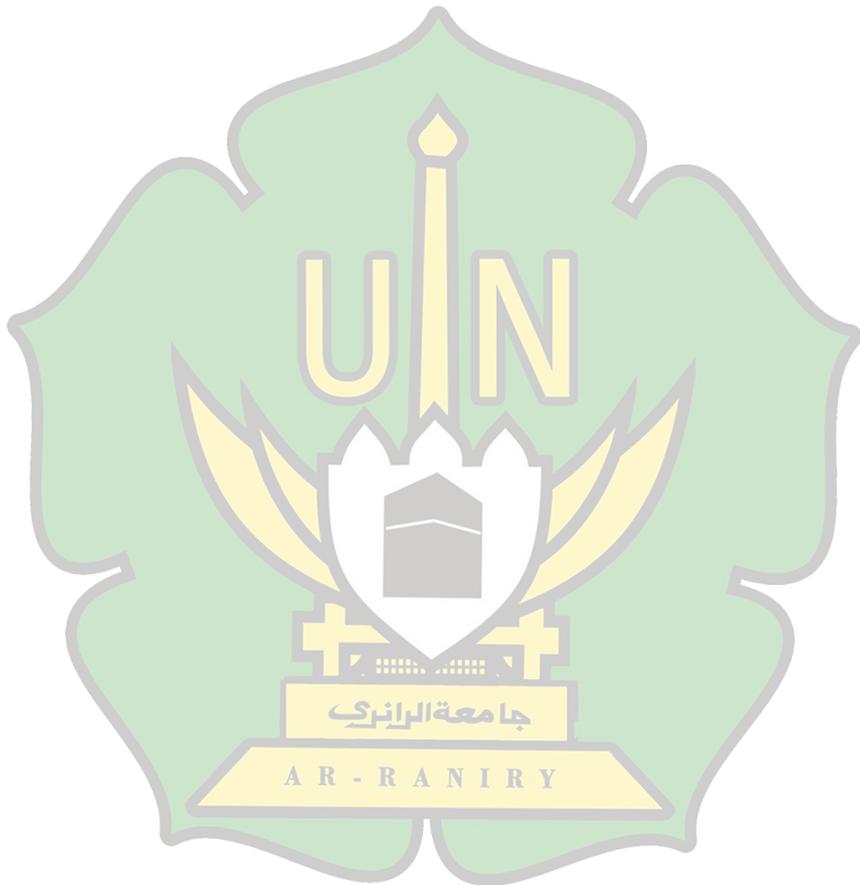


Sumber: Data diolah (2021)

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini mengacu pada salah satu layanan dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) yaitu *Mobile Banking*. *Mobile Banking* yang dimiliki oleh BRIS disebut BRIS online yang merupakan layanan informasi dan komunikasi perbankan melalui telepon seluler (www.brisyariah.co.id). BRIS *online* memiliki beberapa fitur untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi finansial dan non finansial. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan BRIS *online* sebagai studi kasus untuk

mengetahui tingkat pemahaman nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Untuk menambah data, peneliti juga melakukan penelitian kepustakaan (*library research*). Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sumardi Surya brata dalam buku Soejono, Abdurrahman (1997) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan situasi-situasi yang terjadi di masyarakat. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat bagaimana adanya (Amalia, 2018).

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif adalah karena pendekatan tersebut dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dimana peneliti akan turun langsung kelapangan berbaur dengan nasabah secara aktif, berintraksi secara langsung dengan informan sehingga peneliti dapat melihat, mendengar pendapat sehingga mudah menggambarkan bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap sistem *M-Banking*, sehingga memperoleh hasil yang baik. Peneliti akan turun langsung kelapangan untuk melihat permasalahan tersebut secara mendalam, dan berupaya mendapatkan data dan fakta secara luas.

3.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang di perlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian karena pada saat observasi awal pada masyarakat Kota Banda Aceh peneliti menemukan banyak nasabah pengguna BRIS *online*. Hal ini tentu dapat memudahkan peneliti dalam mendapatkan data yang akurat untuk mencari jawaban atas permasalahan pada penelitian ini.

3.3 Sumber Data Penelitian

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari pelaku yang diteliti (Silalahi, 2012:289), seperti hasil dari wawancara, observasi maupun dokumentasi. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini bersumber langsung dari informan, baik itu informan kunci maupun informan utama.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pedoman wawancara. Menurut Subagyo (2004:39), wawancara adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan

pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung dengan informan, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Hasil wawancara tersebut berupa jawaban dari responden berupa informasi terhadap permasalahan penelitian dan dijadikan data dalam penulisan skripsi ini.

Kemudian pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur karena wawancara jenis ini dapat menentukan masalah lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat, ide dan fakta-fakta yang telah terjadi. Selain itu, jenis wawancara ini digunakan karena penelitian ini memerlukan data yang lebih spesifik dan lengkap. Dalam wawancara ini peneliti mencatat, merekam melalui *handpone* (HP) dan mendengar informan secara teliti.

Informan penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan dan individu, benda atau organisme yang di jadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Amirin, 1986:83). Dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian bagaimana pemahaman nasabah terhadap sistem *mobile banking*.

Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat

yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian (Martha & Kresno, 2016).

Informan dalam penelitian ini adalah 6 narasumber yang ada di Kota Banda Aceh. Jadi subjek penelitiannya terdiri dari nasabah yang menggunakan *Mobile banking*, Tujuannya agar dapat merepresentasikan populasi secara keseluruhan. Peneliti mengambil 6 informan karena 6 orang ini berasal dari kalangan pekerjaan yang berbeda-beda, sehingga perbedaan pekerjaan ini dapat merepresentasikan bagaimana *Mobile banking Online BRIS* dapat dipahami oleh masing-masing narasumber berdasarkan kebutuhan mereka sehari-hari.

Hal ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Adapun daftar informan yang akan peneliti wawancarai dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Daftar Informan Yang Akan Di Wawancarai Mengenai
Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Sistem *M-Banking*
Pada BRI Syariah Kota Banda Aceh

Kode Informan	Nama	Jabatan
A-1	Sri Mariati Hasyimi	Mahasiswa
A-2	Intan Mauliza	Mahasiswa
A-3	Hariyati	Apoteker
A-4	M shadeq	Pns
A-5	Rahmad Hidayat	Tenaga kontrak
A-6	Ar rahman	Wirawasta

Sumber: Data Diolah, (2021).

Dari tabel 3.1 daftar informan dapat disimpulkan bahwa terdapat jumlah informan sebanyak 6 orang untuk dijadikan sampel pada penelitian ini ialah nasabah BRI Syariah Kota Banda Aceh

yang dapat dilihat dari nama nasabah, kode informan nasabah, jabatan nasabah.

3.5 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman mengemukakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktifitas dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2014:246- 252).

1. Reduksi Data

Data Reduction yaitu, merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan reduksi data melalui bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, menyinkronkan hal yang dianggap tidak perlu.... Dengan demikian kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dan dijelaskan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum data-data penting dari hasil wawancara tentang pemahaman Nasabah Terhadap Sistem *M-Banking* pada Bank BRI Syariah di Kota Banda Aceh.

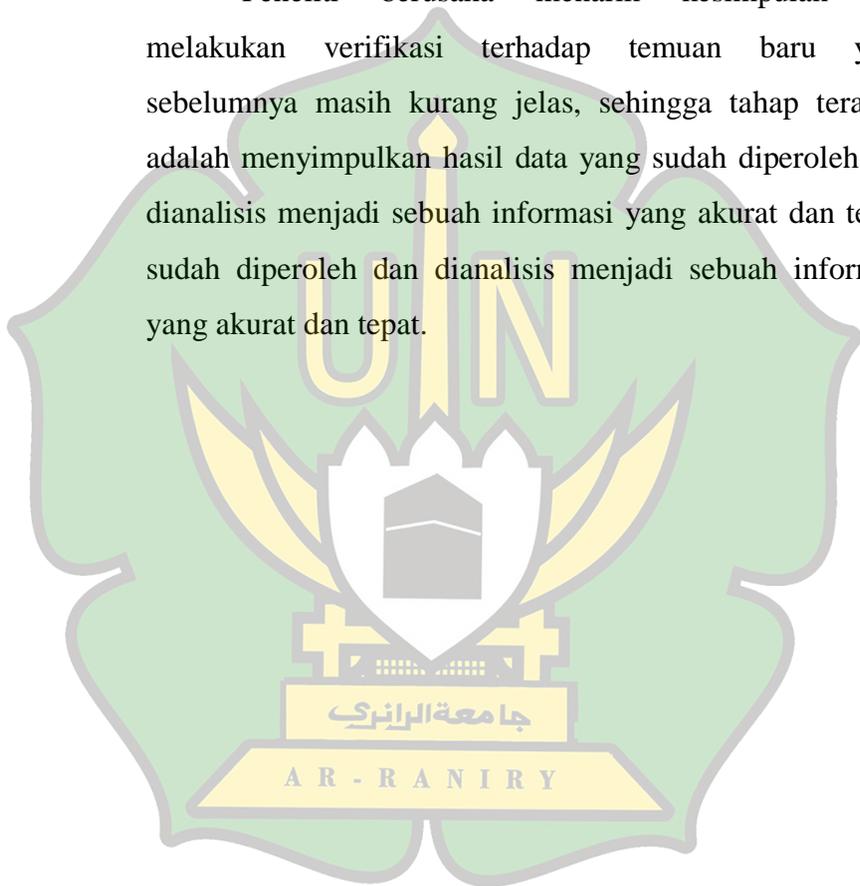
2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Peneliti berusaha menjelaskan hasil penelitian ini dengan singkat, padat dan jelas. Setelah data diperoleh,

maka dapat dianalisis data dengan mengumpulkan segala hasil penelitian yang dilakukan pada 6 informan tersebut.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi terhadap temuan baru yang sebelumnya masih kurang jelas, sehingga tahap terakhir adalah menyimpulkan hasil data yang sudah diperoleh dan dianalisis menjadi sebuah informasi yang akurat dan tepat. sudah diperoleh dan dianalisis menjadi sebuah informasi yang akurat dan tepat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank BRI Syariah

4.1.1 Sejarah Bank BRISyariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 November 2008 melalui surat No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Posisi PT. Bank BRISyariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 November 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. dan kemudian melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan akta dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saham PT. Bank BRISyariah dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk (BRISyariah Cabang Banda Aceh, 2020).

Secara konsisten PT. Bank BRISyariah terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerjasama strategis dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT.

Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk membangun kantor layanan syariah perusahaan yang berfokus pada tahun 2013, PT. Bank BRISyariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 izin Bank Indonesia No. 15/2272/Dpbs yang merupakan Kantor Cabang yang didirikan di Indonesia. Kantor Cabang Bank BRISyariah resmi pada tanggal 1 April 2004 yang beralamat di Komplek Pertokoan Pante Pirak Jalan H. Dimurtala No. 6-7 Banda Aceh. Namun setelah terjadinya gempa dan gelombang tsunami pada tanggal 26 Desember 2004, Kantor Cabang BRISyariah pindah ke Jalan Sultan Alaidin Mahmudsyah No. 4-5 Kota Banda Aceh dan sekarang Bank BRISyariah Beralamat di Jalan Daud Beureueh No. 72-74 Lampriet Kota Banda Aceh. PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Banda Aceh memiliki 2 Kantor Cabang Pembantu yaitu Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Lhokseumawe dan Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Meulaboh (BRISyariah Cabang Banda Aceh, 2020).

4.1.2 Visi dan Misi Bank BRISyariah

Visi bank BRISyariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Sejalan dengan visi tersebut maka misi bank BRISyariah adalah: (BRISyariah Cabang Banda Aceh, 2020)

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan alternatif ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

4.2 Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform Mobile Banking

Bank BRISyariah khususnya studi kasus penelitian di Banda Aceh sebagai tempat untuk berbagai macam bentuk interaksi keuangan. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi, Bank BRISyariah di Banda Aceh ikut bersinergi berkembang mengikuti pesatnya perkembangan teknologi informasi. Salah satu bentuk teknologi informasi yang diaplikasikan dalam kegiatan interaksi keuangan Bank BRISyariah adalah *mobile banking*.

Tujuan diluncurkannya aplikasi ini adalah guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sekaligus memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa dibatasi oleh waktu, jarak, maupun tempat. Maka dari itu pemahaman nasabah terhadap *mobile banking* sangat diperlukan dikarenakan

pemahaman merupakan aspek paling penting dalam terbentuknya tindakan seorang nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pembentukan pemahaman juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menerangkan dan menginterpretasikan *mobile banking* tersebut pada orang lain.

Untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap *platform mobile banking*, ada tujuh indikator pemahaman yang harus dipenuhi. Pembahasan indikator yang menjadi tolak ukur pemahaman nasabah dalam penggunaan layanan *platform mobile banking* tersebut adalah sebagai berikut.

4.2.1 Interpretasi

Interpretasi merupakan kemampuan nasabah untuk dapat menerima pengetahuan/informasi dari *platform mobile banking* serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk kata-kata kepada orang lain. Interpretasi ini sangat menentukan apakah nasabah tersebut dapat dikatakan paham atau tidak terhadap *platform mobile banking*. Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang nasabah dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nasabah menginterpretasikan *platform mobile banking* sebagai layanan digital perbankan yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank untuk mengantri. Selain itu, bentuk lain dari interpretasi Nasabah A-1 terhadap *platform mobile banking* adalah sebagai layanan yang

dapat diakses melalui sistem elektronik. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nasabah yang diwawancara mampu menginterpretasikan *platform mobile banking*.

4.2.2 Mencontohkan

Mencontohkan merupakan kemampuan nasabah untuk memberikan contoh kegunaan *platform mobile banking* yang sudah digunakan. Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah A-6 dapat memberikan contoh kegunaan *platform mobile banking* untuk melakukan transaksi keuangan dimanapun ia berada seperti transfer, bayar listrik, cek saldo, dan lain sebagainya. Nasabah A-1 juga menyatakan hal serupa bahwa dalam penggunaan *mobile banking*, ia dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi kantor bank atau ke mesin-mesin ATM.

Selain itu, ia juga mencontohkan cara melakukan transaksi dengan *mobile banking* BRI Syariah dimana nasabah harus terlebih dahulu memiliki akun dengan mendaftar akun *mobile banking* BRI Syariah pada kantor bank BRI Syariah dan mengunduh aplikasi *mobile banking* BRI Syariah pada *playstore*, setelah nasabah memiliki akun nasabah memasukkan *id* dan *password* yang telah di daftar, setelah *login* nasabah dapat memilih ingin melakukan transaksi yang di sediakan, apabila ingin melakukan transaksi pengiriman, nasabah memilih pada bagian transfer baik bank sesama maupun bank lain, setelah itu nasabah mengisi jumlah uang

yang ingin ditransfer dan mengisi nomor rekening tujuan, setelah mengisi nasabah akan di arahkan untuk melanjutkan transaksi sehingga proses selesai.

4.2.3 Menjelaskan

Menjelaskan adalah kemampuan nasabah dalam menguraikan secara detail serta dapat mengembangkan kegunaan dari *platform mobile banking*. Nasabah A-2 mengatakan bahwa penggunaan *mobile banking* pada BRI Syariah adalah tergolong mudah dipahami, karena pada aplikasinya terdapat fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti fitur untuk mengecek informasi saldo, fitur pembelian pulsa dan paket kuota, dan fitur transfer yang tidak perlu lagi ke ATM atau bank sudah bisa dapat dilakukan mandiri dimana saja dan kapan saja. Namun kendati demikian, nasabah A-2 mengaku *mobile banking* juga terdapat kesulitan atau kendala dalam penggunaannya yaitu ketika jaringan kurang bagus atau *error* sehingga pengguna tidak bisa melakukan transaksi dengan mudah dan hal ini terkadang dirasa sangat mengkhawatirkan. Mengenai kesulitan yang dihadapi nasabah A-5 merasa tidak ada kesulitan yang sangat signifikan dalam penggunaan *mobile banking* BRI Syariah asalkan nasabah sudah mengerti fungsi dan cara penggunaannya.

4.2.4 Membandingkan

Membandingkan merupakan kemampuan nasabah untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara *platform mobile banking* Bank BRI Syariah dengan bank lain. Nasabah A-3 mengatakan bahwa fungsi *mobile banking* adalah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi baik finansial maupun non finansial melalui perangkat *handphone*. Ia juga menambahkan bahwa sesuatu yang bersifat memudahkan pekerjaan nasabah, lebih mudah dipahami dari pada sesuatu yang menyulitkan nasabah. Meskipun demikian, kendala jaringan jelek atau error pada BRI *mobile banking* menjadi masalah utama yang harus dihadapi nasabah jika dibandingkan dengan *mobile banking* bank lainnya. Selain itu dari sisi keamanan, penggunaan *mobile banking* pada bank BRI Syariah tergolong lebih aman daripada bank lain karena akses yang digunakan untuk login ke aplikasi tersebut merupakan akses pribadi, yang hanya dapat diakses oleh masing-masing nasabah.

4.2.5 Mengklasifikasikan

Mengklasifikasikan merupakan kemampuan nasabah untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan nasabah pada saat menggunakan *platform mobile banking*, kemudian nasabah tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari *platform mobile banking* tersebut, dan mengelompokkann kelebihan dan kekurangannya

berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh nasabah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah A-4 mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* ini dapat digolongkan dalam kategori mudah digunakan. Hal ini dikarenakan *mobile banking* bukan lagi hal asing. Jauh sebelum BRI Syariah menerbitkan aplikasi ini, sudah ada bank-bank lain yang meluncurkan aplikasi *mobile banking* untuk memudahkan transaksi nasabah, maka pemahaman sebagian besar nasabah mengenai *mobile banking* sudah dapat dikatakan paham. Selain itu, penggunaan *mobile banking* jauh dari aspek merugikan nasabah, sehingga selain keterbatasan jaringan dan smartphone nasabah tidak dilanda kesulitan terkait penggunaan *mobile banking*.

4.2.6 Menyimpulkan

Menyimpulkan merupakan kemampuan nasabah untuk menemukan sebuah pola dari kegunaan *mobile banking*, pola ini dilihat dari kelebihan dan kekurangannya. Kemudian, pola ini mengarah kepada pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* jika nasabah merasa *mobile banking* ini memberikan manfaat maka ia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Nasabah A-5 mengatakan bahwa selama masa penggunaan BRI Syariah *mobile banking*, aplikasi ini dianggap sangat efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan nasabah, selain hemat waktu, aplikasi ini juga hemat biaya, artinya nasabah

tidak perlu mengeluarkan biaya operasional untuk pergi ke bank atau ATM jika hanya ingin melakukan transfer atau mengecek informasi saldo dan tingkat keamanannya pun terjamin.

Dari uraian indikator pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah pengguna *mobile banking* BRI Syariah dapat dikatakan paham. Hal ini dikarenakan tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan BRISyariah *mobile banking*, nasabah sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *mobile banking* seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *mobile banking*. Tetapi pemahaman nasabah kurang terhadap fitur investasi yang meliputi saham, obligasi, dan lainnya karena fitur ini jarang digunakan oleh nasabah dalam kehidupan sehari-harinya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1
Pemahaman Nasabah Terhadap Platform Mobile Banking

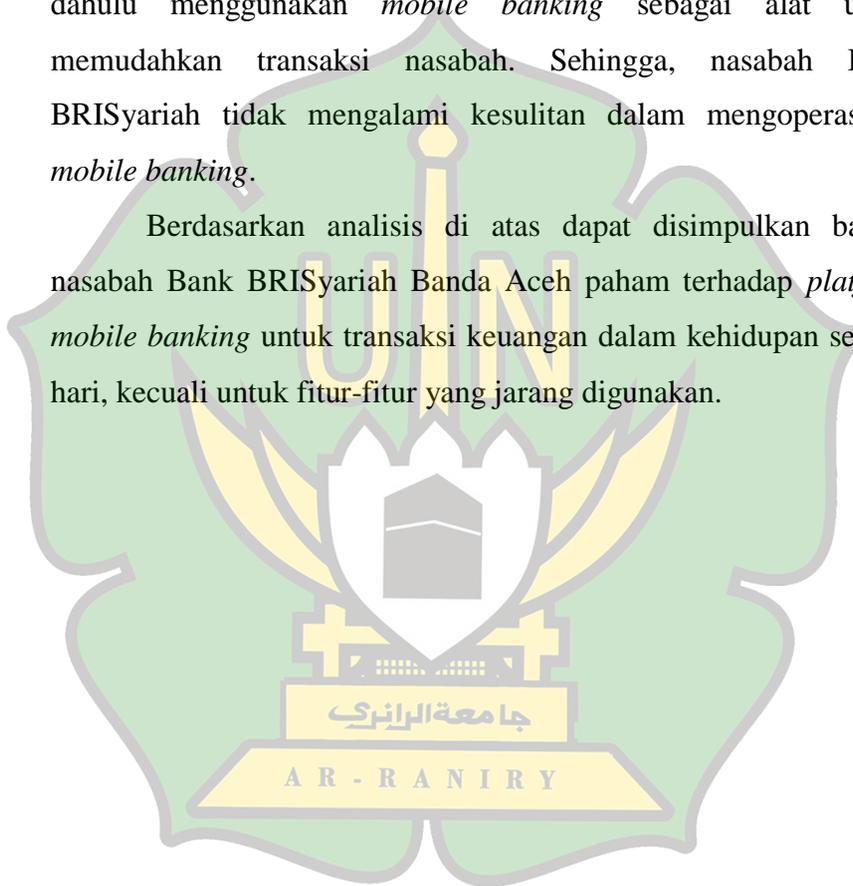
Indikator	Kesimpulan Penilaian
Interpretasi	√
Mencontohkan	√
Menjelaskan	√
Membandingkan	√
Mengklasifikasikan	√
Menyimpulkan	√

Sumber: Data diolah, 2021.

Selain itu, *mobile banking* bukan lagi suatu hal yang asing, karena eksistensi *mobile banking* sudah ada jauh sebelum BRISyariah meluncurkan *mobile banking*. Artinya nasabah akan lebih mudah memahami *mobile banking* pada BRISyariah ini

karena *mobile banking* bukan lagi hal yang baru untuk dipahami. Selain itu sebagian besar nasabah Bank BRISyariah juga merupakan nasabah Bank BRI Konvensional yang sudah lebih dahulu menggunakan *mobile banking* sebagai alat untuk memudahkan transaksi nasabah. Sehingga, nasabah Bank BRISyariah tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *mobile banking*.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank BRISyariah Banda Aceh paham terhadap *platform mobile banking* untuk transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari, kecuali untuk fitur-fitur yang jarang digunakan.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tingkat Pemahaman Nasabah Bank BRISyariah Banda Aceh Terhadap *Platform Mobile Banking*, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah Bank BRISyariah Banda Aceh dapat dikatakan paham terhadap *platform mobile banking*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *mobile banking* seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *mobile banking*. Tetapi ada juga beberapa nasabah yang kurang paham terhadap fitur yang ada di dalam *mobile banking*. Fitur tersebut adalah fitur investasi yang meliputi saham, obligasi, dan lainnya. Hal ini dikarenakan fitur ini jarang digunakan oleh nasabah dalam kehidupan sehari-harinya.

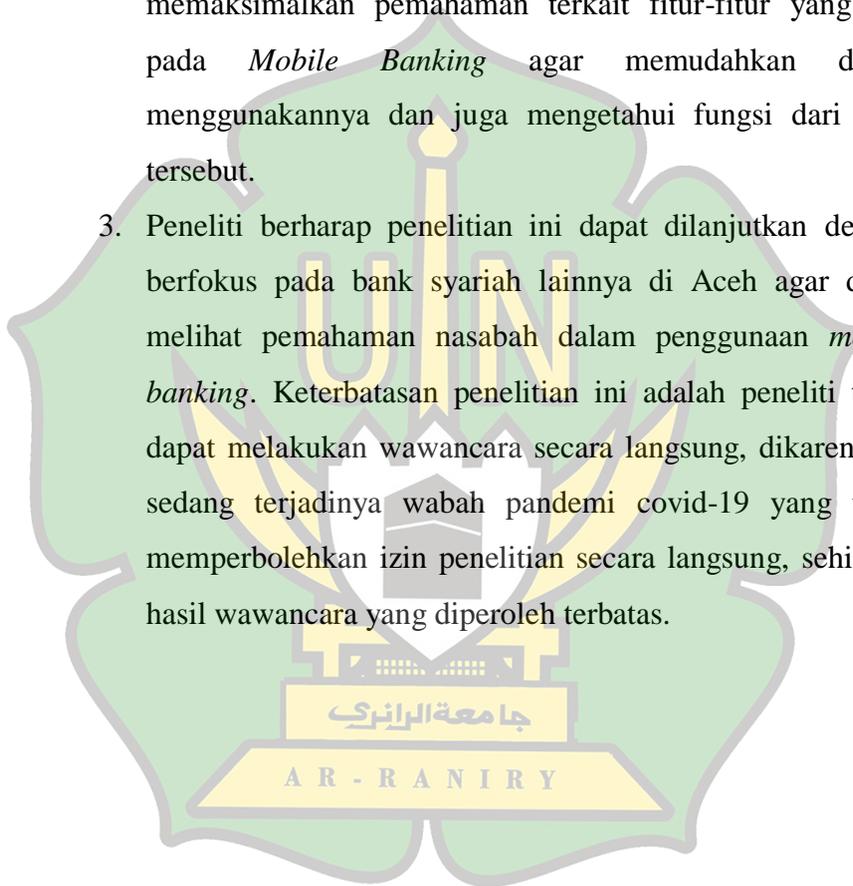
5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran sebagai masukan. Adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Bank BRISyariah Banda Aceh harus memaksimalkan ketahanan perusahaan dalam menghadapi segala perubahan yang mungkin terjadi. Terlebih dalam hal teknologi

informasi, agar memudahkan nasabah untuk mengakses semua fasilitas yang ditawarkan oleh Bank BRISyariah

2. Pengguna *platform mobile banking* harus dapat memaksimalkan pemahaman terkait fitur-fitur yang ada pada *Mobile Banking* agar memudahkan dalam menggunakannya dan juga mengetahui fungsi dari fitur tersebut.
3. Peneliti berharap penelitian ini dapat dilanjutkan dengan berfokus pada bank syariah lainnya di Aceh agar dapat melihat pemahaman nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti tidak dapat melakukan wawancara secara langsung, dikarenakan sedang terjadinya wabah pandemi covid-19 yang tidak memperbolehkan izin penelitian secara langsung, sehingga hasil wawancara yang diperoleh terbatas.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Al Albani, Muhammad Nashiruddin, (1995), *Silsilah al ahadits ash shahihah*, Solo: Pustaka Mantiq

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Bintoro, Konsumen dan Pelayanan Prima, Cetakan 1, Yogyakarta: Gava Media, 2014, h. 107.

Binroh, RSI Sultan Hadlirin Jepara. (2018). *Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam*. Diakses pada hari senin tanggal 01 Juni 2021 melalui <http://binrohrij.wordpress.com/2014/01/11/196/>.

Elena (2020). Transaksi Mobile Banking BRI Syariah Naik Drastis Selama Pandemi. Diakses pada 16 Januari 2020 Melalui <https://finansial.bisnis.com/read/20200529/231/1246363/transaksi-mobile-banking-bri-syariah-naik-drastis-selama-pandemi>.

Iqbal, Muhammad. 2019. *Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Di Kecamatan Kuta Alam)*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Kartika, Dewi. 2017. Pengaruh Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah atas Bagi Hasil dan Bunga terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Suariah Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Surakarta Angkatan 2014-2016. *Karya Ilmiah yang di Publikasikan Tidak Dalam Bentuk Skripsi, Tesis, dan Jurnal*.

- Muthia, Ary. 2017. *Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani Karina Moeliono. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung Administrasi Bisnis*, Universitas Telkom
- Novi, Syamsul Hadi. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankin*. Universitas Islam Indonesia.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara RI Tahun 1992, No. 31. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Rino. 2019. *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat (Studi Kasus Kelurahan Balandai Kota Palopo)*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo
- Sitorus, Frisa Silwy. 2019. *Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbala*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara. Tim Penyusun Kamus.

1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Surawan, “Persepsi Pengguna Terhadap Kemanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Baru”, *JBMA Vol. III, No. 1, h. 7* Maret 2016

Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Umar, Husein. 2005, *Metode Penelitian*. Jakarta: Selemba Empat

P. Joko Subagyo, (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta

Pratiwi, 2019. Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking BNI Syariah.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar informan

Kode Informan	Nama	Jabatan
A-1	Sri Mariati Hasyimi	Mahasiswa
A-2	Intan Mauliza	Mahasiswa
A-3	Hariyati	Apoteker
A-4	M shadeq	Pns
A-5	Rahmad Hidayat	Tenaga kontrak
A-6	Ar rahman	Wiraswasta

Lampiran 2 Pedoman wawancara

1. Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan *M-Banking* pada BRI Syariah?
2. Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui *M-Banking* pada BRI Syariah?
3. Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam *M-Banking* pada BRI Syariah?
4. Apa saja kemudahan yang diberikan *M-Banking* BRI Syariah bagi penggunanya?
5. Apa saja kesulitan dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah?
6. Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui *M-Banking* pada BRI Syariah?

Sumber: Pratiwi, 2019. *Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking BNI Syariah*, Diolah, (2021) .

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Sri Mariati Hasyimi (A-1)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan M-Banking pada BRI Syariah?

B : Pemahaman saya dalam menggunakan bri syariah yaitu memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi baik finansial maupun non finansial melalui perangkat handphone.

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Cara dalam melakukan transaksi melalui mbanking pada BRI Syariah adalah dengan log in terlebih dahulu dgn memasukkan pin/password kemudian pada layar beranda akan tersedia fitur-fitur untuk melakukan transaksi.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam M-Banking pada BRI Syariah?

B : Fitur m-banking meliputi cek saldo, cek sekaligus membayarkan tagihan kartu kredit, transfer uang, mutasi rekening tabungan, cek suku bunga, pembelian pulsa, pembayaran rekening listrik, telepon, ari, dan lain lain

A : Apa saja kemudahan yang diberikan M-Banking BRI Syariah bagi penggunaanya?

B : Pertama praktis, mudah, aman, layanan E-statement, informasi ATM terdekat.

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah?

B : Jaringannya jelek.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Soal keamanan semua aman, tergantung kitanya yang jaga

Intan Mauliza (A-2)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan M-Banking pada BRI Syariah?

B : Pemahaman dalam penggunaan mbanking pada BRI Syariah adalah mudah dipahami, krna pada aplikasi terdapat fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Cara dalam melakukan transaksi melalui mbanking pada BRI Syariah adalah dengan log in terlebih dahulu dgn memasukkan pin/password kemudian pada layar beranda akan tersedia fitur-fitur untuk melakukan transaksi, misalnya transfer, kemudian kita dapat memilih bank tujuan dengan memasukkan nomor rekening dan jumlah uang yang ditransfer dan selesai.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam M-Banking pada BRI Syariah?

B : Transfer, info saldo, pulsa, paket.

A : Apa saja kemudahan yang diberikan M-Banking BRI Syariah bagi penggunanya?

B : Kemudahan yang diberikan mbanking BRI Syariah bagi penggunaanya adalah ketika memeriksa informasi saldo, fitur-fitur yang disediakan lengkap, mulai dari pulsa hingga paket tersedia, tanpa perlu ke ATM atau bank sudah bisa melakukan transaksi asalkan ada uangnya.

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah?

B : Kesulitan dalam menggunakan mbanking BRI Syariah adalah ketika jaringan kurang bagus atau error sehingga pengguna tidak bisa melakukan transaksi dengan mudah.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Keamanan dalam melakukan transaksi melalui mbanking pada BRI Syariah sangat aman, krna jika kita menggunakan atau log in ke aplikasi kita diminta untuk selalu memasukkan pin atau password sehingga lebih aman untuk digunakan.

Hariyati (A-3)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan M-Banking pada BRI Syariah?

B : Saya kurang memahami sepenuhnya terkait tata cara penggunaan M-banking secara keseluruhan hal ini karena ketika membuka buku tabungan pihak costumer servis bank tidak mengajarkan mekanisme penggunaan m-banking kepada nasabah,saya hanya memahami beberapa fitur saja seperti

transfer, cek saldo, melihat daftar isi rekening serta pembelian pulsa listrik dan pulsa hp.

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Tata cara penggunaan m-banking kurang lebih sama halnya dengan penggunaan aplikasi lain, yakni membuka aplikasi kemudian memilih jenis transaksi yang diinginkan kemudian mengikuti petunjuk yang ditampilkan dilayar m-banking anda seperti transfer, cek saldo atau lainnya.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam M-Banking pada BRI Syariah?

B : Terdapat banyak fitur yang disediakan dalam m-banking/bris diantaranya, transfer, brizzi, token listrik, pulsa,gopay,ovo dan patren serta dapat digunakan untuk tagihan pdam, e-samsat, telepon, internet, pendidikan, asuransi, pelunasan haji dan lainnya.

A : Apa saja kemudahan yang diberikan M-Banking BRI Syariah bagi penggunaanya?

B : Kemudahan secara umum yang didapatkan dari m-banking adalah dapat melakukan transaksi apa saja yang diinginkan tanpa harus mengantri dibank/atm center karena m-banking menyediakan berbagai macam fitur menarik.

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah?

B : Kesulitan yang didapatkan lebih berfokus disebabkan karena kekurangan pemahaman user dalam penggunaan m-banking itu sendiri.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Dapat dikatakan untuk tingkat keamanan m-banking ini cukup aman untuk skala kecil selama tidak membocorkan password atm nya kepada pihak lain, namun kejahatan juga mungkin dapat terjadi apabila ada hacker2 handal yang dapat mencuri data secara online kemudian membajak akun.

M shadeq (A-4)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan M-Banking pada BRI Syariah?

B : Dalam penggunaan M-Banking-BRI Syariah sangat memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi salah satunya tranfer antar rekening, bayar tagihan seperti token listrik, pulsa, dan lain sebagainya

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Cara melakukan transaksi di M-Banking BRI Syariah cukup mudah dah kapan saja dengan mendowlad aplikasi pada hp maka semua transaksi dapat kita lakukan dengan sekejap.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam M-Banking pada BRI Syariah?

B : Beberapa Fitur yang di gunakan dalam M-Banking BRI Syariah termasuk fitur tranfer antar bank, fitur bayar tagihan, fitur bersedekah atau infak, fitur jadwal dalam beribadah (jadwal shalat), fitur belanja, dan berbagai fitur lainnya.

A : Apa saja kemudahan yang diberikan M-Banking BRI Syariah bagi penggunanya?

B : Kemudahan yg diberikan M-Banking bagi penggunanya ialah melakukan berbagai transaksi tanpa harus ke bank.

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah?

B : Kesulitan dalam penggunaan M-Banking BRI Syariah ialah adanya kendala terkait kelancaran dalam proses pembukaan aplikasi kemungkinan pengaruh dari jaringan.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Keamanan dalam melakukan ttansaksi di M-Banking BRI syariah sangat aman serta bersifat rahasia tanpa ada nya unsur” yang dapat merugikan pengguna M-Banking tersebut.

Ar Rahman (A-6)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan M-Banking pada BRI Syariah?

B : Dalam penggunaan M-Banking BRI Syariah sangat lah membantu dan memudahkan dalam melakukan transaksi, di mana dengan adanya aplikasi ini nasabah BRI Syariah dapat

melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi kantor Bank atau ke mesin-mesin ATM.

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Cara melakukan transaksi dengan M-Banking BRI Syariah adalah nasabah harus terlebih dahulu memiliki akun dengan mendaftar akun M-Banking BRI Syariah pada kantor bank BRI Syariah dan mendownload aplikasi M-Banking BRI Syariah pada playstore, setelah nasabah memiliki akun nasabah memasukkan id dan password yang telah di daftar, setelah login nasabah dapat memilih ingin melakukan transaksi yang di sediakan, apabila ingin melakukan transaksi pengiriman, nasabah memilih pada bagian transfer baik bank sesama maupun bank lain, setelah itu nasabah mengisi jumlah uang yg ingin di transaksi dan mengisi nomor rekening tujuan, setelah mengisi nasabah akan di arahkan untuk melanjutkan transaksi sehingga proses selesai.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam M-Banking pada BRI Syariah?

B : Transfer, pembayaran, pembelian, donasi, favorit, inbox, promo, cabang, ATM.

A : Apa saja kemudahan yang diberikan M-Banking BRI Syariah bagi penggunanya?

B: Kemudahan yang sangat di rasakan adalah dapat melakukan transfer dan pembayaran dimana pun dan kapan pun tanpa harus mengantri di bank.

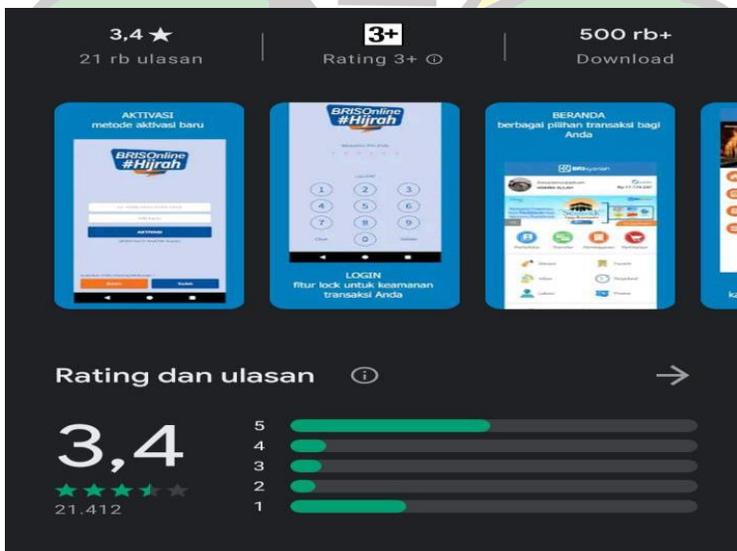
A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah?

B : Tidak ada kesulitan yang sangat setnifikat dalam penggunaan M-Banking BRI Syariaha asal kan nasabah sudah mengerti fungsi dan cara penggunaan nya.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui M-Banking pada BRI Syariah?

B : Keamanan dalam melakukan transaksi sangat lah di jamin asalkan nasabah merahasiakan id dan paswod transaksi M-Banking BRI Syariah pada siapa pun.

Lampiran 4 Jumlah Ulasan BRIS Online (Play Store)



Lampiran 5 Komentar Tentang Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan BRIS Online).

