

**PEMAHAMAN MASYARAKAT KELURAHAN PADANG
JATI KECAMATAN RATU SAMBAN KOTA BENGKULU
TENTANG *E-BANKING (ELECTRONIC BANKING)*
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG BENGKULU S PARMAN 1**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH:
ZITRI RAJIPA
NIM 1811140047**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
BENGKULU 2023 M/1444 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

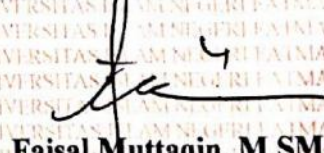
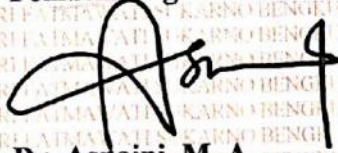
Skripsi ini ditulis oleh Zitri Rajipa, NIM 1811140047 dengan judul **“Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang E-Banking (Electronic Banking) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman 1”**. Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu,

2023 M

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asdaini, M. A
NIP. 197304121998032003

Faisal Muttaqin, M. SM
NIP. 198701282019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu 38211
Telpon (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51172
Website: www.uinfabengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking* (*Electronic Banking*) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman 1”, ditulis oleh Zitri Rajipa, 1811140047, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Januari 2023

Dinyatakan **LULUS**, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 2023 M

Zulhijah 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP. 197705092008012014

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

NIP. 197705092008012014

Sekretaris

Faisal Muttagin, M.SM

NIP. 198701282019031007

Penguji II

Adi Setiawan, M. E. I

NIP. 198803312019031005

Mengetahui,

Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadi jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah bagunya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikannya untuk setiap sesuatu kadarnya”

(QS. Ath-Thalaq: 2-3)

“Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”



BENGKULU

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segenap rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya yang tak pernah putus, sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal yang baik untuk mencapai masa depan yang lebih baik. Dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang saya persembahkan hasil karya tulisan ini serta ucapan terima kasih saya kepada:

1. Kedua orang tua saya bapak tercinta (Maspin) dan ibu tersayang (Rutmini). Terima kasih atas segala doa, cinta, kerja keras, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah putus untuk anak perempuan bungsumu ini.
2. Apitro Aliansah, S.Sos., Supriadi, S.E., dan Ringki Nadi kakak-kakak kandung saya yang telah memberikan doa, dukungannya, motivasi, dan semangat untuk menyelesaikan studi ini.
3. Ayuk-ayuk ipar saya Hensi Yusifa, S.E., Yuni Enisa, S. Com., dan Hernia Putri Yanti serta nenek (Mulik) yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk saya.
4. Untuk keponakan-keponakan saya yang lucu (Alifa Nur Salsabila, Azril Thamrin, Belvya Ercilia Farannisa, dan Bezea Naumi hadzkiya) yang selalu membuat saya semangat.
5. Keluarga besar Maspin.

6. Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu sebagai tempat sarana penelitian.

7. Terkhusus untuk sahabat-sahabat saya dari SMA sampai sekarang (Moheri Eko Pranata, S.Ap., Helen Alizah, S.Pd., Hesly Juita Hati, Bepy Upraini, S.Pd, Rika Julia Sapitri, Viana Afriliza, Arpidiansyah, Elsy Juita, dan Lensy Oktari) yang telah memberikan semangat dan membantu saya.

8. Untuk sahabat-sahabat saya yang telah menemani selama kuliah sampai selesai (Sindi Wulandari, Ulan Krisdayanti, S.E., Vinni Sefti Alpianita, S.E., Lezi Yolanda, S.E., Heni Tri Hastuti, S.E., Zerinah Kiani, S.E., dan Frenzi Purnamasary, S.E.) yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk saya.

9. Untuk angkatan Perbankan Syariah Angkatan 2018.

10. Untuk Agama, Kampus dan Almamater.

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking (Electronic Banking)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2023M

Dzulqa'idah

Mahasiswa yang Menyatakan



Zitri Rajipa

Zitri Rajipa
NIM.1811140047

ABSTRAK

PEMAHAMAN MASYARAKAT KELURAHAN PADANG JATI KECAMATAN RATU SAMBAN KOTA BENGKULU TENTANG *E-BANKING (ELECTRONIC BANKING)* BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU S PARMAN 1

Oleh
Zitri Rajipa
NIM 1811140047

Perkembangan teknologi yang semakin memudahkan masyarakat dalam bertransaksi diiringi dengan evolusi dunia perbankan salah satunya dengan menggunakan *E-Banking*. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu terhadap *E-Banking*, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu terhadap *E-Banking*. Dari hasil penelitian ini adalah secara umum nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Padang Jati sudah paham terhadap *platform E-banking*, dan dapat menjelaskan semua hal terkait *e-banking* seperti kegunaanya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *E-banking*. dari hasil 6 narasumber yang diwawancara ada 2 narasumber yang kurang paham terhadap fitur yang ada di dalam *E-banking*.

Kata Kunci: Tingkat Pemahaman Masyarakat, E-Banking, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

THE UNDERSTANDING OF THE COMMUNITY OF PADANG JATI SUB-DISTRICT, RATU SAMBAN DISTRICT, BENGKULU CITY ABOUT E-BANKING (ELECTRONIC BANKING) INDONESIAN SHARIA BANK OFFICE BENGKULU S PARMAN 1

By

Zitri Rajipa

NIM 1811140047

Technological developments that make it easier for people to make transactions are accompanied by the evolution of the banking world, one of which is using E-Banking. The aims of this study were (1) to find out the understanding of the people of Padang Jati Village, Ratu Samban District, Bengkulu City, about E-Banking, (2) To find out the factors that influence the understanding of the people of Padang Jati Village, Ratu Samban District, Bengkulu City about E-Banking. From the results of this study, in general, customers of Bank Syariah Indonesia in the Padang Jati sub-district already understand the E-banking platform, and can explain everything related to e-banking, such as its use, how to use it, its features, even to know the level of security in E-applications. -banking. From the results of the 6 informants interviewed, there were 2 informants who did not understand the features in E-banking.

Keywords: Community Understanding Level, E-Banking, Indonesian Islamic Bank

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking (Electronic Banking)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman 1”**. untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan study jenjang Strata I (SI) Jurusan perbankan syariah (PBS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Penulis juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka Skripsi ini tidak mungkin terlaksana. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di UINFAS.
2. Bapak Dr. H. Supardi, M.ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

(UINFAS) Bengkulu. yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.

3. Yenti Sumarni, MM Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu
4. Debby Arisandi, MBA. Selaku Koodinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
5. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mensupport serta memberikan doa, semangat, dan kasih sayang yang luar biasa.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan ilmunya.
7. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini.

Bengkulu, Februari 2023 M
Dzulqa'idah 1444

Penulis

ZITRI RAJIPA
NIM 1811140047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemahaman	23
B. Masyarakat	34

C. E-Banking.....	37
-------------------	----

**BAB III GAMBARAN UMUM KELURAHAN PADANG
JATI**

A. Kondisi Geografis	46
B. Kondisi fisik	47
C. Kondisi Penduduk	47
D. Visi dan Misi Kelurahan Padang Jati	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian	49
B. Pembahasan	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

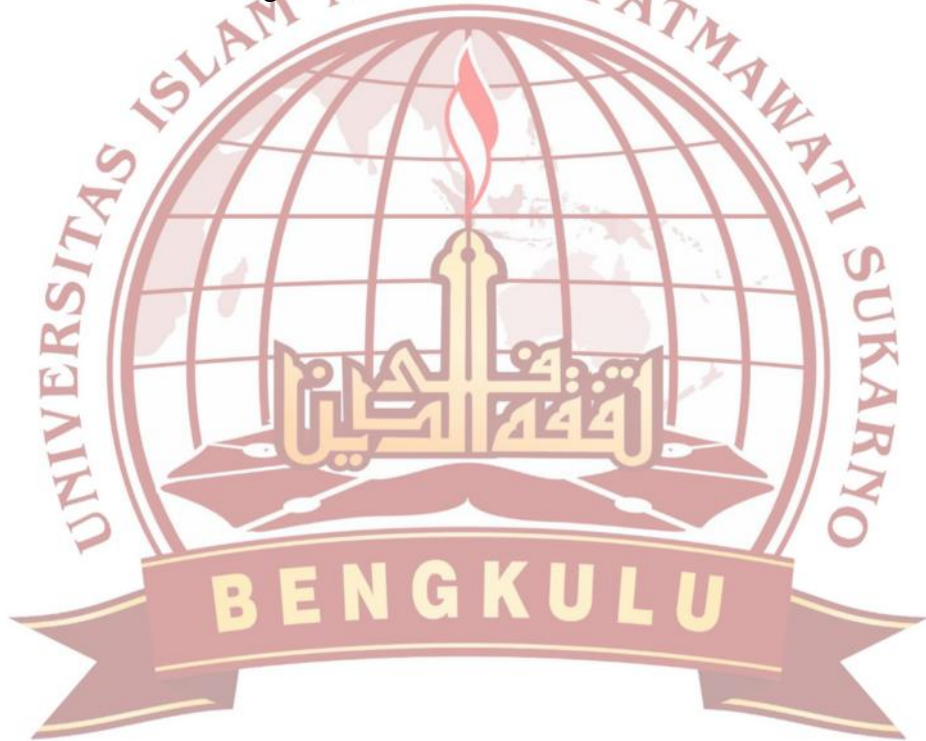
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Informan yang di Wawancara.....	16
Tabel 4.1 Pemahaman Nasabah Terhadap Platform Mobile Banking.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 2 Halaman Pengesahan
- Lampiran 3 Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 4 Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5 Daftar Hadir Komprehensif
- Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Daftar informan
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara
- Lampiran 12 Hasil Wawancara
- Lampiran 13 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Doktrin yang mencakup segalanya dan sempurna termasuk dalam diri versi iklan Islam. Islam tidak hanya mengatur urusan agama, tetapi juga muamalah, khususnya ekonomi Islam. Agama dengan Allah menuntut penyerahan diri sepenuhnya kepada Allah dalam arti yang sebenarnya. Jadi, meskipun seseorang mengaku Islam, kecuali dia berserah diri kepada Allah, dia belum menjadi seorang Muslim. Kehidupan manusia akan terpelihara dan menjadi lebih bahagia sebagai akibat dari penyerahan diri ini.¹

Bank Islam, juga dikenal sebagai lembaga keuangan Islam, adalah entitas keuangan yang tidak menggunakan bunga dalam operasinya. Bank syariah ialah lembaga keuangan/perbankan yang cara kerja dan hasil jadinya diatur oleh Al-Qur'an juga Hadist Nabi SAW.² Karena orang-orang Mekkah mempercayai Rasulullah, yang dikenal sebagai Al-Amin, dengan barang-barang berharga, rasul meminta Sayyidina Ali Ra untuk segera mengembalikan semua

¹Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek*, (Surabaya: Cv. Markumi, 2019), h 2

²Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kinerja*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), h. 2

2

simpanan kepada mereka yang memilikinya sebelum dia berangkat ke Madinah.

E-Banking semakin banyak digunakan di perbankan Indonesia. Banyak nasabah bank di Indonesia yang mulai layanan *E-Financial* dalam bertransaksi perbankan karena kemudahan dan kegunaannya. *E-Banking*, yang sering disebut dengan *electronic banking* berbasis internet, adalah kontrak transaksi antara bank dan nasabah yang menawarkan beberapa keuntungan. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, terlepas dari lokasi atau waktu. Nasabah akan merasa perbankan online lebih nyaman untuk melakukan transaksi keuangan karena mereka akan dapat mengakses layanan yang mereka cari tanpa harus mengunjungi bank.³

Perkembangan teknologi yang semakin memudahkan masyarakat dalam bertransaksi diiringi dengan evolusi dunia perbankan salah satunya dengan menggunakan *E-Banking* yang ditawarkan, tapi hal ini bertolak belakang dan pemikiran penduduk kepada *E-Banking*, yang kemudian seringkali orang belum mengetahui apa itu *E-Banking*. Namun, masih banyak masyarakat yang masih belum menyadari dan bingung dengan *E-Banking*. Seperti halnya

³Vinia Desy Eliyani, "Tingkat Pemahaman Masyarakat Masyarakat Tebat Monok Kec. Kepahiang Kab. Kepahiang Terhadap *E-Banking* (*Electronic Banking*) Bri Syariah Kepahiang", Skripsi (Fakutas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu, 2021), h. 3

masyarakat di Kelurahan Padang Jati, masih rendah sekali akan pemahaman mengenai *E-Banking*.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu, sudah cukup banyak Bank yang menyediakan layanan *E-Banking*. Akan tetapi masih banyak masyarakat di Kelurahan Padang Jati yang mengetahui dan memahami apa itu *E-Banking* dan kegunaannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap 3 orang responden yaitu ibu rumah tangga, pemilik usaha kecil, dan wiraswasta. Diantara ketiga responden tersebut hanya pemilik usaha yang mengetahui tentang *E-Banking* namun tidak memahami manfaat dan cara penggunaan *E-Banking* tersebut, sedangkan ibu rumah tangga dan wiraswasta benar-benar belum mengetahui apa itu *E-Banking*.⁴

Bedasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 14 Oktober 2022 ditemukan bahwa, Pemahaman dalam penggunaan mbanking pada Bank Syariah Indonesia adalah mudah dipahami, krna pada aplikasi terdapat fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Narasumber juga mengetahui cara dalam melakukan transaksi melalui E- Banking pada Bank Syariah Indonesia, yaitu adalah dengan log in terlebih dahulu

⁴ Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek*, (Surabaya: Cv. Markumi, 2019), h 14

4

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.⁵

Menurut uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pemahaman masyarakat tentang *E-Banking* dengan mengambil judul penelitian “**Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking* (Electronic Banking) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman 1**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban tentang *E-Banking*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban terhadap *E-Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

⁵ Wawancara dengan narasumber A-2

1. Untuk mengetahui pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu tentang *E-Banking*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu terhadap *E-Banking*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Karena produk *E-Banking* dikenal dapat mempermudah transaksi nasabah di tempat kerja, di tempat tinggal, atau di mana pun, temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum untuk bertransaksi seperti transfer dana, pembayaran listrik, dan lain-lain. transaksi lebih mudah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Bank

1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk lebih mengasosiasikan layanan *E-Banking* kepada masyarakat.

2) Penelitian ini untuk mengetahui sudah efektifkah penerapan *E-Banking* yang dimilikinya dan pelayanan yang perlu ditingkatkan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta

6

Banking yang memiliki berbagai kemudahan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Vinia Desy Eliyani yang berjudul “Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Tebat Monok Kec. Kepahiang kab. Kepahiang Terhadap E-Banking (*Electronic Banking*) Bri Syariah Kepahiang”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat Desa Tebat Monok Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang terhadap E-Banking dan faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat Desa Tebat Monok Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang Terhadap E-Banking. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pedagang buah Desa Tebat Monok Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang masih banyak yang tidak paham tentang EBanking. Dari 24 informan pedagang buah yang masuk dalam kategori paham berjumlah 8%, tidak cukup paham berjumlah 5% dan tidak paham berjumlah 87%. Kata Kunci: Pemahaman, F⁶

⁶ Vinia Desy Eliyani, “*Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Tebat Monok Kec. Kepahiang kab. Kepahiang Terhadap E-Banking (Electronic Banking) Bri Syariah Kepahiang*”, IAIN Bengkulu, 2021.

2. Penelitian Nurul Husna yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Banking (Studi Kasus Pada BaNk BRI Syariah Kota Banda Aceh)”

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana tingkat pemahaman nasabah Bank BRI Syariah KC Kota Banda Aceh terhadap Platform M-Banking. 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 kegunaanya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi mobile banking.⁷

3. Penelitian Nur Fitrah Mutaqin yang berjudul “Anasisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Fasilitas SMS Banking di Kota Medan”

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat Kota Medan mengenai fasilitas SMS Banking khususnya BNI SMS Banking. Dari hasil analisis penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menggunakan dimensi pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, klasifikasi,

⁷ Nurul Husna , “Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Banking (Studi Kasus Pada BaNk BRI Syariah Kota Banda Aceh), Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2021 M / 1443 H

8

menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan maka masyarakat di kota Medan memahami fasilitas BNI SMS Banking. Dengan tingkat rata-rata pemahaman masyarakat sebesar 69.39%.⁸

4. Penelitian Yeni Susmita yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Masyarakat dan Lokasi Bank Terhadap Minat Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing)”

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat pemahaman masyarakat dan lokasi bank terhadap minat memilih bank syariah. Dari hasil pengujian secara simultan (bersama-sama) ditemukan bahwa tingkat pemahaman masyarakat dan lokasi bank berpengaruh signifikan terhadap minat memilih bank syariah. Karena dari hasil uji F diperoleh nilai signifikan dibawah dari tingkat kesalahan yang ditetapkan yaitu 0,05 dan jika Fhitung dibandingkan dengan Ftabel maka terbukti bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel ($10,414 > 3,09$). Besar pengaruh tingkat pemahaman masyarakat dan lokasi bank terhadap minat memilih bank syariah dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,181 atau 18,1%. Berarti sebesar 18,1% variabel independent mampu

⁸ Nur Fitrah Mutaqin, “Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Fasilitas SMS Banking di Kota Medan”, Universitas Sumatera Utara Medan 2013.

menjelaskan, sedangkan 81.9% sisanya dijelaskan oleh sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Mengingat tingkat pemahaman masyarakat tidak berpengaruh terhadap minat memilih bank syariah, maka dalam hal ini pihak bank syariah perlu membuat strategi yang lebih efisien dan efektif, misalnya melakukan sosialisasi tentang bank syariah seperti produk bank syariah agar bisa meningkatkan pemahaman masyarakat dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah, dan tidak bisa membedakan bank syariah dan bank konvensional.⁹

5. Penelitian Helmalia Jelita Putri Harahap yang berjudul “Analisis Pemahaman Mahasiswa E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu)”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman mahasiswa mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan Angkatan 2017 dalam menggunakan dan mengaplikasikan produk bank yang mempermudah dalam melakukan kegiatan yang dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan handphone.

⁹ Yeni Susmita, “*Pengaruh Tingkat Pemahaman Masyarakat dan Lokasi Bank Terhadap Minat Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing)*”, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bukittinggi 2019 M/1440 H

10

Peneliti. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pemahaman mahasiswa terhadap E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang sidimpuan) dan masih pada tingkat rendah yaitu hanya mampu menyebutkan teori-teori tentang E-Banking tanpa mengaplikasikan. Kendalanya adalah mahasiswa kurang memahami dan kurangnya pengetahuan cara penggunaan produk E-Banking dan kurangnya keingintahuan untuk mengaplikasikan produk E-Banking selain kartu ATM, serta kurangnya fasilitas bank syariah sehingga mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menggunakan ATM Konvensional.¹⁰

6. Penelitian Lisa Sasmita yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kelurahan Campago Ipuh Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat pedagang terhadap perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan pandangan masyarakat pedagang terhadap perbankan syariah secara umum 6,25% menyatakan sangat paham, dan pandangan

¹⁰ Helmalia Jelita Putri Harahap, “Anasisis Pemahaman Mahasiswa E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu)”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padang Sidimpuan 2021

masyarakat pedagang terhadap produk-produk perbankan syariah 17,5% menyatakan paham, dan pandangan masyarakat pedagang terhadap strategi harga pada perbankan syariah 2,5% menyatakan sangat paham, dan pandangan masyarakat pedagang terhadap strategi tempat pada perbankan syariah 36,25% menyatakan cukup paham, dan pandangan masyarakat terhadap strategi promosi pada perbankan syariah 12,5% menyatakan tidak paham. Berdasarkan hasil penelitian tersebut jika penulis rataratakan secara keseluruhan masyarakat pedagang hampir 70% tidak memahami mengenai perbankan syariah.¹¹

7. Penelitian Silvi Wulandari yang berjudul “Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital BSI”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI Kcp Ipuh. Hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) Dengan Menggunakan Smartphone lebih menguntungkan bisa membayar tagihan dll, (2) Bisa meminta bantuan kepada sanak saudara dengan menggunakan Smartphone untuk melakukan transaksi, (3)

¹¹ Lisa Sasmita, “*Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kelurahan Campago Ipuh Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi*”, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bukittinggi 2017

12

Bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun, (4) Menghemat waktu. Dalam layanan digital BSI yaitu : Bisa melakukan transaksi melalui handphone tanpa harus ke bank dan bisa diterapkan oleh nasabah.¹²

8. Penelitian Amena Kristiani Sitanggang Wahyu Ario Pratomo yang berjudul “Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan di Deli Serdang (Studi Kasus Tanjung Morawa)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat publik pemahaman tentang produk keuangan yang ditawarkan oleh bank. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat masyarakat pemahaman tentang produk keuangan yang ditawarkan perbankan beragam. Itu tingkat pemahaman tertinggi pada produk penyimpanan, sedangkan dana perbankan untuk pemahaman produk lain masih rendah. Hal ini karena pelanggan hanya mengetahui produk yang mereka gunakan saja.¹³

9. Penelitian Arshy Habibi Maizar yang berjudul “Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Perbankan Syariah

¹² Silvi Wulandari, “*Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital BSI*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Bengkulu, 2021 M/1443 H

¹³ Amena Kristiani Sitanggang Wahyu Ario Pratomo, “Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan di Deli Serdang (Studi Kasus Tanjung Morawa)”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol.2 No.7 (2019).

dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus : Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Pati)”

Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pemahaman dari sisi pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan, bahwa dampak dari pemahaman nasabah berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah.¹⁴

10. Penelitian Irmawati yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Herlang)”

Penelitian ini memiliki tujuan yang dapat mendeskripsikan persepsi masyarakat Herlang terhadap adanya bank syariah di masyarakat dan menentukan pilihan dalam berinvestasi dengan produk-produk perbankan syariah, serta memiliki kegunaan dan prospek perbankan syariah di masa yang akan datang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fenomena yang terjadi dalam secara umum, masyarakat memiliki daya minat untuk menjadi nasabah bank syariah karena hal ini dapat diterapkan berdasarkan prinsip Syariat Islam. Namun sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa manfaat

¹⁴ Arshy Habibi Maizar, “*Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus : Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Pati)*”, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bukittinggi Tahun 2020 M/1441 H.

14

yang diperoleh melalui bank syariah adalah terhindarnya dari praktik riba, lebih aman, lebih terjamin, dan adanya rasa kebanggaan sebagai umat Islam, serta memiliki keunggulan secara persaingan dalam perspektif Islam.¹⁵

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Ini adalah proyek penelitian dengan komponen kualitatif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

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 E-Banking, sehingga memperoleh hasil yang baik. Peneliti akan turun langsung kelapangan untuk melihat

¹⁵ Irmawati, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Herlang)*”, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2017.

permasalahan tersebut secara mendalam, dan berupaya mendapatkan data dan fakta secara luas.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2022

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Masyarakat Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Bengkulu. Peneliti memilih Masyarakat Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu sebagai lokasi penelitian karena ingin mengetahui pemahaman masyarakat tentang *E-Banking* (*Electronic Banking*), dan sebelumnya belum ada yang meneliti masalah ini di Masyarakat Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah 6 narasumber yang ada di Kelurahan Padang Jati. Jadi subjek penelitiannya terdiri dari nasabah yang menggunakan E-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 E-banking 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 1.1
Daftar Informan Yang Di Wawancarai Mengenai
Pemahaman Nasabah Tentang Sistem E-Banking Pada
Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu

Kode Informan	Nama	Jabatan
A-1	Sri Mariati Hasyimi	Ibu Rumah Tangga
A-2	Intan Mauliza	Mahasiswa
A-3	Hariyati	Apoteker
A-4	Ade irma	Pns
A-5	Sania	Pedagang
A-6	Tri Apriyani	Wiraswasta

Sumber: Data Diolah, (2022)

Dari tabel 1.1 daftar informan dapat disimpulkan bahwa terdapat jumlah informan sebanyak 6 orang untuk dijadikan sampel pada penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia. Informan penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan dan individu, benda atau organisme yang di jadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. 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 *E-banking*.

4. Sumber Data dan 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 handphone (HP) dan mendengar informan secara teliti. Informan penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenyainya 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 *E-Banking*.

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.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data primer

Sebagian penulis ketahui data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan peneliti, wawancara kepada pengguna E-Banking Bank Syariah Indonesia di kelurahan Padang Jati.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul

data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dokumentatif yang diperoleh melalui sumber lain, yaitu data yang diperoleh dari jurnal, internet dan buku-buku yang menjadi salah satu data pendukung dan pelengkap pada penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pedoman wawancara. Wawancara adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.¹⁶ 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

¹⁶Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta. h.141

20

mencatat, merekam melalui *handpone* (HP) dan mendengar informan secara teliti.

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.¹⁷

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.¹⁸

a. 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, menyingkirkan hal yang

¹⁷ Muthia, Ary. 2017. *Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan. h. 59

¹⁸ Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.h. 246-252

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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Padang Jati.

b. 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.

c. 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.

G. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan urutan dan sistematik sebagai berikut:

Bab I penguraian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II teori dalam hal ini mengenai: teori teori pemahaman, masyarakat, dan e-banking.

Bab III tentang informasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

Bab IV Hasil yang berisi hasil penelitian merupakan hasil dari bagaimana Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking (Electronic Banking)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman.

Bab V membahas tentang penarikan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti oleh penulis dan memaparkan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pemahaman

1. Pengertian Pemahaman

Pengertian didefinisikan sebagai langkah atau keadaan. Pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).¹⁹ Pemahaman adalah sensasi yang diubah menjadi makna atau proses intelektual, dan merupakan metode untuk mengetahui realitas melalui panca indera.²⁰

Para ahli telah mengemukakan beberapa definisi pemahaman. Pemahaman, menurut Benjamin S. Bloom, ialah kecakapan individu dalam memahami sertamengertihal sesudah dipahami jugadiulang mengingat kembali. Yang artinya, pemahaman yaitu kemampuan untuk tahu mengenai sesuatu sekaligus mampu memilikinya melalui beberapa perspektif. Ketika individu dapat menggambarkan atau memaparkan penjelasan dengan lengkap mengenai sesuatu menggunakan bahasanya masing-masing, dia dikatakan memahaminya.

Pemahaman adalah usaha konsumen untuk mengartikan atau menginterpretasikan stimulus, juga

¹⁹Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dikutip Dari [Http://Kbbi.Web,Id/Paham](http://Kbbi.Web,Id/Paham), Pada Tanggal 7 Februari 2022

²⁰Seli Agustini, “*Pemahaman Masyarakat Kota Bengkulu Terhadap Fungsi Dan Tugas Otoritas (OJK) Dalam Pengawasan Dan Perlindungan Konsumen*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu 2019), h. 24

menyebut tahap ini sebagai tahap memberikan makna kepada stimulus. Makna ini tergantung kepada bagaimana stimulus diklarifikasikan dalam kaitannya dengan pengetahuan konsumen. Sedangkan stimulus itu sendiri diartikan sebagai pancaindra 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 tepat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

a. Interpretasi (*Interpreting*)

Interpretasi (*Interpreting*) merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk dapat menerima pengetahuan/informasi dari objek tertentu serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk lain. Misalnya 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, dst. Istilah lain dari Interpretasi (*Interpreting*) adalah menerjemaahkan, menguraikan kata-kata, menggambar dan mengklafikasikan suatu materi tertentu.

b. Mencontohkan (*Exemplifying*)

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.

c. Mengklasifikasikan (*Clasification*)

Mengklasifikasikan (*Clasification*) 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 menggolongkan dan mengkategorikan.

d. Meringkas (*Summarizing*)

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.

e. Menyimpulkan (*Inferring*)

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.

f. Membandingkan (*Comparing*)

Membandingkan (*Comparing*) 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.

g. Menjelaskan (*Explaining*)

Menjelaskan (*Explaining*) 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. Tingkat Pemahaman

Tingkat pemahaman menurut Benjamin S. Bloom dibagi dalam tiga bagian:

a. Paham

Kadar Pemahaman adalah jumlah pemahaman yang bisa dipakai dalam memaparkan hal telah dipahami secara matang. Di sisi lain, orang dengan tingkat pengalaman ini jarang dapat menerapkan apa yang telah mereka pelajari untuk tantangan dunia nyata (di dunia nyata).

b. Tidak Cukup Paham

Kemampuan seseorang untuk menyatakan pendapat dibatasi oleh kemampuannya untuk cukup memahami, meskipun mereka sadar bahwa sumbernya tidak dapat dipertanggung jawabkan atau bahkan tidak jelas.

c. Tidak Paham

Tingkat tidak mengerti mengacu pada kemampuan seseorang untuk menanggapi suatu pertanyaan dengan menyatakan bahwa dia tidak mengerti apa yang diberikan.²¹

3. Bentuk-Bentuk Pemahaman

Pemahaman dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Pemahaman Instruksional (*instructional understanding*).

Komunitas hanya belajar atau menghafal pada tingkat ini, tetapi tidak memiliki konsep mengapa ini terjadi. Lebih jauh lagi, masyarakat tidak menyadari atau tidak dapat menerapkan hal ini pada kasus serupa saat ini.

b. Pemahaman berdasarkan logika (pemahaman rasional).

Warga melaporkan bahwa pada tingkat pemahaman ini, mereka tidak hanya mengetahui dan menghafal sesuatu, tetapi mereka juga memahami bagaimana dan mengapa

²¹Yupita Sari, “Tingkat Pemahaman Pedagang Sembako Terhadap Koperasi Syariah (Studi Kecamatan Kedurang, Kabupaten Bengkulu Selatan)”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2019), h. 21

sesuatu terjadi. Ini juga dapat digunakan untuk mengatasi masalah yang muncul dalam konteks lain.²²

4. Variasi Pemahaman

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

- a. Pemahaman dapat terjadi secara otomatis atau terkontrol.
- b. Dapat menghasilkan arti yang lebih nyata atau lebih abstrak.
- c. Dapat menghasilkan sedikit atau banyak arti, dan
- d. Dapat menciptakan ingatan yang lebih lemah atau lebih kuat.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman

- a. Faktor Internal²³

1) Usia

Faktor usia berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan mental; namun demikian, kecepatannya tidak secepat pada usia tertentu seperti halnya pada usia dua belas tahun. Telah ditemukan bahwa kemampuan seseorang untuk memahami meningkat seiring bertambahnya usia, tetapi kemampuannya untuk menerima atau mengingat pemahaman tersebut

²²Mira Susanti, “Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Jaya Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang)”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2019), h. 17

²³Yupita Sari, *Tingkat...*,h.18

menurun pada usia tertentu atau saat ia mendekati usia tua.

2) Pengalaman

Pengalaman adalah sumber pemahaman dan sarana untuk mengekstraksi kebenaran dari pemahaman apa pun. Akibatnya, pengalaman pribadi dapat digunakan untuk membantu pemahaman. Hal ini dicapai dengan memperkuat apa yang telah dipelajari dalam situasi pemecahan masalah sebelumnya.

b. Faktor Eksternal²⁴

1) Pendidikan

Suatu kegiatan dalam proses pembelajaran yang menitikberatkan pada pembangunan atau penyempurnaan kemampuan tertentu sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan sendirinya. Menentukan apakah orang dapat memahami apa yang diberikan kepada mereka atau tidak.

2) Pekerjaan

Pekerjaan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang karena erat kaitannya dengan variabel interaksi sosial dan budaya, yang keduanya mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang.

²⁴Seli Agustini, *Pemahaman...*, h. 21

3) Sosial Budaya dan Ekonomi

Cara berpikir masyarakat sangat dipengaruhi oleh sosial budaya. Karena mayoritas dari apa yang mungkin didapatkan seseorang adalah melalui hubungan dengan orang lain. Selanjutnya, kondisi keuangan seseorang dapat berdampak pada ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung berbagai kegiatan, serta pemahaman seseorang.

4) Lingkungan

Faktor lingkungan juga dapat berdampak pada kemampuan seseorang untuk memahami. Karena itu mungkin untuk mempelajari hal-hal positif dan berbahaya. Pengalaman seseorang di lingkungan dapat memiliki dampak yang signifikan pada cara berpikir mereka.

5) Informasi

Pemahaman seseorang dapat dipengaruhi oleh informasi. Sekalipun seseorang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, pemahaman yang bermanfaat dari berbagai sumber dapat membantu meningkatkan pemahaman seseorang.

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 ekposur 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).

6. 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.

B. Masyarakat

1. Pengertian Masyarakat

Kata komunitas berasal dari bahasa Arab musyarak yang berarti bersama, kemudian berubah menjadi komunitas, yang berarti orang-orang yang berkumpul, hidup bersama, berinteraksi, dan mempengaruhi satu sama lain, dan akhirnya sepakat untuk bergabung dalam suatu komunitas (Indonesia).²⁵

Menurut Mac Lever, masyarakat adalah sistem cara dan proses kerja, sistem otoritas dan gotong royong yang mencakup kelompok dan pembagian sosial lainnya, sistem pengaturan perilaku manusia, dan sistem kebebasan. Masyarakat adalah suatu sistem atau jaringan ikatan sosial yang rumit yang selalu berubah-ubah.²⁶

²⁵Abdulsyani, *Sosiologi Skematika, Teori, Dan Terapan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), h. 30

²⁶Hartono dan Amicun Aziz, *Ilmu Sosial Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 89

2. Macam-Macam Masyarakat

Dipandang dari cara terbentuknya, masyarakat dapat dibagi dalam:

- a. Masyarakat paksaan, misalnya: Negara, masyarakat tawanan dan lan-lian
- b. Masyarakat merdeka, yaitu terbagi dalam:
 - 1) Masyarakat natur, Secara khusus, masyarakat mandiri yang dihubungkan oleh darah atau keturunan, seperti horde (gerombolan) dan suku. Dan itu masih, sebagian besar, budaya yang agak sederhana.
 - 2) Masyarakat Kultur, Masyarakat yang terbentuk sebagai hasil dari kepentingan atau kepercayaan duniawi meliputi koperasi, kemitraan komersial, dan agama.

3. Ciri-Ciri Masyarakat

- a. Komunitas manusia memiliki rasa memiliki, signifikansi, dan kebersamaan.
- b. Untuk waktu yang lama, umat manusia hidup dan bekerja di bawah kerangka kerja yang sama.
- c. Kehidupan kelompok manusia diatur di sekitar kerangka organisasi yang muncul melalui waktu sebagai akibat dari kebiasaan atau kesepakatan diam-diam.

- d. Baik dalam silsilah maupun struktur, pengelompokan manusia terdiri dari kelompok-kelompok yang lebih kecil.²⁷

4. Faktor-Faktor Yang Mendorong Manusia Bermasyarakat

Adapun faktor-faktor yang mendorong manusia bermasyarakat adalah:

- a. Dorongan untuk bergaul dengan orang lain atau kelompok dikenal sebagai keinginan sosial.
- b. Dorongan untuk meniru adalah keinginan untuk menyampaikan beberapa gejala atau kegiatan secara rahasia atau terbuka.
- c. Dorongan untuk bertempur, serta persaingan, menang atas lawan.
- d. Dorongan untuk bergaul adalah keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok individu tertentu.
- e. Menceritakan adalah dorongan untuk berkomunikasi dengan orang lain.
- f. Keinginan akan kebebasan berasal dari keinginan untuk bebas dari batasan atau tekanan. Dorongan untuk memiliki anak disebut sebagai hasrat seksual.
- g. Dorongan untuk bergabung, yang menunjukkan bahwa manusia adalah hewan lemah yang mencari kekuatan dan perlindungan satu sama lain.

²⁷ Eko Handoyo, dkk. *Studi Masyarakat Indonesia*. (Yogyakarta: Ombak IKAPI, 2015), h. 3

- h. Kehadiran leluhur, keamanan iman, dan masalah lainnya.²⁸

C. E-Banking

1. Pengertian E-Banking

E-Banking didefinisikan sebagai "penyediaan layanan dan komoditas bank kepada konsumen melalui saluran komunikasi elektronik interaktif," menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. E-Banking adalah sistem yang memungkinkan nasabah bank, seperti orang dan perusahaan, untuk mengakses rekening mereka, melakukan bisnis, dan memperoleh informasi tentang barang dan jasa bank melalui jaringan pribadi dan publik, seperti internet. Nasabah dapat menggunakan komputer/PC, laptop, atau telepon/smartphone untuk mengakses E-Banking.²⁹

2. Saluran E-Banking

a. Internet Banking (via internet/computer)

Internet Banking adalah layanan bank yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan menggunakan komputer atau PC melalui *internet*.

²⁸Nyimas Aditya Eka Putri, "Analisis Komparatif Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Dan Konvensional Kelurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu", (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2019), h. 27

²⁹Riska Nofia Safitri Dan Doni Marlius, "Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang", (Jurnal: Akademik Keuangan Dan Perbankan Padang), h. 5

Informasi layanan/produk *bank*, informasi saldo rekening, aktivitas transfer antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (*voucher* dan tiket), dan transfer ke *bank* lain dapat dilakukan. Kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan semua informasi yang ada di layar komputer/*PC* menjadi keunggulan *channel* ini.

b. *Mobile Banking*(via handphone)

Mobile Banking adalah jenis layanan perbankan yang dapat diakses menggunakan layanan data yang disediakan oleh operator telepon seluler seperti XL, Indosat, Telkomsel, dan lainnya melalui jaringan telepon seluler GSM (standar global untuk komunikasi seluler). Informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, energi, dan telepon), dan pembelian *voucher* adalah beberapa pilihan transaksi.

c. *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui telepon. Perwakilan layanan pelanggan biasanya memberikan layanan *phone banking* untuk tujuan informasi semata, seperti informasi layanan/produk dan informasi saldo rekening (CSO). Sebaliknya, profilnya tumbuh dari waktu ke waktu untuk memasukkan

transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (termasuk kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (termasuk *voucher* dan tiket), dan *transfer* ke *bank* lain, yang semuanya ditangani secara interaktif melalui respon suara (IVR).

d. *SMS Banking* (via SMS)

SMS Banking merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses dari telepon genggam secara real time (layanan pesan singkat). Fitur transaksi meliputi informasi saldo rekening, transfer rekening, pembayaran (kartu kredit, energi, dan telepon), dan pembelian voucher.³⁰

3. Jenis Transaksi *E-Banking* (*Electronic Banking*)

Transaksi *E-Banking* sekarang dapat mencapai banyak hal, tetapi di masa depan, mereka akan dapat melakukan jauh lebih banyak. Saat ini, transaksi berikut tersedia:

a. Transfer Dana atau Pemindahan Dana

- 1) Dua rekening bank di lembaga yang sama.
- 2) Antar rekening, misal rekening di bank A ke rekening di bank B

b. Informasi

- 1) Saldo
- 2) Transaksi

³⁰Wina, *Penggunaan...*, h. 35

- 3) Dan lain-lain
- c. Pembayaran
 - 1) Listrik
 - 2) Handphone berbagai operator
 - 3) Iuran TV kabel
 - 4) Kartu kredit
 - 5) Dan lain-lain
- d. Pembelian
 - 1) Pulsa telepon/handphone berbagai operator
 - 2) Tiket pesawat
 - 3) Pulsa PLN Prabayar
 - 4) Dan lain-lain

Munculnya *perbankan elektronik* terkait dengan kemitraan dengan operator seluler serta *bank*. Seperti dapat dilihat, *perbankan elektronik* menguntungkan semua orang, termasuk *bank*, *operator*, *operator seluler*, dan klien *perbankan elektronik*.³¹

4. Keunggulan dan Kelemahan *E-Banking*

- a. Keunggulan *E-Banking*
 - 1) Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja
 - 2) Pelanggan dapat dengan mudah menyelesaikan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke bank atau ATM dengan melakukan pemesanan menggunakan aplikasi seluler, yang menghemat waktu dan uang.

³¹Wina, *Penggunaan...*, h. 18

- 3) Nasabah akan menerima SMS ketika ada tindakan di rekening mereka dengan *E-Banking*, yang mengurangi risiko penipuan. Ini termasuk setoran, penarikan, *transfer* akun, dan banyak lagi. Apabila terjadi perubahan pada rekening nasabah, nasabah akan diberitahukan..
- 4) *E-Banking* menggunakan ID pengguna dan PIN yang aman, serta token kunci keamanan tambahan, untuk menjamin keamanan transaksi. Pelanggan akan merasa lebih nyaman dan aman selama bertransaksi jika sistem keamanannya ditingkatkan. Pelanggan akan menerima SMS notifikasi untuk setiap transaksi, sehingga menghilangkan risiko transfer dana tidak berhasil atau uang hilang.

b. Kelemahan *E-Banking*

- 1) Aplikasi mobile banking hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android.
- 2) Jika nomor telepon yang digunakan untuk mengaktifkan layanan E-Banking hilang, layanan harus segera dibatalkan karena dapat digunakan oleh orang lain. Aplikasi seperti *mobile banking phone* dan *sms banking* tidak bisa diakses melalui laptop/PC.
- 3) *Phishing* adalah potensi bahaya. Ini menunjukkan bahwa tim individu membuat aplikasi yang identik dengan situs *web bank*. Logo serta formatnya akan

sama. Metode ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan akses ke data yang sangat sensitif seperti *username* dan *password E-Banking* nasabah,

Alhasil, upaya bank untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendorong kepuasan konsumen terlihat semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Semakin banyak *fitur* yang ditambahkan, layanan bank kepada nasabah akan meningkat; nasabah akan lebih menghemat waktu dan uang, dan tidak perlu lagi ke *bank* atau *ATM* karena semua *transaksi* dapat dilakukan dimana saja.³²

5. 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

³²Mirawati, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Pt. Bri Syariah Kcp Pringsewu*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2017), h. 12

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.

D. 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.

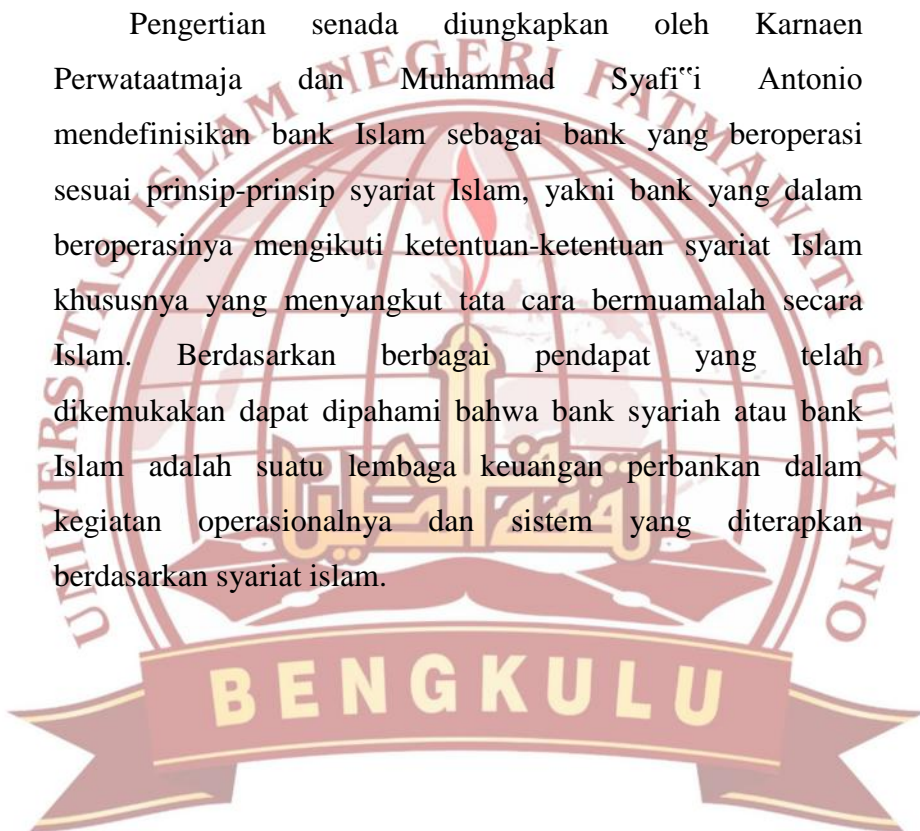
Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 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.



BAB III

GAMBARAN UMUM KELURAHAN

PADANG JATI

A. Kondisi Geografis

Kelurahan Padang Jati Kota Bengkulu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi pemerintahan kecamatan dan kelurahan dalam kota Bengkulu. Kelurahan adalah salah satu lembaga teknis sebagai instansi yang diberi wewenang dan bertanggung jawab, dalam pelayanan yang memiliki visi, misi, strategi dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya dengan memanfaatkan informasi dan Teknologi.

Secara historis daerah-daerah wilayah Bengkulu terbentuk melalui gabungan-gabungan dari beberapa warga yang pada umumnya berbeda adat istiadatnya. Termasuk masyarakat di kelurahan padang jati kota Bengkulu. Masyarakat di kelurahan padang jati terdiri dari beberapa suku yaitu Rejang, Lembak, Serawai dan Pasemah serta dari berbagai macam asal dan keturunan seperti Minang, Palembang, Aceh, Jawa, Madura, Bugis dan Melayu dengan berbagai profesi pekerjaan. Kelurahan padang jati Kota Bengkulu terletak pada ketinggian 0-20 meter dari permukaan laut, dan 30-45o, 30o-59o lintang selatan, 102o14'-102o, 22' Bujur Timur, dengan luas wilayah (total area) 452 Km².

B. Kondisi fisik

Luas wilayah kelurahan Padang Jati adalah 115 Ha, yang terbagi menjadi 4 hak guna. Luas lahan yang diperuntukkan untuk permukiman seluas 59,25 Ha, luas lahan yang digunakan untuk perkarangan seluas 21 Ha. Luas lahan yang digunakan untuk perkantoran seluas 13,4 Ha, dan yang digunakan untuk prasarana umum seluas 21,35 Ha, luas lahan yang digunakan untuk pertanian adalah 32 Ha. Sisanya digunakan untuk tempat peribadahan dan persekolahan.

C. Kondisi Penduduk

Adapun jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian yaitu; PNS sebanyak 580 orang, sedangkan TNI atau POLRI sebanyak 59 orang, swasta sebanyak 871 orang, dan petani sebanyak 301. Jumlah penduduk berdasarkan agama yaitu; islam sebanyak 7998 orang, kristen sebanyak 23 orang, khatolik sebanyak 33 orang, dan budha sebanyak 3 orang. Data tingkat perkembangan pendidikan dengan jumlah penduduk buta huruf sebanyak 10 orang, jumlah penduduk tidak tamat SD sebanyak 10 orang, jumlah penduduk tamat SD sebanyak 774 orang, jumlah penduduk tamat SMP sebanyak 721 orang, jumlah penduduk tamat sma sebanyak 2118 orang, jumlah penduduk tamat D1 25 orang, jumlah penduduk tamat D2 sebanyak 39 orang, jumlah penduduk tamat D3 sebanyak 112 orang, jumlah penduduk tamat S1 sebanyak 374 orang, jumlah penduduk tamat S2 sebanyak 7

orang, jumlah penduduk tamat S3 sebanyak 3 orang.

D. Visi dan Misi Kelurahan Padang Jati

1. Visi

Meningkatkan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pembangunan yang berwawasan lingkungan melalui pemberdayaan masyarakat.

2. Misi

- a. Peningkatan tata kelola dan administrasi pelayanan.
- b. Meningkatkan keterampilan aparatur kelurahan dalam rangka pembangunan sumber daya manusia.
- c. Menyediakan data yang akurat dan aksesibel.
- d. Melaksanakan program peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat dan memberdayakan potensi kawasan yang dimiliki.
- e. Peningkatan upaya penegakan peraturan dalam mendukung pembangunan yang berwawasan lingkungan.
- f. Membangun sinergisme dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) sebagai mitra kelurahan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban terhadap *E-Banking*

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

a. Interpretasi

Interpretasi merupakan kemampuan nasabah untuk dapat menerima pengetahuan/informasi dari *platform E-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 E-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 E-banking*.

b. Mencontohkan

Mencontohkan merupakan kemampuan nasabah untuk memberikan contoh kegunaan *platform E-banking* yang sudah digunakan. Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah A-6 dapat memberikan contoh kegunaan *platform E-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 *E-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 *E-banking* Bank Syariah Indonesia pada kantor Bank Syariah dan mengunduh aplikasi *E-banking* Bank 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.

c. Menjelaskan

Menjelaskan adalah kemampuan nasabah dalam menguraikan secara detail serta dapat mengembangkan kegunaan dari platform E-banking. Nasabah A-2 mengatakan bahwa penggunaan E-banking pada Bank Syariah Indonesia 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 E-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 E-banking Bank Syariah Indonesia asalkan nasabah sudah mengerti fungsi dan cara penggunaannya.

d. Membandingkan

Membandingkan merupakan kemampuan nasabah untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara platform E-banking Bank Syariah Indonesia dengan bank lain. Nasabah A-3 mengatakan bahwa fungsi E-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 Bank Syariah Indonesia E-banking menjadi masalah utama yang harus dihadapi nasabah jika dibandingkan dengan E-banking bank lainnya.

Selain itu dari sisi keamanan, penggunaan E-banking pada bank Bank Syariah Indonesia 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.

e. Mengklasifikasikan

Mengklasifikasikan merupakan kemampuan nasabah untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan nasabah pada saat menggunakan *platform E-banking*, kemudian nasabah tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari *platform E-banking* tersebut, dan mengelompokkannya kelebihan dan kekurangannya berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh nasabah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah A-4 mengatakan bahwa aplikasi *E-banking* ini dapat digolongkan dalam kategori mudah digunakan. Hal ini dikarenakan *E-banking* bukan lagi hal asing. Jauh sebelum Bank Syariah Indonesia menerbitkan aplikasi ini, sudah ada bank-bank lain yang meluncurkan aplikasi *E-banking* untuk memudahkan transaksi nasabah, maka pemahaman sebagian besar nasabah mengenai *E-banking* sudah dapat dikatakan paham. Selain itu, penggunaan *E-banking* jauh dari aspek merugikan nasabah, sehingga selain keterbatasan jaringan dan smartphone nasabah tidak dilanda kesulitan terkait penggunaan mobile banking.

f. Menyimpulkan

Menyimpulkan merupakan kemampuan nasabah untuk menemukan sebuah pola dari kegunaan *E-banking*, pola ini dilihat dari kelebihan dan

kekurangannya. Kemudian, pola ini mengarah kepada pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan *E-banking* jika nasabah merasa *E-banking* ini memberikan manfaat maka ia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Nasabah A-5 mengatakan bahwa selama masa penggunaan Bank Syariah Indonesia *E-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 *E-banking* Bank Syariah Indonesia dapat dikatakan paham. Hal ini dikarenakan tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan Bank Syariah Indonesia *E-banking*, nasabah sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *e-banking* seperti kegunaanya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *e-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, 2022.

Selain itu, *e-banking* bukan lagi suatu hal yang asing, karena eksistensi *e-banking* sudah ada jauh sebelum Bank Syariah Indonesia meluncurkan *e-banking*. Artinya nasabah akan lebih mudah memahami *e-banking* pada Bank Syariah Indonesia ini karena *e-banking* bukan lagi hal yang baru untuk dipahami. Selain itu sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia juga merupakan nasabah Bank lain yang sudah lebih dahulu menggunakan *e-banking* sebagai alat untuk memudahkan transaksi nasabah. Sehingga, nasabah Bank Syariah Indonesia tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *e-banking*.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Kelurahan Padang Jati paham terhadap *platform e-banking* untuk

transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari, kecuali untuk fitur-fitur yang jarang digunakan.

2. Faktor

Dari hasil penelitian ditemukan 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:

a. 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.

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.

b. Keterlibatan

Keterlibatan dalam konsumen pada saat ekposur 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.

c. 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).

B. Pembahasan

Pemahaman adalah sensasi yang diubah menjadi makna atau proses intelektual, dan merupakan metode untuk mengetahui realitas melalui panca indera.³³ 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 diklarifikasikan dalam kaitannya dengan pengetahuan konsumen. Sedangkan stimulus itu sendiri diartikan sebagai pancaindra yang masuk melalui

³³Seli Agustini, “Pemahaman Masyarakat Kota Bengkulu Terhadap Fungsi Dan Tugas Otoritas (OJK) Dalam Pengawasan Dan Perlindungan Konsumen”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu 2019), h. 24

tindakan rangsangan, baik itu indra penglihatan, indra peraba maupun indra penciuman dan lain-lain.

Bank Syariah Indonesia khususnya studi kasus penelitian di Kelurahan Padang Jati sebagai tempat untuk berbagai macam bentuk interaksi keuangan. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi, Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Padang Jati ikut bersinergi berkembang mengikuti pesatnya perkembangan teknologi informasi. Salah satu bentuk teknologi informasi yang diaplikasikan dalam kegiatan interaksi keuangan Syariah Indonesia adalah *E-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 *E-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 *E-banking* tersebut pada orang lain.

Secara umum nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Padang Jati sudah paham terhadap *platform E-banking*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *e-banking* seperti kegunaanya, cara

menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *e-banking*. Tetapi ada juga beberapa nasabah yang kurang paham terhadap fitur yang ada di dalam *e-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



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Tentang *E-Banking (Electronic Banking)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S Parman, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban tentang E-Banking

Secara umum nasabah Bank Syariah Indonesia di kelurahan Padang Jati paham terhadap *platform E-banking*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait *e-banking* seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *e-banking*. Tetapi ada juga beberapa nasabah yang kurang paham terhadap fitur yang ada di dalam *e-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.

2. Faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban terhadap E-Banking

Dari hasil penelitian ditemukan 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.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan yang dilakukan diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini baik dari segi tulisan maupun informasi yang ada didalamnya agar menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk mahasiswa Program Studi Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu agar dapat meningkatkan pengetahuan serta pengaplikasian tentang produk E-Banking dan memahami kelebihan dari produk *E-Banking*.
3. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat dilihat bagaimana perbandingan pemahamannya dan agar diketahui bagaimana perkembangannya serta menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. 2011. *Sosiologi Skematika, Teori, Dan Terapan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agustini, Seli. 2019. “Pemahaman Masyarakat Kota Bengkulu Terhadap Fungsi Dan Tugas Otoritas (OJK) Dalam Pengawasan Dan Perlindungan Konsumen”, Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.
- Andrianto, Anang Firmansyah, 2019. *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek*. Surabaya: Cv. Markumi.
- Eliyani, Vinia Desy. 2021. “Tingkat Pemahaman Masyarakat Desa Tebat Monok Kec. Kepahiang kab. Kepahiang Terhadap E-Banking (Electronic Banking) Bri Syariah Kepahiang”, IAIN Bengkulu.
- Handoyo, Eko Dkk. 2015. *Studi Masyarakat Indonesia*. Yogyakarta: Ombak IKAPI.
- Harahap, Helmalia Jelita Putri. 2021. “Analisis Pemahaman Mahasiswa E-Bangking (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu)”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padang Sidempuan.
- Hartono dan Amicun Aziz. 2008. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husna , Nurul. 2021. “Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Platform M-Bangking (Studi Kasus Pada BaNk BRI Syariah Kota Banda Aceh), Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Irmawati. 2017. “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Herlang)”, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dikutip Dari
[Http://Kbbi.Web,Id/Paham](http://Kbbi.Web,Id/Paham), Pada Tanggal 7 Februari 2022.

Maizar, Arshy Habibi. 2020. *“Analisis Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus : Bank Syariah Mandiri KC Tanjung Pati)*, Institut Agama Islam Negri (Iain) Bukittinggi.

Mirawati. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pad Apt. Bri Syariah Kcp Pringsewu*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Metro.

Mutaqin, Nur Fitrah. 2013. *“Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Fasilitas SMS Banking di Kota Medan”*, Universitas Sumatera Utara Medan.

Paizaluddin dan Ermalinda. 2014. *Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: Alfabeta.

Putri, Nyimas Aditya Eka. 2019. *Analisis Komparatif Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Dan Konvensional Dikleurahan Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.

Riduwan, 2013. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2015. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Safitri Riska Nofia Dan Doni Marlius. (2018). *“Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang”*. Jurnal: Akademik Keuangan Dan Perbankan Padang.

Sari, Yupita. 2019. *“Tingkat Pemahaman Pedangang Sembako Terhadap Koperasi Syariah (Studi Kecamatan Kedurang,*

Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.

Sasmita, Lisa. 2017. *“Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kelurahan Campago Ipuh Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi”*, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bukittinggi.

Sitanggang, Amena Kristiani dan Wahyu Ario Pratomo. 2019. *“Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Keuangan di Deli Serdang (Studi Kasus Tanjung Morawa), Jurnal Ekonomi dan Keuangan 2(7)*.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, Achmad Sani dan Vivin Maharani. 2013. *“Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Kuesioner Dan Analisis Data”*. Malang: UIN-Maliki Press.

Susanti, Mira. 2019. *“Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Jaya Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang)”*, Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.

Susmita, Yeni. 2019. *“Pengaruh Tingkat Pemahaman Masyarakat dan Lokasi Bank Terhadap Minat Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing)”*, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bukittinggi.

V Sujarweni. 2017. *“Metodologi Penelitian”*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Wahyuni, Sri. 2019. “Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kinerja”. Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media. Wulandari, Silvi. 2021. “*Pemahaman Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital BSP*”, Isntitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Bengkulu.

Yani, Evi Dkk. 2018. “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan *Technology Acceptance Model*”, Jurnal Informatika 5(1): 34-42.







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0561/Un.23/ F.IV/PP.00.9/05/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Faisal Muttaqin, M.M
NIP : 198701282019031007
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Zitri Rajipa
NIM : 1811140047
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Terhadap E-Banking (*Electronic Banking*) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S. Parman 1
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 23 Mei 2022
Dekan,



Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu terhadap *E-Banking* (*Electronic Banking*) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu 5 Parman 1, yang disusun oleh :

Nama : Zitri Rajipa
NIM : 1811140047
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 08 April 2022 M/ 1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminat. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 14 April 2022

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminat



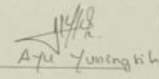
Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

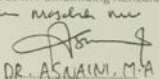


FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

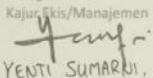
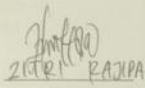
I. Identitas Mahasiswa
Nama : Zitri Rajipa
N I M : 1811140047
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):
1. Judul 1* TINGKAT PEMAHAMAN MASYARAKAT KEURAHAN PADANG JATI KECAMATAN Ratu Samban Kota Bengkulu Terhadap E-BANKING (ELECTRONIC BANKING) BSI BENGKULU S PARMAN 1
Latar Belakang Masalah** : (Lampirkan)
Rumusan Masalah*** : (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi
1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas
Catatan Bisa dilanjutkan
Pengelola Perpustakaan
 1/3-20
Ayu Yuningtish

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
Catatan cek catatan & proposal & perbaikan 14/3-22
Untuk penulisan seluruh diaku padamen skripsi.
Fahani penulisan yg rekemnya & fokus masalah nya
Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir
 17/3
DR. ASWAINI, M.A
NIP. 19730912 199803 2 008

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:
Mengesahkan
Kajur. Ekis/Manajemen

YENTI SUMARBI, M.M
NIP. 19790916 2007012020
Bengkulu, 8 Februari 2022
Mahasiswa

ZITRI RAJIPA

* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata

** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)

*** Jelas, spesifik dan tidak ambigu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Rachen Fatmawati Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51175-51177-51172 - Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.uin-sukarnobengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Jum'at, 8 April 2022
Nama Mahasiswa : ZITRI RAJIPA
NIM : 1811190097
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Tingkat Pemahaman Masyarakat Keurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu terhadap E-Banking (electronic Banking) BSI Bengkulu S Permana	 ZITRI RAJIPA	 Dr. Nurul Hak, M.A.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

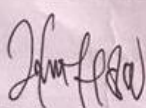

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN BENGKULU

HARI/TANGGAL : KAMIS, 22 DESEMBER 2022
PRODI/SEMESTER : PERBANKAN SYARIAH

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 ZITRI RAJIPA NIM. 1811140047	 22/12/22 NIDN. 2014128901

Catatan dari Penguji (Jika Ada):

.....
.....
.....
.....

Bengkulu, 22 Desember 2022
Ketua Prodi


Yunida Een Frivanti, M.Si
NIP. 198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatmabengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 182/SKLP-FEBI/02/01/2023

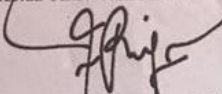
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : ZITRI RAJIPA
NIM : 1811140047
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : TINGKAT PEMAHAMAN MASYARAKAT KELURAHAN
PADANG JATI KECAMATAN RATU SAMBAN KOTA
BENGKULU TERHADAP E-BANKING (ELECTRONIC
BANKING) BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG BENGKULU S PARMAN I

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 29%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 9 Januari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan 1


Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Racen Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 51276-51171-51172- Faksimili (0738) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

6 Oktober 2022

Nomor : 1277/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/10/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala Kelurahan Padang Jati
Kecamatan Ratu Samban
di-
Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Zitri Rajipa
NIM : 1811140047
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 6 Oktober s.d 6 November 2022
Judul Skripsi : Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Terhadap *E-Banking (Electronic Banking)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S. Parman 1
Tempat Penelitian : Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I



Nurul Hak



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
KECAMATAN RATU SAMBAN
KELURAHAN PADANG JATI

Jalan Beringin No. 01 Bengkulu – Kode Pos 38227

SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070/65/1008/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Zitri Rajipa
NIM : 1811140047
Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan syariah

Telah selesai melaksanakan penelitian guna melengkapi data skripsi dengan judul “Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Terhadap E- Banking (*Electronic Banking*) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu S. Parman I ” Pada tanggal 06 Oktober – 06 November 2022.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat dengan seharusnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 08 November 2022

KEPALA KELURAHAN PADANG JATI



E. DWI KURNIAWAN, SH

19820527 201001 1 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zitri Rajipa Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140047 Pembimbing II : Faisal Muttaqin, M.M
Judul Skripsi : Tingkat Pemahaman Masyarakat Kelurahan Padang Jati
Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu Terhadap E-Banking
(Electronic Banking) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Bengkulu S Parman 1

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Jumat, 20 Mei 2022	BAB II BAB I	- Anal kusioner - wawancara tentukan Variabel X - Analisis faktor	d
2	Kamis, 2 Juni 2022	BAB III	- RPS - Sampel - Analisis faktor - pertanyaan	f
3	Jumat, 10 Juni 2022	BAB III	- Pertanyaan - skala - operasional variabel - sampel	f



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfausbengkulu.ac.id

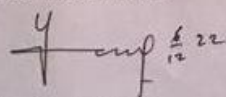
4	Jum'at 01-Juni-2022	Bab III	Kuesioner	f
5	Senin 20-September-2022	12th Penelitian 100th Penelitian	di kec	f
6	Rabu 9 November 2022	- tambahan - foto. Tregat - pertemuan.		f
7	Rabu 9 November 2022	- Lembaran - output spes Keguruan.		f
8	Kamis 10 november 2022	Perbaikan pulpen. Semi dengan pulpen.		f



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

9	Kauli 10 november 2022	- BAB I Fesimbian Jesuitan aban Rumusan masalah (Jawaban ditampar Bantuan),		A
10	Jum'at 18 november 2022	Praktik dari pabuan		A
11	Jum'at 18 november 2022		Abi ke pany: 9. —	A
12	Senin 21 november 2022		Abi. Sidang:	A

Mengetahui,
Kajur Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, MM.
NIP:197904162007012020

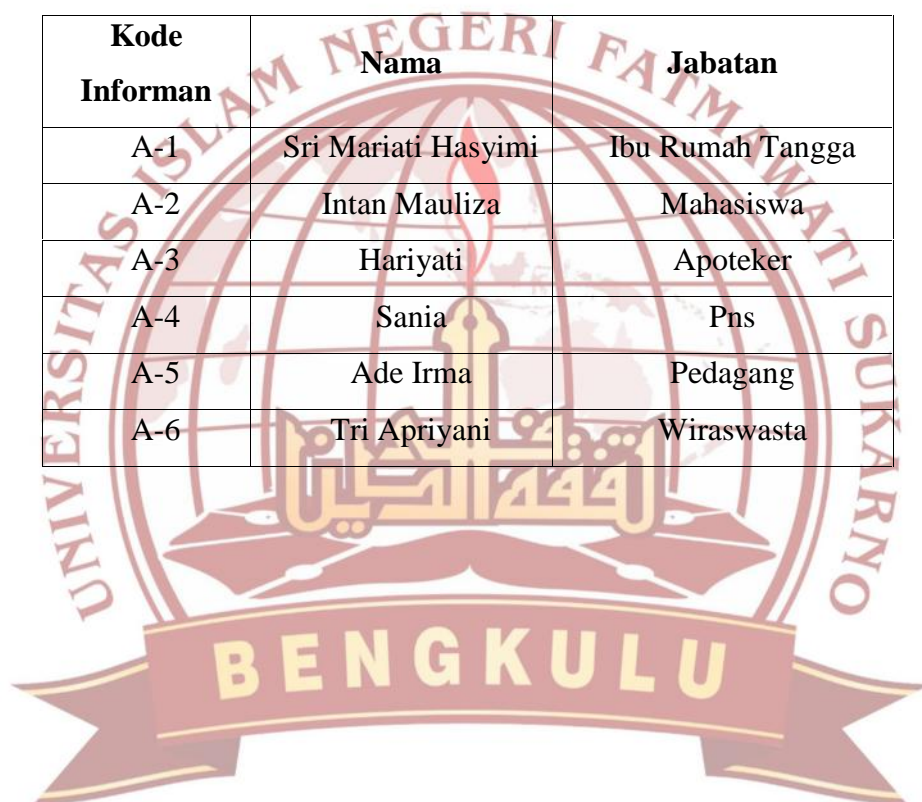
Bengkulu, 21 november 2022.
Pembimbing II



Faisal Muttaqin, M.M.
NIP:198701282019031007

DAFTAR INFORMAN

Kode Informan	Nama	Jabatan
A-1	Sri Mariati Hasyimi	Ibu Rumah Tangga
A-2	Intan Mauliza	Mahasiswa
A-3	Hariyati	Apoteker
A-4	Sania	Pns
A-5	Ade Irma	Pedagang
A-6	Tri Apriyani	Wiraswasta



PEDOMAN WAWANCARA
PEMAHAMAN MASYARAKAT KELURAHAN PADANG JATI
KECAMATAN RATU SAMBAN KOTA BENGKULU TENTANG
E-BANKING (ELECTRONIC BANKING) BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BENGKULU S PARMAN 1

Nama : Zitri Rajipa
Nim : 1811140047
Prodi : Perbankan Syariah

A. Pertanyaan

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

Bengkulu, Februari 2023

Penulis

Zitri Rajipa

NIM.1811140047

Mengetahui

Penguji I

Penguji II

Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M
NIP. 197705092008012014

Adi Setiawan, M. E. I
NIP. 198803312019031005

HASIL WAWANCARA

Sri Mariati Hasyimi (A-1)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

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

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui E - Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Cara dalam melakukan transaksi melalui mbanking pada Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Fitur e-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 E-Banking Bank Syariah Indonesia bagi penggunaanya?

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

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan E-Banking Bank Syariah Indonesia?

B : Jaringannya jelek.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Soal keamanan semua aman, tergantung kitanya yang jaga

Intan Mauliza (A-2)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan E -Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

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

A : Bagaimanakah cara dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Cara dalam melakukan transaksi melalui mbanking pada Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Transfer, info saldo, pulsa, paket.

A : Apa saja kemudahan yang diberikan E-Banking Bank Syariah Indonesia bagi penggunanya?

B : Kemudahan yang diberikan mbanking Bank Syariah Indonesia bagi penggunanya 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 E-Banking Bank Syariah Indonesia ?

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

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Keamanan dalam melakukan transaksi melalui e-banking pada Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

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 E - Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Tata cara penggunaan E-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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

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 E-Banking Bank Syariah Indonesia bagi penggunanya?

B : Kemudahan secara umum yang didapatkan dari E-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 E-Banking Bank Syariah Indonesia?

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

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

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.

Sania (A-4)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Dalam penggunaan E-Banking Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Cara melakukan transaksi di E-Banking Bank Syariah Indonesia cukup mudah dan kapan saja dengan mendownload aplikasi pada hp maka semua transaksi dapat kita lakukan dengan sekejap.

A : Apa saja fitur-fitur yang digunakan dalam E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Beberapa Fitur yang digunakan dalam E-Banking Bank Syariah Indonesia termasuk fitur transfer 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 E-Banking Bank Syariah Indonesia bagi penggunanya?

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

A : Apa saja kesulitan dalam menggunakan E-Banking Bank Syariah Indonesia ?

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

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Keamanan dalam melakukan transaksi di E-Banking Bank Syariah Indonesia sangat aman serta bersifat rahasia tanpa

ada nya unsur” yang dapat merugikan pengguna E-Banking tersebut.

Ade Irma (A-6)

A : Bagaimanakah pemahaman dalam penggunaan E-Banking pada Bank Syariah Indonesia ?

B : Dalam penggunaan E-Banking Bank Syariah Indonesia sangat lah membantu dan memudahkan dalam melakukan transaksi, di mana dengan adanya aplikasi ini nasabah Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

B : Cara melakukan transaksi dengan E-Banking Bank Syariah Indonesia adalah nasabah harus terlebih dahulu memiliki akun dengan mendaftar akun E-Banking Bank Syariah Indonesia pada kantor bank Bank Syariah Indonesia dan mendownload aplikasi E-Banking Bank Syariah Indonesia pada playstore, setelah nasabah memiliki akun nasabah memasukan 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 E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

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

A : Apa saja kemudahan yang diberikan E-Banking Bank Syariah Indonesia 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 E-Banking Bank Syariah Indonesia ?

B : Tidak ada kesulitan yang sangat signifikan dalam penggunaan E-Banking Bank Syariah Indonesia asal kan nasabah sudah mengerti fungsi dan cara penggunaannya.

A : Bagaimanakah keamanan dalam melakukan transaksi melalui E-Banking pada Bank Syariah Indonesia?

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

DOKUMENTASI





