



Penulis:
TAUFIK HUSSEIN

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PEMAHAMAN NASABAH MENGENAI PENGGUNAAN APIKASI
MOBILE BANKING STUDI PADA NASABAH BSI KC
PANORAMA KOTA BENGKULU**



Editor :
Dr. Nurul Hak, MA
Citra Liza, M.Si

**PEMAHAMAN NASABAH MENGENAI PENGGUNAAN
APIKASI MOBILE BANKING STUDI PADA NASABAH
BSI KC PANORAMA KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi(SE)

OLEH:

TAUFIK HUSSEIN
NIM.2111140112

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2025/ 1446



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736)

51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pemahaman Nasabah Mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Sstudi Pada Nasabah BSI KC panorama Kota Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Taufik Hussein
NIM : 2111140112
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2025 M
1446 H

Dosen Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Dosen Pembimbing II

Citra Liza, M.Si

NIP. 198710252020122006

Mengetahui Kajar Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu

Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Pemahaman Nasabah Mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Nasabah BSI KC Panorama Kota Bengkulu.” yang disusun oleh:

Nama : Taufik Hussein

Nim : 2111140112

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 09 Oktober 2025

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, 09 Oktober 2025 M

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Dr. Nonie Afrianty, ME

NIP.199304242018012002

Penguji 1

Dr. Nonie Afrianty, ME

NIP.199304242018012002

Sekretaris

Citra Liza, M. Si

NIP.198710252020122006

Penguji 2

Badarrudin Nurhab, S. Th. I MM

NIP.198508072015031000



Mengetahui,

dan

Supardi, M.Ag

NIP.1950410199303100

PERNYATAAN KEASILAN



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "**Pemahaman Nasabah Mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Studi Pada BSI KC Panorama Kota Bengkulu**", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak ada kebenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2025
siswa yang Menyatakan,

Taufik Hussein
Nim : 2111140112

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking Beyond by BSI* serta kendala yang dihadapi dalam pemanfaatannya pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah muda memahami dan memanfaatkan fitur utama seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, dan QRIS, sementara nasabah usia lanjut hanya menguasai fungsi dasar dan sebagian mengalami kesulitan. Fitur tambahan seperti zakat, sedekah, donasi, dan investasi syariah belum banyak digunakan. Kendala utama meliputi rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan jaringan internet. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh pemahaman, pengalaman, dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi, promosi fitur, serta penguatan infrastruktur digital agar layanan *mobile banking BSI* dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Pemahaman Nasabah, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia, Digitalisasi Perbankan.

ABSTRAK

This study aims to determine and describe customer understanding of the Byond by BSI mobile banking application and the obstacles encountered in its use by customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Panorama, Bengkulu City. The research method used was field research with a descriptive qualitative approach. The results showed that younger customers understand and utilize key features such as balance inquiries, transfers, bill payments, e-wallet top-ups, and QRIS, while older customers only mastered basic functions and some experienced difficulties. Additional features such as zakat, sedekah, donations, and sharia investments have not been widely used. The main obstacles include low digital literacy, minimal socialization, and limited internet access. This study concludes that the success of Islamic banking digitalization is not only determined by technological sophistication, but also influenced by customer understanding, experience, and trust. Therefore, it is necessary to improve education, promote features, and strengthen digital infrastructure so that BSI mobile banking services can be optimally utilized by all levels of society.

Keywords: *Customer Understanding, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia, Banking Digitalization.*

MOTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya

وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

(QS AI-baqarah:286)



PERSEMBAHAN

Alhamdullilah puji dan syukur kepada Allah SWT dan shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

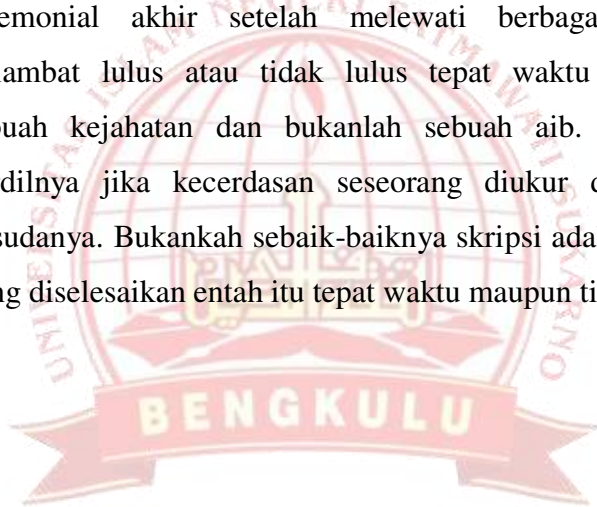
1. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan motivasi, doa, dan yang selalu mendengar keluh-kesahku.
2. Saudara-saudariku tercinta dan tersayang (Yopi Anugrah Romadani & Cindi Fatika Sari) yang selalu menyemangatiku, membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
3. Bapak Pembimbingku, (Pembimbing I) Dr. Nurul Hak, MA yang telah membimbing, mengarahkan, mengajarkanku dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum aku pahami
4. Ibu Pembimbingku, (Pembimbing II) Citra Liza, M.Si yang telah membimbing, mengarahkan, mengajarkanku dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum aku pahami.

Seluruh Dosen Dosen Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu) Terutama Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberi ilmu yang bermanfaat.

5. Untuk seluruh pimpinan dan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Panorama Bengkulu, yang telah membantuku

dalam penelitian ini, selalu menasehati dan memberikan penjelasan-penjelasan tentang penelitianku.

6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang saling menjadi tempat bertanya ketika sedang tersesat di alur perkuliahan ini.
7. Terakhir, penulis mempersembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya kapan kamu wisuda? Dan kapan skripsimu selesai? Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati berbagai proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari cepat wisudanya. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan entah itu tepat waktu maupun tidak.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurakan kepada nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pemahaman Nasabah Mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Nasabah BSI KC Panorama Kota Bengkulu.**

Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS). Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
2. Prof. Dr. Drs. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
3. Yenti Sumarni, M.M selaku Kajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)

4. Miko Polindi.M.E. selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
5. Dr. Nurul Hak,MA Selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Citra Liza, M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang sangat membantu, mengoreksi dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan do'a, cinta, dan kasih sayang kepada penulis, sehingga penulis dapat menulis skripsi yang merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana.
8. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan masukan berbagi ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Tetapi penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan. Namun penulis

mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Bengkulu, 2025

Taufik Hussein
NIM 2111140112



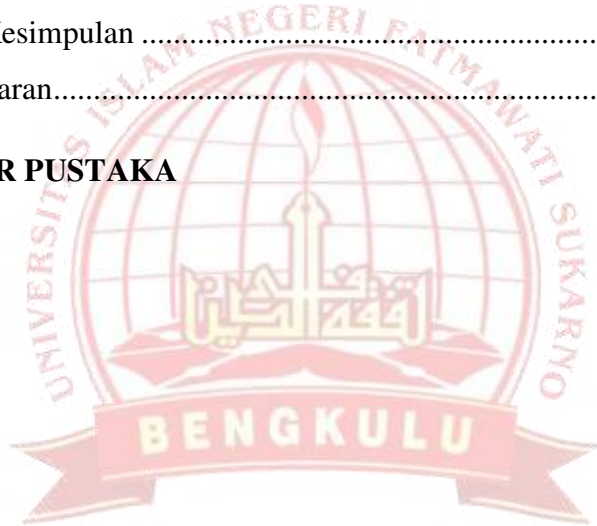
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASILAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK.....	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KAJIAN TEORI	23
A. Pemahaman	23
1. Pengertian Pemahaman	23
2. Bentuk-Bentuk Pemahaman.....	27

3. Tingkat Pemahaman.....	28
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman.....	29
5. Indikator Pemahaman.....	30
B. Mobile Banking.....	32
1. Pengetian Mobile Banking.....	32
2. Manfaat Pengguna Mobile Banking.....	34
3. Layanan Fitur Mobile Banking	35
4. Indikator Pengguna Mobile Banking	38
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengguna Mobile Banking	39
1. Kepercayaan.....	39
2. Kemudahan	39
3. Keamanan.....	40
D. Kerangka Konseptual.....	42
BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	43
A. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama	43
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	45
C. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama	46
D. Produk dan layanan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) ...	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Deskripsi Informan Penelitian.....	61
B. Pemahaman Nasabah Mengenai Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.....	63

C. Pemanfaatan Aplikasi Mobile Banking oleh Nasabah BSI KC Panorama Kota Bengkulu.....	68
D. Tantangan dan Kendala Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking.....	76
E. Analisis temuan berdasarkan rumusan dan tujuan	79
F. Analisis Hasil Berdasarkan Kajian Teori.....	85
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Informan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Panorama Kota Bengkulu	60
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 SK Pembimbing
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Halaman Pengesahan
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 9 Surat Keterangan Lengkap SKPI
- Lampiran 10 Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 11 Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 Blangko Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 13 Daftar Nilai Skripsi
- Lampiran 14 Dokumentasi

