

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era modern mengalami kemajuan yang sangat pesat dan telah memberikan dampak signifikan terhadap pola pikir, perilaku, dan tindakan masyarakat. Dalam upaya mempertahankan eksistensi di tengah persaingan global, berbagai lembaga kini berlomba-lomba mengadopsi kemajuan teknologi untuk menunjang aktivitas mereka. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi salah satu pendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam kegiatan bisnis dan pertukaran informasi. Teknologi informasi, yang dulunya sulit dijangkau, kini telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari berkat kemudahan akses melalui perangkat seluler atau *gadget*. Kombinasi antara perangkat seluler dan teknologi informasi telah memungkinkan setiap individu untuk mengakses informasi secara cepat, kapanpun dan di mana pun mereka berada¹.

Perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dan menyalurkannya kembali dalam bentuk layanan keuangan. Sebagai entitas terpercaya dalam pengelolaan dana, bank juga bertanggung jawab dalam memantau berbagai transaksi

¹ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (2014).

keuangan nasabah. Dalam upaya memenuhi kebutuhan nasabah dan mendorong pertumbuhan industri perbankan, institusi ini terus berinovasi melalui pengembangan layanan berbasis digital, khususnya *mobile banking* yang kini menjadi pilihan utama masyarakat. Seiring perkembangan tersebut, industri perbankan dihadapkan pada tantangan sekaligus peluang yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi. Perubahan teknologi yang sangat cepat ini dikenal sebagai *disruptive technology*, yaitu inovasi yang mampu merombak sistem dan struktur sektor tertentu secara menyeluruh. Umumnya, perubahan ini berkaitan dengan proses digitalisasi yang diterapkan secara luas di berbagai bidang layanan keuangan.

Kemajuan teknologi yang begitu cepat saat ini mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dengan menerapkan layanan digital. Di tengah upaya peningkatan tersebut, muncul percepatan dalam penyediaan berbagai produk keuangan digital seperti pembayaran melalui perangkat seluler (*mobile payment*), layanan perbankan berbasis aplikasi (*mobile banking*), internet banking, serta uang elektronik (*e-money*)².

Teknologi informasi telah dimanfaatkan secara luas, termasuk dalam pengolahan data keuangan dan pengelolaan proses pengajuan kredit di perbankan, sehingga mendukung terciptanya sistem ekonomi yang lebih efektif dan efisien.

² S. Basri, M. A., Abdullah, W., & Muchlis, 'Digitalisasi Keuangan Syariah: Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah. JEKIS: Jurnal Ekonomi Islam, 1(2).', *JEKIS: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2).

Dalam konteks bisnis dan perbankan, teknologi informasi menjadi elemen penting yang berperan dalam meningkatkan kualitas layanan. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut dalam sektor perbankan adalah layanan transaksi berbasis digital yang dikenal dengan istilah *mobile banking*.³

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi dan disediakan langsung oleh pihak bank. Layanan ini hadir sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan nasabah akan akses perbankan yang cepat dan efisien, selain dari layanan seperti ATM dan SMS *banking*. *Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara aman dan praktis, kapan saja dan di mana saja, melalui perangkat seluler yang mereka miliki. *Mobile banking*, atau yang dikenal juga dengan istilah *m-banking*, merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas dan transaksi keuangan. Namun, keberhasilan penggunaan *m-banking* sangat bergantung pada ketersediaan koneksi internet dan perangkat seluler. Tanpa keduanya, layanan ini tidak dapat berfungsi secara optimal. Siapa pun yang memiliki perangkat seluler berpotensi memanfaatkan fitur-fitur *m-banking* dengan cara yang

³ Niken Lestari, 'Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombang Kebumen', *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1.2 (2022), p. 224.

sederhana dan efisien. Walaupun layanan digital ini menawarkan berbagai kemudahan, kepercayaan tetap menjadi prinsip dasar antara pihak bank dan nasabah dalam pemanfaatan produk dan layanan yang tersedia⁴.

Pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* di panorama Kota Bengkulu tidak hanya mencerminkan tingkat literasi digital, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai seberapa jauh keterhubungan nasabah dengan layanan digital BSI. Ketika nasabah memahami fitur, manfaat, dan keamanan aplikasi dengan baik hal ini dapat membentuk keterikatan emosional dan psikologis yang kuat terhadap layanan tersebut. Keterikatan ini kemudian berperan dalam meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan preferensi nasabah untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi layanan perbankan syariah tidak cukup diukur dari infrastruktur fisik, melainkan juga dari kualitas pemahaman dan pengalaman digital yang dirasakan langsung oleh nasabah⁵.

⁴ Sevyta Surya Suwandi Suwandi and Moh. Rois Abin, 'Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (Study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)', *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SME's)*, 16.2 (2023), pp. 237–46.

⁵ Muhammad Saleh, Asmawarna Sinaga, and Stai- Jam Mahmudiyah, 'JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah', *JEKSya Jurnal*, 2.1 (2023), pp. 285–97.

Hasil observasi langsung yang saya lakukan pada tanggal 20 Desember 2024 menunjukkan bahwa masih terdapat sebuah keluarga di wilayah panorama Kota Bengkulu yang belum memanfaatkan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi *Byond by BSI*, dan hingga kini masih mengandalkan bank konvensional. Dari wawancara singkat yang saya lakukan, keluarga tersebut menyampaikan bahwa mereka memilih bank konvensional karena dianggap lebih praktis diakses, memiliki jaringan yang luas, serta didukung oleh ketersediaan cabang, ATM, dan layanan elektronik yang lebih merata. Berdasarkan temuan tersebut, saya menyimpulkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai layanan digital BSI, khususnya *mobile banking*, masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan minimnya informasi dan sosialisasi yang mereka terima terkait fitur, manfaat, maupun aspek keamanan aplikasi *Byond by BSI*. Kondisi ini menggambarkan bahwa perkembangan layanan digital perbankan syariah di daerah tersebut masih menghadapi hambatan, terutama dalam hal edukasi dan perubahan pola perilaku nasabah terhadap penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi⁶.

Situasi ini menandakan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam perbankan syariah tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan juga sangat bergantung pada sejauh mana nasabah memahami dan

⁶ Observasi langsung oleh peneliti, 20 Desember 2024.

menerima layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna menggali sejauh mana pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI, sekaligus mengungkap berbagai kendala yang mereka hadapi dalam proses penggunaannya.

B. Batasan masalah

Untuk memastikan penelitian tetap terarah dan tidak melebar dari fokus permasalahan yang dikaji, serta guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka penulis menetapkan batasan penelitian yang hanya difokuskan pada nasabah Bank BSI KC Panorama Kota Bengkulu yang telah menggunakan atau memiliki akses terhadap layanan aplikasi *mobile banking* BSI.

C. Rumusan masalah

1. Bagaimana pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* di BSI KC panorama Kota Bengkulu?
2. Kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* di BSI KC panorama Kota Bengkulu?

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* di BSI KC Panorama Kota Bengkulu.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala atau hambatan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* di BSI KC Panorama Kota Bengkulu.

E. Kegunaan penelitian

1. Teoritis

Bagi dunia pendidikan diharapkan mampu untuk menambah pemikiran serta pengetahuan bagi pembaca serta menambah literatur keilmuan tentang pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* bank syariah pada mahasiswa program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Praktis

- a. Bagi lembaga perbankan sendiri dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan terhadap pemberian layanan sistem *mobile banking* kepada pengguna dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk melatih mengembangkan kemampuan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan berikutnya.

F. Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rinita Amelia bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pemahaman nasabah terhadap konsep "tabungan impian" yang dijadikan sebagai salah satu indikator perubahan layanan di Bank BRISyariah (sekarang BSI) KCP Bandar Jaya Proklamator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah belum sepenuhnya memahami kebijakan pembiayaan maupun produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Salah satu temuan penting adalah adanya kebijakan khusus dari pihak bank yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk membuka tabungan impian, yang konsepnya tidak sejalan dengan teori pembiayaan secara umum. Kebijakan ini bersifat internal dan spesifik diterapkan oleh BRISyariah KCP Bandar Jaya. Adapun perbedaan utama dalam penelitian ini terletak pada jenis layanan yang diteliti, sementara kesamaan dengan penelitian lain berada pada objek penelitiannya, yaitu nasabah bank syariah.⁷
2. Penelitian ini yang dilakukan Cut Sri Mahda Widya, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah dan upaya yang dilakukan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram, Nagan Raya untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Data yang digunakan adalah data primer dan data

⁷ R. Amelia, 'Pemahaman Nasabah Pembiayaan Terkait Eksistensi Tabungan Impian Sebagai Syarat Pembiayaan (Studi Kasus Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya) (Doctoral Dissertation, IAIN Metro).', 2022.

kedua; Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap produk yang ditawarkan Bank Aceh Syariah termasuk tinggi. Tingkat pemahaman nasabah terhadap produk *lontinan* termasuk tinggi dengan persentase sebesar 80,6%, sedangkan persentase terhadap produk pembiayaan cukup rendah yaitu sebesar 75,36%. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu fokus penelitian dan layanan yang diteliti sedangkan persamaan penelitian terletak pada objek penelitiannya⁸.

3. Penelitian yang dilakukan Intan Lancong, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana respon Nasabah dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi Nasabah saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Penelitian ini menggunakan desain penelitian dan pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif penelitian lapangan serta metodologi penelitian. Hasil dari penelitian ini antara lain (1) Respon masyarakat adalah tidak perlu datang ke bank untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* karena sangat mudah dan aman bagi pengguna serta dapat digunakan dimana saja. (2) Nasabah menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena

⁸ C. S. M. Widya, 'Analisis Tingkat Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagan Raya) (Doctoral Dissertation, UIN Ar-Raniry).', 2020.

keamanan, kenyamanan, kemampuan berkomunikasi, kemampuan menghitung biaya, dan KIP kuliah sehingga banyak masyarakat yang ingin menggunakannya. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek studi dan jenis layanan yang diteliti sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya⁹.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Landary, Muhizar Muchtar, Penelitian ini fokus pada penelitian mengenai produk *M-Banking* yang ditawarkan, nasabah dalam menggunakan produk, dan upaya meningkatkan pemahaman nasabah dalam menggunakan produk di Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan empiris. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan yang meliputi analisis dokumen, studi pustaka, dan wawancara. Nasabah Bank SUMUT Syariah KCP Stabat paham terhadap produk *M-Banking* dalam transaksi keuangan di kehidupan sehari-hari, karena mereka sudah melakukannya dan dapat menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan *M-Banking*, termasuk cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan seberapa aman aplikasi *M-Banking* tersebut.

⁹ Lancong, 'Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Paprepare (Doctoral Dissertation, IAIN Parepare).', 2024.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu fokus penelitiannya sedangkan persamaan terletak pada objek penelitiannya¹⁰.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Ricard Apau, Elzbieta, dan Harjinder Singh Lallie berfokus pada pengguna aplikasi *mobile banking* (m-banking) dengan melibatkan 315 responden melalui survei daring yang kemudian dianalisis menggunakan metode *covariance-based structural equation modelling* (CB-SEM). Kajian ini mengembangkan model UTAUT2 dengan menambahkan variabel keamanan, risiko, kepercayaan institusional, dan kepercayaan terhadap teknologi untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *m-banking*. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar konstruk dalam UTAUT2 dasar terbukti valid, sementara konstruk tambahan juga berpengaruh terhadap niat pengguna dalam mengadopsi layanan *m-banking*, kecuali faktor risiko. Model yang dihasilkan mampu menjelaskan 79% varians pada niat perilaku serta 54,7% pada perilaku penggunaan, dengan temuan bahwa variabel demografis seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, pendapatan, dan pendidikan berperan sebagai moderator. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa aspek keamanan, mekanisme privasi, dan kepercayaan merupakan faktor krusial dalam

¹⁰ Saleh, Sinaga, and Mahmudiyah.

mendorong adopsi serta pemanfaatan aplikasi *m-banking* di masa mendatang. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi dan konteks penelitian, sedangkan persamaanya terletak pada fokus penelitian dan aspek yang ditekankan¹¹.

G. Metode penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari lapangan atau dikumpulkan dari masyarakat¹². Dalam penelitian ini, merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program¹³. Karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami secara mendalam tingkat pemahaman nasabah serta keterampilan mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile banking Beyond by BSI* setelah menjadi pengguna aktif layanan digital di BSI.

¹¹ Richard Apau, Elzbieta Titis, and Harjinder Singh Lallie, 'Towards a Better Understanding of Mobile Banking App Adoption and Use: Integrating Security, Risk, and Trust into UTAUT2', *Computers*, 14.4 (2025), doi:10.3390/computers14040144.

¹² Dkk Rika Widianita, *No, AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 2023, VIII.

¹³ J. Anggito, A., & Setiawan, 'Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).', 2018.

2. Waktu dan lokasi penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan Juli sampai dengan selesai.

b. Lokasi Penelitian

penelitian dilaksanakan di BSI KC panorama Kota Bengkulu, Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang panorama Kota Bengkulu. Lokasi ini dipilih karena penulis ingin mengetahui pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI *mobile*, serta mengali pengalaman, persepsi, dan keterampilan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital perbankan syariah di wilayah tersebut.

3. Informan penelitian/subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BSI yang menggunakan atau belum menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI. Responden dipilih dengan teknik *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek

atau situasi sosial yang diteiti¹⁴. Dimana dalam penelitian ini mereka yang dianggap pengalaman atau pengetahuan terkait penggunaan *mobile banking* menjadi informan pertama.

4. Sumber data dan teknik pengumpulan data

a. Sumber data

Sumber data yang didapatkan dari penelitian kualitatif. Untuk penelitian kualitatif misalnya wawancara, observasi, dokumentasi, telaah dokumen, dan sebagainya. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau di wawancarai merupakan sumber data utama. Adapun jenis-jenis data sebagai berikut:

1) Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Beberapa teknik pengumpulan data primer, antara lain wawancara, observasi, atau diskusi terfokus (*focus group discussion/FGD*)¹⁵. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan nasabah Bank BSI KC panorama Kota Bengkulu yang menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi *mobile banking*.

¹⁴ Sugiyono., *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Hlm. 85. (2017).

¹⁵ Annisa Rizky Fadilla and Putri Ayu Wulandari, 'Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan', *Mitita Jurnal Penelitian*, 1.No 3 (2023), pp. 34–46.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber data lainnya¹⁶. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan dari dokumen, laporan tahunan BSI, artikel, publikasi ilmiah, buku, internet dan beberapa sumber penelitian lainnya untuk mendapatkan data terkait pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *m-banking*.

b. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan secara sistematis dan mengikuti prosedur tertentu guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Secara umum, metode ini terbagi ke dalam beberapa kategori utama, yaitu observasi atau pengamatan langsung, wawancara sebagai bentuk interaksi verbal untuk menggali informasi, serta dokumentasi yang melibatkan pengumpulan data melalui arsip atau catatan tertulis.¹⁷ Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ada beberapa macam sebagai berikut :

¹⁶ Jonathan Sarwono, 'Memadu Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, vol.9.2 (2010), pp. 119–32.

¹⁷ Muhammad Yasin, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah, 'Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2.3 (2024), pp. 161–73.

1) Wawancara

secara umum wawancara (*interview*) adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh narasumber dan wawancara. Selain itu disebutkan bahwa definisi wawancara adalah salah satu jenis komunikasi. lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara diam-diam maupun dalam kelompok¹⁸. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank BSI KC panorama yang menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk memahami pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi.

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian¹⁹. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap interaksi nasabah dengan layanan perbankan digital di kantor cabang. Observasi ini bertujuan untuk memahami

¹⁸ Asep Nanang Yuhana and Fadlilah Aisah Aminy, 'Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa', *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7.1 (2019), p. 79, doi:10.36667/jppi.v7i1.357.

¹⁹ L. Aan Komariah Satori, D. A., & Djam'al, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. (2009).

secara langsung perilaku nasabah terkait penggunaan aplikasi *mobile banking*.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat subjek sendiri atau oleh orang lain oleh subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapat gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan²⁰.

5. Teknik analisis data

Analisis data adalah suatu usaha untuk mengurangi suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan /tatanan bentuk suatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya²¹.

Dalam konteks yang berbeda, seidle memandang bahwa analisis data kualitatif memandang bahwa analisis data

²⁰ Blasius Sudarsono, 'Memahami Dokumentasi', *Acarya Pustaka*, 3.1 (2017), p. 47, doi:10.23887/ap.v3i1.12735.

²¹ Iis Prasetyo, 'Teknik Analisis Data Dalam Research and Development, UNY 2014.', *UNY: Fakultas Ilmu Pendidikan*, 6 (2014), p. 11 <<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132310875/pengabdian/teknik-analisis-data-dalam-research-and-development.pdf>>.

kualitatif merupakan sebuah proses yang berjalan sebagai berikut :

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan ha itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasi, dan membuat indeksinya.
- c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Analisis data milies dan huberman (1984) terdiri atas :

- a. Reduksi data (*reduction*)

Reduksi data ini berarti analisisnya terfokus pada kebutuhan dan disajikan secara metodelis. Data yang disajikan pada tahap ini dapat memberikan ilustrasi yang detail, dan setelah itu dilanjutkan pada tahap berikutnya untuk disajikan dengan ilustrasi yang lebih mudah dipahami²².

- b. Penyajian data (*data display*)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data (*data display*). Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan

²² Ai Purnamasari and Ekasatya Aldila Afriansyah, 'Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP Pada Topik Penyajian Data Di Pondok Pesantren', *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1.2 (2021), pp. 207–22, doi:10.31980/plusminus.v1i2.1257.

uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan demikian yang paling sering digunakan adalah teks naratif. Adapun fungsi display data adalah untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi, juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut²³. Dalam penelitian ini selanjutnya penulis akan menyajikan data tersebut dengan menguraikan informasi yang diperoleh mengenai pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*)

Menurut Miles dan Huberman, inti dari analisis data dalam penelitian kualitatif terletak pada proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh selama proses pengumpulan data bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap

²³ Abdul Wahab, Akhmad Syahid, and Junaedi Junaedi, 'Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan', *Education and Learning Journal*, 2.1 (2021), p. 40, doi:10.33096/eljour.v2i1.91.

kredibel. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang dihasilkan bisa saja menjawab rumusan masalah yang telah dirancang sejak awal, namun tidak menutup kemungkinan akan berkembang atau berubah seiring dengan dinamika data yang ditemukan, mengingat permasalahan dalam penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan dapat berkembang selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menentukan apa yang telah ditentukan secara kumpulan-kumpulan kecakapan peneliti, tuntutan sponsor, penerapan, pengkodean, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan. Penarikan kesimpulan hanyalah salah satu kegiatan yang dihasilkan dari konfigurasi utuh. Pembuktian kembali atau verifikasi dapat dilakukan untuk mengetahui manfaat dan tujuan sehingga validitas dapat tercapai²⁴.

Dalam penelitian ini analisis data yang dimaksud adalah pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking*.

²⁴ M U Gusteti and S N Martin, 'Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media Prezi Pada Mata Kuliah Assessment Di SD', *Jurnal Riset Pendidikan Dasar Dan ...*, 2.2 (2020) <<https://ojs.adzkia.ac.id/index.php/pdk/article/view/36>>.

H. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan untuk menggunakan proses kerja dalam penyusunan tugas akhir ini serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab yang masing-masing terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian.

BAB III : GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran umum mengenai profil dan latar belakang Bank Syariah Indonesia (BSI) KC panorama Kota Bengkulu sebagai lokasi penelitian, serta menyajikan informasi tentang kondisi nasabah yang menjadi subjek penelitian mengenai pemahaman mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI , serta menguraikan berbagai pengalaman, persepsi, dan kendala

yang dihadapi oleh nasabah di BSI KC panorama Kota Bengkulu dalam memanfaatkan layanan perbankan digital tersebut.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini peneliti menyampaikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI, serta menyertakan saran-saran yang bersifat konstruktif untuk Bank Syariah Indonesia KC panorama Kota Bengkulu dan pihak-pihak terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan edukasi digital, pengembangan layanan, dan penelitian lanjutan dibidang perbankan syariah digital.

DAFTAR PUSTAKA

