

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pemahaman nasabah mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* studi pada nasabah BSI KC panorama Kota Bengkulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman Nasabah

Pemahaman nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* dapat dikategorikan sudah cukup baik, terutama di kalangan nasabah usia muda. Mereka mampu menggunakan berbagai fitur utama seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, hingga transaksi dengan *QRIS*. Sementara itu, pada nasabah yang berusia lebih lanjut, pemahaman masih terbatas pada layanan dasar seperti cek saldo dan transfer, bahkan sebagian masih menghadapi hambatan dalam penggunaannya.

2. Kendala Atau Hambatan

Kendala atau hambatan utama yang dialami nasabah berkaitan dengan aspek teknis, antara lain gangguan jaringan, kesulitan beradaptasi bagi pengguna baru, serta rasa khawatir terhadap keamanan data pribadi. Kendati demikian, sebagian besar

nasabah tetap menilai bahwa aplikasi *BSI Mobile* memberikan manfaat dan memudahkan aktivitas sehari-hari.

B. Saran

1. Untuk Nasabah

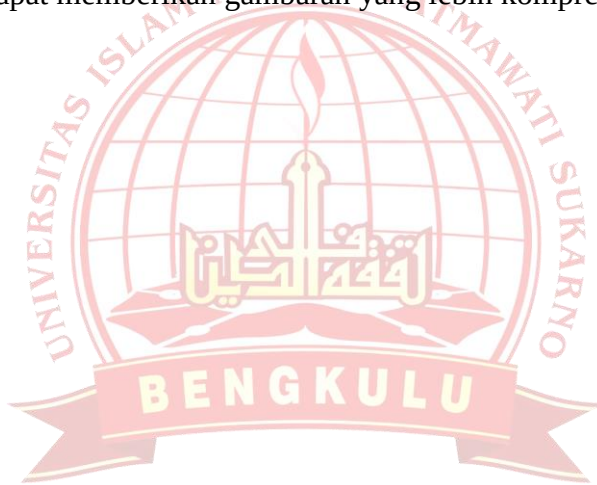
Bagi nasabah, disarankan agar nasabah dapat lebih aktif memanfaatkan aplikasi *mobile banking (BYOND by BSI)* sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Nasabah juga diharapkan memberikan umpan balik atau masukan melalui layanan pengaduan, sehingga aplikasi dapat terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Untuk Pihak Bank (BSI)

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada nasabah, terutama yang masih kurang terbiasa dengan teknologi digital. Selain itu, peningkatan fitur yang lebih sederhana, keamanan sistem yang lebih baik, serta layanan bantuan yang responsif perlu dioptimalkan agar nasabah merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan aplikasi *mobile banking (BYOND by BSI)*.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan dapat memperluas cakupan penelitian, baik dari sisi jumlah informan maupun lokasi penelitian, agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti tingkat kepuasan, loyalitas nasabah, atau perbandingan dengan layanan mobile banking bank lain, sehingga penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., 'Pemahaman Nasabah Pembiayaan Terkait Eksistensi Tabungan Impian Sebagai Syarat Pembiayaan (Studi Kasus Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya) (Doctoral Dissertation, IAIN Metro).', 2022
- Anggito, A., & Setiawan, J., 'Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).', 2018
- Apau, Richard, 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
- Ari wibowo Duwi Rahmadi&, *Best Score Psikotes Kerja*, 2020
- 'Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 01.21'
- Bank Syariah Indonesia, 'Informasi Perusahaan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 15.24'
- , 'Informasi Perusahaan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 16.05'
- Basri, M. A., Abdullah, W., & Muchlis, S., 'Digitalisasi Keuangan Syariah: Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah. JEKIS: Jurnal Ekonomi Islam, 1(2).', *JEKIS: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2).
- Benjamin S Bloom, (*The Clasification of Educational Goals*) . h.91-96, 1979
- Daryanto, Joko, 'Penggunaan Media Pembelajaran Video Interaktif Untuk Meningkatkan Pemahaman Tembang Macapat Dalam Pembelajaran Bahasa Daerah Pada Siswa Sekolah Dasar', *Jurnal Pendidikan Dasar*, 6.1 (2010), pp. 8–15
- Davis, F. D., *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly*,

- 13(3), 319–340., 1989
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W., *Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90., 2003
- Gusteti, M U, 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>>
- Jonathan Sarwono, ‘Memadu Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, vol.9.2 (2010), pp. 119–32
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R., *A Trust-Based Consumer Decision-Making Model in Electronic Commerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents*. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564., 2008
- Lancong, ‘Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Digital Islamic Network Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Paprepare (Doctoral Dissertation, IAIN Parepare).’, 2024
- Lestari, Niken, ‘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
- M. C. Anderson, L. W., Krathwohl, D. R., Airasian, P. W., Cruikshank, K. A., Mayer, R. E., Pitrich, P. R., Raths, J., & Wittrock, ‘*A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assesing, A Revision of Bloom’s Taxonomy of Educational Objectives*’, 2001., 2001
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (2014)
- Observasi langsung oleh peneliti, 20 Desember 2024.
- Olson Peter, J. Paul, ‘*Marketing Strategy Perspective*’, 1993., 1993
- Prasetyo, Iis, ‘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>>
- Purnamasari, Ai, 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
- Rika Widianita, Dkk, No, *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 2023, VIII
- Rizky Fadilla, Annisa, and Putri Ayu Wulandari, 'Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan', *Mitita Jurnal Penelitian*, 1.No 3 (2023), pp. 34–46
- Saleh, Muhammad, Asmawarna Sinaga, and Stai- Jam Mahmudiyah, 'JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah', *JEKSya Jurnal*, 2.1 (2023), pp. 285–97
- Satori, D. A., & Djam'al, L. Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. (2009)
- SEI.,MA, Fitri Yenti, Hospi Burda, and Aisyah Ramadhani Putri, 'Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Mahmud Yunus Batusangkar Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Era Digital', *Krigan: Journal of Management and Sharia Business*, 1.2 (2023), p. 12, doi:10.30983/krigan.v1i2.7639
- Siti Sofia Sari, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara', *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.3 (2023), pp. 55–62, doi:10.55606/jimek.v3i3.2255
- Sudarsono, Blasius, 'Memahami Dokumentasi', *Acarya Pustaka*, 3.1 (2017), p. 47, doi:10.23887/ap.v3i1.12735
- Sudjana, Nana., *Dasar-Dasar Belajar Mengajar*, Sinar Baru Algensindo Offset.
- , *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, Hlm. 107–109., 2005
- Sugiyono., *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Hlm. 85. (2017)
- Suhendar and Ekayanti, 'Problem Based Learning Sebagai Upaya Peningkatan Pemahaman Konsep Mahasiswa'.
- Susanti, 'Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Kelumpang Jaya Kecamatan

- Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang)’.’
- Suwandi, Sevyu Surya 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
- Syariah, K E, A N Bni, Studi Kasus, and B N I Syariah, ‘Analisis Pemahaman Nasabah Bni Syariah Tentang Ke’, 2.220, pp. 41–60
- T Meldi kesuma dan Ahmad Nizam, *MOBILE BANKING DALAM PERSEPSI PRIVASI NASABAH. Hlm.4-5.* (2024)
- Uki Suhendar and Arta Ekayanti, ‘, ““Problem Based Learning Sebagai Upaya Peningkatan Pemahaman Konsep Mahasiswa”, *Jurnal Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran*,’ doi:10.242 (2018), pp. 15–19
- Uly Handayani dan Jasman J.Makru, *Uly Handayani Dan Jasman J.Makruf, MOBILE BANKING DALAM PERSEPSI PRIVASI NASABAH.Hlm. 3, (2024).*, 2024
- Wahab, Abdul, 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
- Widya, C. S. M., ‘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
- Yasin, Muhammad, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah, ‘Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif’, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatiif*, 2.3 (2024), pp. 161–73
- Yuhana, Asep Nanang, 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