

**TINGKAT LITERASI NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**AISYAH FEBRIANA LUBIS
NIM. 20 401 00105**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**TINGKAT LITERASI NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**AISYAH FEBRIANA LUBIS
NIM. 20 401 00105**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**TINGKAT LITERASI NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**AISYAH FEBRIANA LUBIS
NIM. 20 401 00105**

PEMBIMBING I

**Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 2003 2 001**

PEMBIMBING II

**Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal: Skripsi
An. Aisyah Febriana Lubis

Padangsidempuan, 19 Juli 2024
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Aisyah Febriana Lubis yang berjudul "**Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

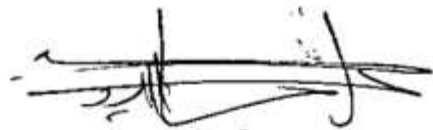
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 2003 2 001

PEMBIMBING II



Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi/ tesis ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 Juli 2024
Saya yang Menyatakan,



Aisyah Febriana Lubis
NIM. 2040100105

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai citivas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanada tangan dibawah ini:

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, hak bebas royalti noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”**.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, menagih media/formatan, mengelola dalam bentuk pangakalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan
Pada tanggal, 19 Juli 2024
Saya yang Menyatakan,



**Aisyah Febriana Lubis
NIM. 2040100105**

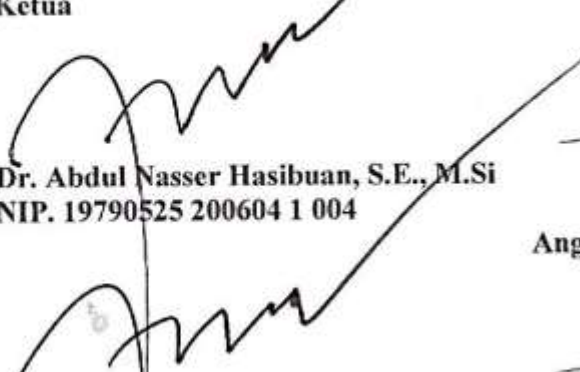


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022


**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 20 401 00105
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

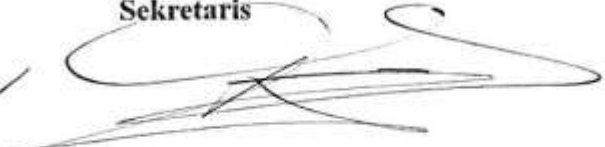
Ketua


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

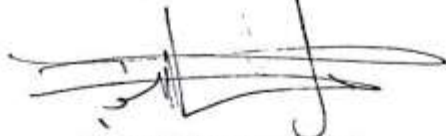

Zulalika Matondang, M.Si
NIDN. 2017058302

Sekretaris


H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301

Anggota


H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 2013018301


Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 24 Juli 2024
Pukul : 10.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 76, 25 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,72
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733

Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: www.uinsyahada.co.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan
Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang
Syariah Padangsidempuan**

Nama : **Aisyah Febriana Lubis**
NIM : **20 401 00105**

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 02 Agustus 2024

Dekan,

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Judul Skripsi : Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Literasi keuangan menjadi salah satu fokus pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan sosial di Indonesia. Bagi nasabah yang hendak bertransaksi melalui mobile banking, keamanan menjadi faktor yang sangat penting. Namun, masih banyak nasabah yang meragukan keamanan mobile banking. Faktor yang perlu diperhatikan untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking antara lain kepercayaan dan pengetahuan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi, keikutsertaan peneliti, ketentuan pengamatan dan mengadakan *membercheck*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki tingkat literasi yang baik (*well literate*), karena perhatian dan kesadaran nasabahnya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari cara mereka memilih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan di era digital. Penggunaan mobile banking oleh nasabah menunjukkan bahwa mereka telah memahami, menguasai dan percaya teknologi digital, yang merupakan indikator yang baik dari tingkat literasi mereka. Hasil juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi, kemudahan, keamanan kenyamanan, efisien dan dapat menghemat waktu.

Kata Kunci: Literasi, Keuangan Syariah, Mobile Banking.

ABSTRACT

Name : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Thesis Title : Customer Literacy Level in Using Mobile Banking at PT Bank
Sumut Syariah Branch Padangsidimpuan

Financial literacy is one of the government's focuses in creating social welfare in Indonesia. For customers who want to transact through mobile banking, security is a very important factor. However, there are still many customers who doubt the security of mobile banking. Factors that need to be considered to attract customers to use mobile banking include customer trust and knowledge in using mobile banking. This study aims to determine the level of customer literacy in using mobile banking at PT Bank Sumut Padangsidimpuan Syariah Branch and to determine the factors that attract customers in using mobile banking at PT Bank Sumut Padangsidimpuan Syariah Branch. This research uses qualitative methods. The subject of this research is the customer of Bank Sumut Padangsidimpuan Syariah Branch. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. Data analysis includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity checking techniques used are triangulation, researcher participation, observation provisions and holding membercheck. The results of this study indicate that the level of customer literacy in using mobile banking at PT Bank Sumut Padangsidimpuan Syariah Branch has a good level of literacy (well literate), because the attention and awareness of customers is quite good. This can be seen from the way they choose features that suit their needs in meeting their needs in the digital era. The use of mobile banking by customers shows that they have understood, mastered and trusted digital technology, which is a good indicator of their literacy level. The results also show that the factors that attract customers' interest in using mobile banking at PT Bank Sumut Padangsidimpuan Syariah Branch are customer needs factors in the digitalization era, convenience, comfort security, efficiency and can save time.

Keywords: Literacy, Sharia Finance, Mobile Banking.

الخلاصة

الاسم : أيسيه فيبريانا لوبيس
رقم تعريف الطالب : ٢٠٤٠١٠٠١٠٥
عنوان الرسالة : مستوى معرفة العملاء في استخدام الهاتف المحمول الخدمات المصرفية في بنك بي تي فرع سوموت سياريا بادانجسيديمبوان

يعد محو الأمية المالية أحد محاور تركيز الحكومة في خلق الرفاهية الاجتماعية في إندونيسيا. بالنسبة للعملاء الذين يرغبون في إجراء المعاملات من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، فإن الأمن عامل مهم للغاية. ومع ذلك، لا يزال هناك العديد من العملاء الذين يشككون في أمان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. تشمل العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار لجذب العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ثقة العملاء ومعرفتهم في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى معرفة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في فرع بنك بي تي سوموت بادانجسيديمبوان سياريا وتحديد العوامل التي تجذب العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في فرع بنك سوموت بادانجسيديمبوان سياريا. يستخدم هذا البحث الأساليب النوعية. موضوع هذا البحث هو عملاء بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة. تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. ويشمل تحليل البيانات تقليل البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. أما تقنيات التحقق من صحة البيانات المستخدمة فهي التثليث، ومشاركة الباحث، وأحكام الملاحظة، وإجراء فحص الأعضاء. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى إلمام العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك بي تي سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة يتمتع بمستوى جيد من الإلمام بالقراءة والكتابة (متعلم جيد)، لأن اهتمام العملاء ووعيهم جيد جدًا. ويمكن ملاحظة ذلك من طريقة اختيارهم للميزات التي تناسب احتياجاتهم في تلبية احتياجاتهم في العصر الرقمي. يُظهر استخدام العملاء للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أنهم يفهمون التكنولوجيا الرقمية ويتقنونها ويتقنون بها، وهو مؤشر جيد على مستوى إلمامهم بالقراءة والكتابة. تُظهر النتائج أيضًا أن العوامل التي تجذب اهتمام العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في فرع بنك بي تي سوموت بادانجسيديمبوان سياريا هي عوامل احتياجات العملاء في عصر الرقمنة والراحة والأمان والراحة والكفاءة وتوفير الوقت.

الكلمات المفتاحية: محو الأمية، التمويل الإسلامي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah serta inayahNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga. Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan. Bapak Dr.

Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Rukiah, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra.Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Serta Bapak/Ibu Dosen dan juga Staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan.
4. Ibu Dr. Rosnani Siregar, M.Ag., selaku pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, M.A., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarah, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta yaitu kepada ayahanda almahrum Sangkot Lubis dan mama tersayang Aida Hartati Lubis, terimakasih telah menjadi orangtua terhebat yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan, perhatian, materi demi kesuksesan studi sampai saat ini, dan doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan untuk putrinya ini, selalu berjuang untuk kehidupan saya, hingga akhirnya saya tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi sekarang ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungannya, semoga mama sehat selalu dan harus selalu ada disetiap proses dan pencapaian putrinya ini. Dan kepada adikku tercinta satu-satunya Asrul Sani Lubis, terimakasih telah banyak melimpahkan pengorbanan, do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti dan segala dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita menjadi anak yang membanggakan orangtua.
8. Terimakasih kepada sahabat tersayang Mutia Aswita, Intan Sarqawi, Putri Indriani, Dewi Aprilla dan Pelisa yang telah memberikan dukungan semangat agar cepat menyelesaikan skripsi ini, semoga kita semua menjadi orang sukses.
9. Terima kasih juga kepada teman-teman keluarga besar Perbankan Syariah-4 angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA

Padangsidimpuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

Peneliti mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Peneliti mengakui keterbatasan kemampuan dan pengalamannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan kerendahan hati peneliti menyajikan karya ini dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidimpuan, Juli 2024
Peneliti,

Aisyah Febriana Lubis
NIM. 2040100105

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	S (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. **Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ل. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	10
D. Batasan Istilah.....	10
E. Perumusan Masalah	11
F. Tujuan Penelitian	11
G. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	14
1. Literasi	14
a. Definisi Literasi Keuangan	14
b. Aspek-Aspek Literasi Keuangan.....	16
c. Tingkat Literasi Keuangan	18
d. Indikator Literasi Keuangan.....	19
e. Manfaat Literasi Keuangan	20
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Literasi Keuangan.....	20
2. Nasabah	23
a. Definisi Nasabah.....	23
b. Jenis-Jenis Nasabah.....	24
3. Mobile Banking	24
b. Definisi Mobile Banking.....	24
c. Manfaat Mobile Banking	26
d. Cara Kerja Mobile Banking	27
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking.....	28
B. Penelitian Terdahulu	29

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Subjek Penelitian	35
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	40
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.....	43
1. Sejarah Singkat Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	43
2. Visi-Misi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	45
3. Produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	45
4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	47
B. Deskripsi Data Peneliti	48
1. Jenis Kelamin.....	49
2. Usia	50
3. Pendidikan.....	51
4. Pekerjaan.....	51
5. Pendapatan	52
C. Hasil Penelitian.....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
E. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	TOP Brand Index Kategori Mobile Banking Tahun 2023..	4
Tabel II. 1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel IV. 1	Karakteristik Informan.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 TOP Brand Index Kategori Mobile Banking Tahun 2023...	3
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	47
Gambar IV. 2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar IV. 3 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia/Tahun	50
Gambar IV. 4 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan	51
Gambar IV. 5 Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar IV. 6 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendapatan	53
Gambar IV. 7 Persentase Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Literasi keuangan merupakan salah satu fokus pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Pemerintah berpandangan bahwa melalui literasi keuangan maka stabilitas literasi keuangan, kesejahteraan masyarakat dan pembangunan secara inklusif dapat lebih mudah tercapai. Hal inilah kemudian mendorong Pemerintah Republik Indonesia membentuk Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI).¹

Menurut peraturan OJK literasi keuangan adalah rangkaian proses untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*) dan keterampilan (*skill*) yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.²

Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi (SNLIK) yang dilakukan OJK pada tahun 2022, indeks literasi keuangan syariah meningkat dari 8,93% pada tahun 2019 menjadi 9,14% pada tahun 2022, untuk survei tahun 2023 telah terjadi peningkatan yang cukup baik dari 9,14% meleset menjadi 39% pada 2023, Namun indeks tersebut masih jauh di bawah indeks literasi keuangan nasional yang mencapai 49,68%. Hal ini menunjukkan literasi keuangan syariah di

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “PJOK Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia”, PJOK. 07, 2016, diakses pada 10 Januari 2023.

² Hadi Ismanto dkk, *Perbankan dan Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 102.

Indonesia mengalami peningkatan, namun masih tergolong rendah dibandingkan literasi keuangan konvensional.³

Keuangan syariah di Indonesia memiliki potensi yang sangat besar, namun rendahnya literasi keuangan syariah membuat potensi menjadi kurang optimal. Program strategi ini harus dilakukan untuk mengembangkan keuangan syariah, terutama optimalisasi promosi keuangan syariah guna meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat. Hal ini dikarenakan literasi keuangan syariah masyarakat di Indonesia saat ini masih tergolong rendah.⁴

Seiring dengan meningkatnya literasi global ekonomi dunia, kebutuhan masyarakat akan kecepatan, kemudahan dan keamanan transaksi keuangan semakin meningkat. Sehingga diperlukannya sistem pembayaran yang cukup handal dan mudah bagi nasabah perbankan. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Seperti halnya mobile banking yang merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut.⁵

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone.⁶ Layanan

³ <https://en.antaranews.com/news/257573/indonesias-financial-inclusion-index-climbs-to-85-ojk>, diakses pada 10 Januari 2023 pukul 14.00 WIB.

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, 2017, diakses pada 11 Januari 2023 pukul 10.15 WIB.

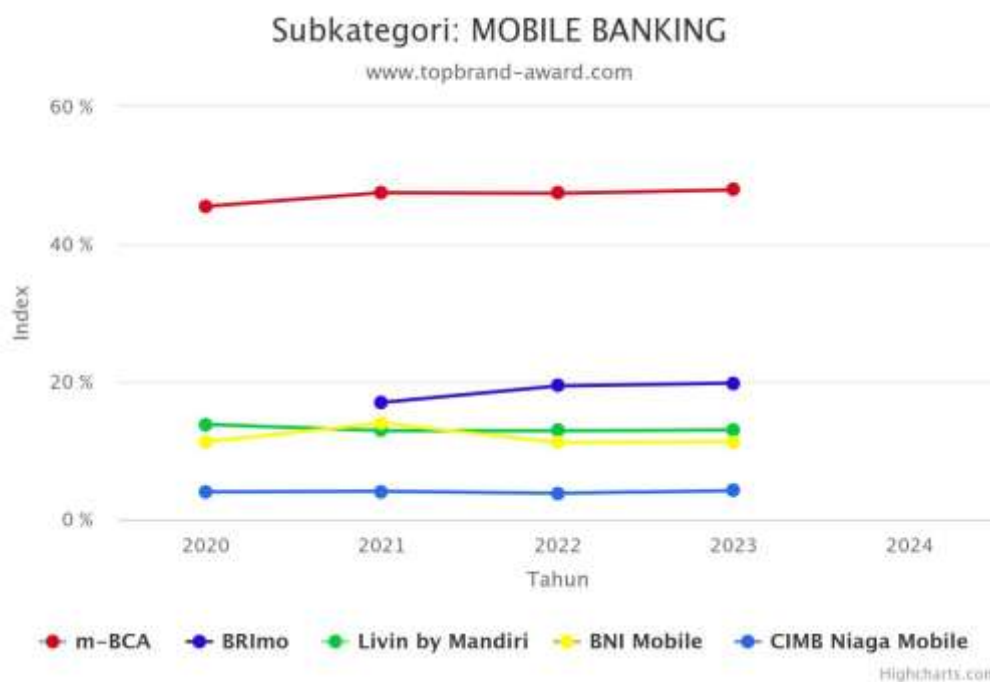
⁵ Haruli Dwicaksana, "Akibat Hukum yang ditimbulkan Mengenai Cryptocurrency sebagai Alat Pembayaran di Indonesia", *Jurnal Privat Law*, Vol. VIII, No. 2, Desember 2020, hlm. 187.

⁶ Yuni Nustini, dkk, *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Industri Perbankan*, (Yogyakarta: EKONISA, 2020), hlm. 4.

transaksi perbankan melalui mobile banking yang dapat digunakan oleh nasabah, yaitu cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *realtime* antara bank, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. Dengan menggunakan mobile banking nasabah dapat menghemat waktu dan biaya ketika bertransaksi.⁷

Bank yang menyediakan fasilitas mobile banking diantaranya Bank BRI, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BCA, Bank CIMB Niaga, Bank Muamalat dan sebagainya.

Gambar I. 1
TOP Brand Index Kategori Mobile Banking
Tahun 2023



Sumber: Penghargaan Merek Teratas (www.topbrand-award.com)⁸

⁷ Ahmad Ifham, *Lho! Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 336.

⁸ https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan, diakses pada 05 Januari 2024 pukul 15.00 WIB.

Tabel I. 1
TOP Brand Index Kategori Mobile Banking
Tahun 2023

Nama Brand	2020	2021	2022	2023
m-BCA	45.50	47.50	47.40	47.90
BRImo	-	17.00	19.40	19.80
Livin by Mandiri	13.80	12.90	12.90	13.00
BNI Mobile	11.30	14.00	11.20	11.30
CIMB Niaga Mobile	4.00	4.10	3.80	4.20

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)⁹

TOP adalah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek yang memiliki predikat tertinggi di Indonesia baik bidang perbankan ataupun lainnya. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa m-BCA memperoleh kategori TOP posisi pertama dengan persentase sebesar 47,90%, disusul oleh BRI Mobile pada posisi kedua dengan besar persentase sebesar 19,80%, m- Banking Mandiri pada posisi ketiga dengan persentase 13,00%, BNI Mobile 11.30% dan CIMB Niaga Mobile 4.20%.¹⁰

Berdasarkan tabel diatas Bank Sumut Cabang Syariah tidak masuk kategori kedalam predikat pengguna mobile banking tertinggi, tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa Bank Sumut Cabang Syariah akan mampu bersaing dengan bank lainnya. Penghargaan dan rating yang bagus nantinya akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk mobile banking.

Hampir seluruh bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas mobile banking, salah satunya adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

⁹ https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan, diakses pada 05 Januari 2024 pukul 09.23 WIB.

¹⁰ <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>, diakses pada 05 Januari 2024 pukul 09.25 WIB.

Layanan mobile banking yang diterapkan pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah transaksi perbankan menggunakan media telepon seluler dengan memanfaatkan jaringan internet dan dikombinasikan melalui media notifikasi *SMS (Short Message Service)* yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi yang mudah, cepat dan murah. Layanan mobile banking pada Bank Sumut Cabang Syariah adalah Sumut Mobile yang diluncurkan pada tahun 2019 dan produk ini juga digunakan pada Bank Sumut Konvensional.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu Customer Service Miftahul Jannah Pohan di kantor Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mengapa nasabah tidak menggunakan mobile banking ini disebabkan: “pertama, kurangnya pemahaman nasabah terutama nasabah orang tua, kedua pada saat pembukaan mobile banking harus ada pulsa dan ketika ditawarkan kepada nasabah tidak memiliki pulsa dan malas mengisi pulsa, ketiga nasabah tidak mempunyai ATM karena persyaratan pembukaan mobile banking harus ada ATM, keempat tidak semua nasabah menggunakan android dan nasabah tidak mau ribet dikarenakan adanya notifikasi dari mobile banking tersebut, sehingga sebagian nasabah meminta untuk menonaktifkan notifikasi mobile bankingnya. Dan juga nasabah takut dengan penipuan ataupun serangan *cyber*.”¹¹

Nasabah yang dapat menggunakan produk mobile banking pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sampai dengan Oktober 2023 berjumlah

¹¹ Miftahul Jannah Pohan, Customer Service Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 22 November 2023 pukul 16.00 WIB.

16.747 nasabah.¹² Hal ini merupakan total nasabah dari tabungan *wadiah* dan tabungan *smart IB* dikarenakan tidak semua produk di Bank Sumut Syariah dapat menggunakan layanan fitur-fitur mobile banking seperti tabungan haji, giro dan deposito.

Namun pada observasi sementara yang dilakukan peneliti pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Fitri Kesuma yang merupakan pedagang menyatakan bahwa telah menggunakan mobile banking tetapi hanya untuk transfer saja sedangkan fitur-fitur lainnya tidak gunakan secara maksimal dalam melakukan transaksi, seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan lain-lainnya masih melakukan pembayaran secara langsung.¹³ Roma Mubarak Batubara yang bekerja sebagai guru merupakan salah satu nasabah, menyatakan bahwa sudah melakukan transaksi pembayaran listrik, isi pulsa dan pembayaran PDAM melalui mobile banking karena mempermudah transaksi tanpa harus datang ketempatnya langsung untuk melakukan pembayaran.¹⁴ Dan sebagian nasabah lainnya tidak menggunakan mobile banking sama sekali dikarenakan nasabah tidak ingin ribet dan tidak paham cara menggunakannya.¹⁵

Salah satu masalah saat ini adalah nasabah tidak tahu tentang layanan mobile banking bank. Layanan mobile banking bermanfaat jika layanan tersebut dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Salah satu manfaat mobile banking adalah nasabah dapat melakukan pembayaran atau

¹² Data Diperoleh Dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

¹³ Fitri Kesuma, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 24 November 2023 pukul 10.00 WIB.

¹⁴ Roma Mubarak Batubara, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 24 November 2023 pukul 14.00 WIB.

¹⁵ Tami Harahap, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 24 November 2023 pukul 11.30 WIB.

transaksi seperti pembayaran listrik, transfer, cek saldo dan lain-lain, tanpa harus pergi ke bank langsung dan membuang-buang waktu seperti yang terjadi ketika setiap orang datang ke bank selalu penuh. Bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui mobile banking, keamanan menjadi tolak ukur yang menarik minat nasabah menggunakan mobile banking. Namun, sebagian besar nasabah masih meragukan keamanan mobile banking. Hal yang perlu dipertimbangkan yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan mobile banking yaitu kepercayaan dan pengetahuan nasabah dalam menggunakan mobile banking tersebut.

Selain kepraktisan dan keuntungan yang ditawarkan oleh mobile banking, banyak masalah yang harus dipertimbangkan saat menggunakannya. Salah satunya adalah risiko keamanan yang disebabkan oleh penggunaan internet dan risiko peretasan akun. Selain itu, nasabah juga harus menghindari kebiasaan melakukan transaksi yang berlebihan karena kemudahan bertransaksi. Untuk itu, nasabah harus memiliki pengetahuan keuangan yang lebih baik untuk menggunakan mobile banking sesuai kebutuhan.¹⁶

Pemahaman mengenai literasi keuangan sangat berguna dalam pengambilan keputusan keuangan nasabah baik secara kelompok maupun individu. Tingkat literasi keuangan yang tinggi dapat menempatkan perhatian besar dalam merencanakan pengeluaran dan tabungan nasabah untuk mencapai tingkat kesejahteraan keuangan. Pengukuran tingkat literasi keuangan didasarkan pada kombinasi antara pengeluaran dan kemampuan dalam berkomunikasi, mengelola

¹⁶ Yuhelmi dkk., "Peran Literasi Keuangan Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Pusat Akses Kajian Manajemen*, Volume. 2, No. 1, 2022, hlm. 25.

dan perencanaan keuangan. Tingkat literasi keuangan yang tinggi (*well literate*) menunjukkan keterampilan nasabah dalam menggunakan mobile banking sangat baik.¹⁷

Meskipun tujuan dari program pembangunan literasi keuangan syariah adalah untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan peran masyarakat dalam penggunaan produk dan layanan keuangan syariah. Namun, belum tentu masyarakat yang memiliki literasi keuangan syariah yang baik akan mau menggunakan mobile banking atau sebaliknya, masyarakat yang menggunakan produk dan layanan keuangan syariah akan memiliki literasi keuangan yang baik.¹⁸

Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking. Pandangan nasabah dianggap penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat literasi nasabah terkait penggunaan mobile banking ini. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka diperoleh hasil identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

¹⁷ Hadi Ismanto dkk, *Perbankan dan Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish,2019), hlm. 106.

¹⁸ Yasin, Lailyah, dan Edris, “Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial.”*Jurnal Baabu Al-Ilmi Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Voulume 6, No. 1, April 2021, hlm. 77.

1. Beberapa nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan telah menggunakan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi, walaupun hanya untuk transfer saja, sedangkan fitur-fitur lainnya seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan lain-lainnya belum digunakan secara optimal dalam melakukan transaksi, sehingga masih melakukan pembayaran secara langsung.
2. Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan lainnya tidak menggunakan mobile banking sama sekali dikarenakan nasabah tidak ingin ribet, tidak paham cara menggunakannya dan sama sekali tidak mengetahui layanan mobile banking tersebut.
3. Bagi nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang hendak melakukan transaksi melalui mobile banking, keamanan menjadi tolak ukur yang menarik minat nasabah menggunakan mobile banking karena kekhawatiran akan adanya penipuan atau peretasan akun.
4. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan yang dapat mempengaruhi nasabah Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan dalam menggunakan mobile banking antara lain kepercayaan dan pengetahuan nasabah dalam menggunakan mobile banking.
5. Tingkat literasi nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang rendah dapat menyebabkan nasabah kesulitan dalam mengelola keuangan dengan baik.
6. Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang tidak memahami cara kerja mobile banking dapat mengalami transaksi yang berlebihan dalam

penggunaan layanan ini, seperti kebiasaan melakukan transaksi yang berlebihan karena kemudahan bertransaksi.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak meluas serta tidak menimbulkan banyak persepsi. Peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini sehingga akan berfokus pada kajian, sebagai berikut:

1. Permasalahan berfokus pada tingkat literasi menggunakan mobile banking seperti pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Permasalahan tentang mobile banking dimana dibatasi penggunaan nasabah menggunakan mobile banking baik dari penggunaan fitur-fitur, kemudahan ataupun manfaat yang dapat menarik minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Batasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan perbedaan pengertian, perlu adanya penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Beberapa batasan istilah yang harus dijelaskan sebagai berikut:

1. Literasi keuangan, sebagaimana didefinisikan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)* pada tahun 2016, mengacu pada pengetahuan dan pemahaman tentang konsep dan risiko keuangan, serta keterampilan, motivasi, dan kepercayaan diri yang diperlukan untuk menerapkan pengetahuan dan pemahaman tersebut. untuk membuat keputusan

keuangan yang efektif, meningkatkan kesejahteraan keuangan individu dan masyarakat, dan berpartisipasi dalam sektor ekonomi.¹⁹

2. Nasabah pelanggan (*costumer*), konsumen berupa pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian atau penggunaan jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual atau penyedia jasa.²⁰
3. Mobile banking, merupakan layanan perbankan yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah bank dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *smartphone*.²¹

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas ialah:

1. Bagaimana tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
2. Apa faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, untuk itu tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

¹⁹ Ade Maharini Adiandari, *Pengantar Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: PT. Nas Media Indonesia, 2022), hlm. 2.

²⁰ Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 202.

²¹ Uly Handayani Mukhra dkk, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024), hlm. 3.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menarik minat nasabah menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak secara umum diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dan dapat dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Sumut Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan sehingga diharapkan tingkat literasi nasabah akan bertransaksi menggunakan mobile banking meningkat.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi para pemangku akademi tentang Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Selain itu, menambah referensi bagi peneliti-peneliti lanjutan yang akan meneliti penelitian sejenis.

c. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui Tingkat Literasi Nasabah dalam Mengguankan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Selain itu, skripsi ini menjadi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Literasi

a. Definisi Literasi Keuangan

Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera secara ekonomi di masa yang akan datang, memiliki pemahaman tentang literasi keuangan menjadi hal yang sangat penting yang harus dimiliki setiap individu. Pemahaman keuangan yang baik dapat memungkinkan seseorang untuk mengelola dan mengalokasikan pendapatan dengan tepat, sehingga dapat menunjang kesejahteraan hidup. Besar kecilnya pendapatan atau penghasilan seseorang, jika tidak adanya pemahaman pengelolaan keuangan yang baik dan tepat, maka hal tersebut malah akan menjadi hambatan bagi kehidupan di masa depan.¹

Menurut *The Association of Chartered Certified Accountants*, konsep literasi keuangan meliputi pengetahuan mengenai konsep keuangan, kemampuan memahami komunikasi tentang konsep keuangan, kecakapan mengelola keuangan pribadi/perusahaan dan kemampuan melakukan keputusan keuangan dalam situasi tertentu. Literasi keuangan didefinisikan sebagai pengetahuan dan pemahaman konsep keuangan dan resiko, kemampuan, motivasi dan kepercayaan dalam mengaplikasikan beberapa pengetahuan dan pemahaman yang tertata dalam membuat keputusan.

¹ Heriyati Chrisna dkk, *Literasi Keuangan Syariah untuk Perkembangan UMKM*, (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023), hlm. 9.

Sedangkan dalam konteks pembangunan, yang ingin dicapai oleh literasi keuangan syariah adalah nasabah dapat mengubah atau memperbaiki perilakunya dalam pengelolaan keuangan, bukan hanya sekedar mempunyai pengetahuan tentang produk dan jasa keuangan syariah saja.²

Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/PJOK/07/2016 bahwa literasi keuangan adalah pengetahuan keterampilan dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan dan keuangan dalam rangka kesejahteraan.³

Remund (2010) mendefinisikan literasi keuangan sebagai ukuran sejauh mana seseorang memahami kunci konsep keuangan, memiliki kemampuan serta percaya diri untuk mengelola keuangan pribadi dengan tepat, baik perencanaan keuangan jangka pendek maupun jangka panjang serta sadar terhadap perubahan kondisi ekonomi.⁴

Tujuan literasi keuangan meliputi:⁵

- 1) Meningkatnya kualitas pengambilan keputusan keuangan pribadi.
- 2) Perubahan sikap dan perilaku individu dalam pengelolaan keuangan menjadi lebih baik, sehingga mampu menentukan dan memanfaatkan lembaga, produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan

² Heriyati Chrisna dkk, *Literasi Keuangan Syariah untuk Perkembangan UMKM ...*, hlm. 21.

³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Survey Literasi Dan Inklusi Keuangan*, (Jakarta: OJK, 2016).

⁴ Alif Lukmanul Hakim dkk, *Literasi dan Model Pembelajaran: Kunci Terampil di Era Revolusi 4.0*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023), hlm. 50.

⁵ Hadi Ismanto dkk, *Perbankan dan Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 97.

kebutuhan dan kemampuan konsumen atau masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan.

Kecerdasan financial merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan saat ini. Kecerdasan financial adalah kecerdasan dalam mengelola aset pribadi. Individu harus memiliki suatu pengetahuan dan keterampilan untuk mengelola sumber keuangan pribadinya secara efektif demi kesejahteraannya. Pengetahuan tentang keuangan sangat penting bagi seorang individu, agar seseorang tidak salah dalam membuat keputusan keuangan mereka. Pengetahuan tentang keuangan yang kurang mengakibatkan kerugian bagi individu.

Keterbatasan finansial dapat menyebabkan stress dan rendahnya kepercayaan diri. Adanya pengetahuan keuangan dan literasi keuangan akan membantu individu dalam mengatur perencanaan keuangan pribadi, sehingga individu tersebut bisa memaksimalkan nilai waktu uang dan keuntungan yang diperoleh oleh individu akan semakin besar dan akan meningkatkan taraf kehidupannya.⁶

b. Aspek-Aspek Literasi Keuangan

Aspek-aspek tersebut akan diuraikan berikut ini:

1) Pengetahuan Dasar Mengenai Keuangan Pribadi (*Basic Personal Finance*)

Pengetahuan dasar mengenai keuangan pribadi mencakup pemahaman terhadap beberapa hal-hal yang paling dasar dalam sistem

⁶ Alif Lukmanul Hakim dkk, *Literasi dan Model Pembelajaran: Kunci Terampil di Era Revolusi 4.0*, hlm. 51-52.

keuangan seperti perhitungan tingkat bunga sederhana, bunga majemuk, pengaruh inflasi, *oportunity cost*, nilai waktu dari uang, likuiditas suatu aset dan lain-lain.

2) Manajemen Uang

Aspek ini mencakup bagaimana seseorang mengelola uang yang dimilikinya serta kemampuan menganalisis sumber pendapatan pribadinya.⁷

3) Manajemen Kredit dan Utang

Ada kalanya seseorang mengalami kekurangan dana sehingga harus memanfaatkan kredit maupun utang. Menggunakan kredit maupun utang dapat menjadi pertimbangan untuk mengatasi hal tersebut.

4) Tabungan

Tabungan (*saving*) adalah bagian pendapatan masyarakat yang tidak digunakan untuk konsumsi. Masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih besar dari kebutuhan konsumsi akan mempunyai kesempatan untuk menabung.

5) Investasi

Investasi (*investment*) adalah bagian dari tabungan yang digunakan untuk kegiatan ekonomi menghasilkan barang dan jasa (produksi) yang bertujuan mendapatkan keuntungan. Kebanyakan individu cenderung menghindari situasi yang menimbulkan rasa tidak aman ataupun tidak berkecukupan. Oleh karena itu, penting untuk dapat menghadapi risiko dengan cara yang logis dan terkendali.

⁷ Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hlm. 32-33.

6) Manajemen Risiko

Risiko bisa didefinisikan sebagai ketidakpastian atau kemungkinan adanya kerugian finansial.⁸

c. Tingkatan Literasi

Tingkatan literasi keuangan diklasifikasikan menjadi beberapa jenis tingkat, yaitu:⁹

- 1) *Well Literate*, seseorang yang memiliki pengetahuan dan keyakinan yang baik tentang lembaga jasa keuangan dan produknya, termasuk fitur, manfaat, dan risikonya, hak dan kewajibannya, dan keterampilan menggunakannya.
- 2) *Sufficient Literate*, seseorang yang memiliki pengetahuan dan keyakinan lembaga jasa keuangan dan produknya, termasuk fitur, manfaat, dan risiko, serta hak dan kewajiban yang terkait dengan produk jasa keuangan.
- 3) *Less Literate*, seseorang yang hanya tahu tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.
- 4) *Not Literate*, seseorang yang tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan dengan lembaga jasa keuangan dan produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat, dan risiko, hak dan kewajiban yang terkait dengan produk dan jasa keuangan, serta tidak tahu bagaimana cara menggunakannya.

⁸ Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat ...*, hlm. 34-35.

⁹ Hadi Ismanto et al, *Perbankan dan Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 108.

d. Indikator Literasi Keuangan

Ada lima indikator ataupun komponen literasi keuangan menurut OJK, sebagai berikut:¹⁰

- 1) Pengetahuan tentang konsep keuangan, merupakan suatu aspek yang dimiliki seseorang dalam konsep literasi keuangan untuk mengelola keuangan dengan baik dan terarur.
- 2) Kemampuan, ialah jika seseorang memiliki tingkat literasi yang tinggi, seseorang itu akan mamapu membuat keputusan keuangan dengan saagat baik.
- 3) Sikap, ialah kemampuan yang mampu mengetahui sumber uang, membayar kewajiban pengetahuan, pembukaan rekening, pengajuan pembiayaan serta rencana keuangan pribadi.
- 4) Kemampuan membuat keputusan keuangan secara efektif, pengambilan keputusan menjadi salah satu implikasi yang paling penting pada literasi keuangan diliat dari kemampuan seseorang membuat keputusan keuangan yang efektif.
- 5) Kepercayaan, ialah peningkatan kepercayaan pada diri saat merencanakan kebutuhan jangka panjang.

¹⁰ David L. Remund, *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy*, 2010, hlm. 4-5.

e. Manfaat Literasi Keuangan

Adanya literasi keuangan memberikan manfaat kepada masyarakat, yaitu:¹¹

- 1) Mampu memilih dan memanfaatkan produk dan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan nasabah.
- 2) Memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan baik.
- 3) Terhindar dari aktivitas pada instrumen keuangan yang tidak jelas.
- 4) Mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk serta jasa keuangan.

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Literasi Keuangan

Faktor-faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat literasi keuangan seseorang berupa tingkat pendidikan, pengalaman, dan kesadaran yang berkelanjutan. Dengan pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi literasi keuangan, individu dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan keuangannya.

Adapun penjabaran faktor yang mempengaruhi literasi keuangan adalah:¹²

¹¹ I. G. N. Alit Asmara Jaya, *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2017), hlm. 89.

¹² Fuad Rinaldi dkk, *Pendidikan untuk Gen Z: Top 8 Skills untuk Gen Z*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2024), hlm. 42.

1) Pendidikan

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki korelasi positif dengan tingkat keuangan. Pendidikan formal dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang konsep keuangan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola keuangan pribadi.

2) Pengalaman Keluarga

Lingkungan keluarga memainkan peran penting dalam membentuk literasi keuangan seseorang. Ketika individu tumbuh dalam keluarga dimana keuangan diberikan perhatian, diajarkan tentang pentingnya tabungan, investasi dan pengelolaan anggaran, mereka cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang keuangan.

3) Akses terhadap Informasi Keuangan

Individu yang memiliki akses terbatas terhadap informasi keuangan mungkin tidak memiliki kesempatan untuk belajar dan mengembangkan pemahaman yang baik tentang keuangan. Adanya lembaga keuangan yang memberikan edukasi keuangan, literasi keuangan dan sumber daya online yang dapat diakses oleh masyarakat umum dapat berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan.¹³

4) Kebiasaan dan Perilaku Keuangan

Individu yang memiliki kebiasaan menabung secara teratur, membuat anggaran dan mengelola keuangan dengan disiplin cenderung memiliki tingkat literasi keuangan yang tinggi. Mereka memiliki

¹³ Fuad Rinaldi dkk, *Pendidikan untuk Gen Z: Top 8 Skills untuk Gen Z ...*, hlm. 43.

pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya merencanakan keuangan dan mengelola risiko keuangan.

5) Budaya dan Norma Sosial

Misalnya, dalam budaya yang mendorong tabungan dan pengelolaan keuangan yang bijaksana, individu cenderung lebih terpapar pada pemahaman dan keterampilan keuangan.

6) Kesadaran akan Pentingnya Literasi Keuangan

Tingkat kesadaran seseorang akan pentingnya literasi keuangan juga dapat mempengaruhi motivasi mereka untuk meningkatkan literasi keuangannya. Kesadaran akan manfaat yang diperoleh dari pemahaman yang baik tentang keuangan akan mendorong seseorang untuk mencari sumber informasi dan meningkatkan keterampilan keuangannya.

7) Faktor Demografis

Beberapa faktor demografis seperti usia, jenis kelamin dan tingkat pendapatan juga dapat berpengaruh terhadap literasi keuangan . individu yang lebih tua mungkin memiliki pengalaman dan pemahaman yang lebih luas tentang keuangan karena telah menghadapi situasi keuangan yang beragam selama hidup mereka. Selain itu, individu dengan pendapatan yang lebih tinggi mungkin memiliki akses dan peluang yang lebih besar untuk mendapat informasi keuangan yang berkualitas.¹⁴

¹⁴ Fuad Rinaldi dkk, *Pendidikan untuk Gen Z: Top 8 Skills untuk Gen Z ...*, hlm. 44.

2. Nasabah

b. Definisi Nasabah

Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Sedangkan simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk Giro, Deposito, Sertifikat Deposito, Tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁵

Sementara itu, menurut Mulyadi dan Johny Setyawan, nasabah dalam bahasa Jepang artinya *customer* itu sendiri dan tamu terhormat. Dalam lingkungan bisnis, customer mendambakan perlakuan istimewa sebagai layaknya seorang tamu dan mereka senang mendapatkannya dengan mudah.¹⁶

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.¹⁷

¹⁵ Soegeng Wahyoedi & Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 23.

¹⁶ Sarkonah, *Mengenal dan Memahami Etika serta Pelayanan Nasabah*, (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2021), hlm. 25-26.

¹⁷ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Volume 14 No. 2, 2016, hlm. 50.

c. Jenis-Jenis Nasabah

Adapun jenis-jenis nasabah bank adalah sebagai berikut :¹⁸

A. Nasabah Penyimpan

Nasabah penyimpan adalah yang menandatangani dananya di bank sebagai simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabahnya yang bersangkutan.

B. Nasabah Debitur

Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau tagihan yang serupa berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabahnya yang bersangkutan.

3. Mobile Banking

a. Definisi Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui jaringan telepon seluler dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telpon seluler.¹⁹

Bank menawarkan layanan inovatif yang dikenal sebagai mobile banking, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Perkembangan mobile banking mungkin paling cepat dibandingkan dengan e-banking karena layanan ini dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu

¹⁸ Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022), hlm. 26.

¹⁹ Unggul Basoeky dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 84.

mengutamakan mobilitas. Dengan m-banking, nasabah dapat dengan mudah memenuhi kebutuhannya.²⁰

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Jika dilihat dari aktifitas financial yang dilakukan, layanan mobile banking lebih banyak digunakan mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan mobile banking. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan mobile banking.²¹

Nasabah bank syariah yang menggunakan aplikasi mobile banking tidak dikenakan biaya pulsa HP tetapi menggunakan kuota data internet. Setelah transaksi keuangan nasabah bank syariah hendak digunakan, barulah bank syariah mengenakan fee atas penggunaan layanan mobile banking seperti biaya transfer ke rekening bank lain, fee pembayaran rekening air, telepon, dan fee pembelian pulsa HP.²²

Adapun fitur-fitur layanan mobile banking anatar lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang/ ATM terdekat) dan layanan transaksi, seperti transfer,

²⁰ NI Luh Wiwik Sri Rahayu Ginanta dkk, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.133.

²¹ Veni Apriyani dkk, *Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah*, (Bengkulu: CV. Brimedia Global, 2020), hlm. 119.

²² Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm 80.

pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.²³

b. Manfaat Penggunaan Mobile Banking

Manfaat dari mobile banking sangat signifikan dalam menyediakan kenyamanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Salah satu keunggulan utama adalah memfasilitasi transaksi non-finansial dan finansial tanpa keharusan untuk mengunjungi cabang bank fisik. Penggunaan dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan melalui perangkat telepon seluler yang terhubung dengan internet. Berikut beberapa manfaat utama dari penggunaan mobile banking:²⁴

1) Kemudahan akses mobile banking

Memungkinkan nasabah mengelola akun dan melakukan berbagai transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu mendatangi cabang bank. Ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi pengguna yang memiliki jadwal padat atau yang tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank.

2) Praktis dan tanpa uang tunai

Penggunaan mobile banking memberikan kemudahan praktis karena tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai dalam transaksi pembayaran.

²³ Irma Suryani Lubis dkk, *Praktikum Jasa Perbankan untuk Perguruan Tinggi Vokasi*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2024), hlm. 30.

²⁴ Uly Handayani Mukhra dkk, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024), hlm. 4-5.

3) Keamanan

Transaksi melalui mobile banking dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, termasuk penggunaan kode rahasia atau otentikasi dua faktor.

4) Monitoring transaksi real-time

Nasabah dapat dengan mudah memantau transaksi mereka secara real-time melalui aplikasi mobile banking.

5) Penghemat waktu dan biaya

Menghemat waktu dan biaya perjalanan bagi nasabah dan mendukung efisiensi perbankan dengan mengurangi beban kerja di kantor cabang.

c. Cara Kerja Mobile Banking

Cara kerja untuk menggunakan mobile banking yaitu:²⁵

- 1) Nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password.
- 2) Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel.
- 3) Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan.

²⁵ Irma Suryani Lubis dkk, *Praktikum Jasa Perbankan untuk Perguruan Tinggi Vokasi*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2024), hlm. 30.

- 4) Kemudian nasabah akan diminta untuk menginput PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi.
- 5) Sedangkan apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah akan dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan meminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking

Beberapa faktor-faktor umum yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking adalah:²⁶

- 1) Kebutuhan nasabah di era digitalisasi
- 2) Kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan
- 3) Efisien dan dapat menghemat waktu
- 4) Layanan mobile banking dapat digunakan kapan saja dan dimana saja
- 5) Layanan Mobile Banking mempunyai menu yang lebih lengkap dan *uptodate*
- 6) Bertransaksi dalam dan luar negeri.

Sedangkan menurut Nurul Istiqamah Hamka dkk, faktor faktor umum yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking yaitu:²⁷

²⁶ Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 21.

- a) Persepsi kemudahan
- b) Persepsi kemanfaatan
- c) Persepsi kepercayaan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1..	Eka Prastika, (2022).	Pemahaman Literasi Keuangan dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo). ²⁸	Hasil penelitian ini yaitu pada mahasiswa memberikan pendapat atau respon bahwa:(1) bentuk pemahaman mahasiswa mengenai BSI mobile terbilang sangat baik karena layanan digital BSI ini dengan mudah diakses melalui smartphone serta mampu menciptakan suasana kerja berbasis digital, mempermudah, mempercepat dan meningkatkan volume transaksi mahasiswa di bidang ekonomi khususnya perbankan. (2) bentuk pemahaman literasi keuangan dalam penggunaan layanan BSI mobile pada mahasiswa perbankan syariah dinyatakan memberikan secara maksimal, karena diketahui kemampuan yang dimiliki pada mahasiswa dalam pengelolaan keuangan telah dikatakan baik, karena

²⁷ Nurul Istiqamah Hamka dkk, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar, *Jurnal Nobel Management*, Vol. 3, No. 3, 2022, hlm. 567.

²⁸ Eka Prastika, "Pemahaman Literasi Keuangan dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo)", *Skripsi*, (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

			mampu memberikan kontribusi yang besar bagi penggunaan layanan BSI mobile di era digital ini.
2.	Nanda Ristiana dan Emy Widyastuti	Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking. ²⁹	Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan e-banking, sedangkan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Kepercayaan dapat memediasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat, kepercayaan tidak dapat memediasi hubungan antara persepsi kemanfaatan terhadap minat.
3.	Gempita Rizki Harahap, (2022)	Analisis Literasi Keuangan Syariah pada Generasi Z di Kota Padangsidempuan. ³⁰	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar kalangan masyarakat terutama generasi Z di kota Padangsidempuan tentang pemahaman literasi keuangan syariah masih tergolong sangat rendah.
4.	Della Romaya (2023)	Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi pada Mahasiswa Asal Kabupaten Labuhan Batu Berdomisili di Kota Banda Aceh dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan keuangan dasar syariahnya berada pada angka 69% atau kategori sedang, tabungan dan pinjaman syariah berada pada angka 82% atau kategori

²⁹ Nanda Ristiana dan Emy Widyastuti, "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking", *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 1, 2022.

³⁰ Gempita Rizki Harahap, "Analisis Literasi Keuangan Syariah pada Generasi Z di Kota Padangsidempuan", *Skripsi*, (Padangsidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022).

		Kabupaten Aceh Besar). ³¹	tinggi, asuransi syariah berada pada angka 79% atau kategori sedang, serta investasi syariah berada pada angka 76% atau kategori sedang.
5.	Hasri Nadia, (2022).	Analisis Tingkat Literasi Mahasiswa terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry). ³²	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persial variabel literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking.
6.	Yuhelmi, dkk (2022).	Peran Literasi Keuangan Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Mobile Banking. ³³	Hasil penelitian menemukan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap minat dosen dalam menggunakan Mobil Banking. Implikasinya Perbankan harus mengedukasi nasabah untuk meningkatkan pengetahuannya dalam meningkatkan penggunaan Mobil Banking.
7.	Asnawia, (2023).	Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap M-Banking (Mobile Banking) BSI di Kota Raha. ³⁴	Tingkat Pemahaman masyarakat Kota Raha khususnya pada nasabah generasi milenial terhadap mobile banking, yaitu ternyata masih banyak

³¹ Della Romaya, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi pada Mahasiswa Asal Kabupaten Labuhan Batu Berdomisili di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar)", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023).

³² Hasri Nadia, "Analisis Tingkat Literasi Mahasiswa terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry)", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022).

³³ Yuhelmi, dkk, Peran Literasi Keuangan dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Mobile Banking, *dalam Jurnal Pusat Akses Kajian Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 2022.

³⁴ Asnawia, "Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap M-Banking (Mobile Banking) BSI di Kota Raha.", *Skripsi*, (Kendari: IAIN kendar, 2023).

			nasabah generasi milenial yang tidak paham tentang mobile banking. Dimana nasabah generasi milenial tersebut belum mampu menginterpretasikan mobile banking, mencontohkan penggunaan m-banking, menjelaskan cara penggunaan mobile banking, membandingkan antara yang menggunakan mobile banking dan yang tidak menggunakan, mengklasifikasikan mobile banking dan menyimpulkan.
--	--	--	--

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Eka Prastika, “Pemahaman Literasi Keuangan dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo)”. Perbedaan penelitian Eka Prastika dengan peneliti adalah penelitian tersebut membahas mengenai pemahaman literasi keuangan dalam penggunaan layanan BSI Mobile sementara peneliti membahas mengenai tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.
2. Nanda Ristiana dan Emy Widyastuti, “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking”. Perbedaan penelitian Nanda Ristiana dan Emy Widyastuti dengan peneliti adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sementara peneliti menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas mengenai literasi penggunaan mobile banking.

3. Gempita Rizki Harahap, “Analisis Literasi Keuangan Syariah pada Generasi Z di Kota Padangsidempuan”. Perbedaan penelitian Gempita Rizki Harahap dengan peneliti adalah terletak pada subjek dan pembahasan yang diteliti, subjek yang diteliti oleh peneliti terdahulu adalah generasi z kota Padangsidempuan dengan pembahasan yang peneliti terdahulu adalah analisis literasi keuangan syariah sedangkan subjek penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan pembahasan penelitian mengenai tingkat literasi menggunakan mobile banking. Persamaan penelitian dengan penelitian terdahulu adalah metode yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.
4. Della Romaya, “Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi pada Mahasiswa Asal Kabupaten Labuhan Batu Berdomisili di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar)”. Perbedaan penelitian Della Romaya dengan peneliti terletak pada metode dan subjek penelitian yang digunakan. Metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan subjek mahasiswa dan tidak membahas penggunaan mobile banking sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan subjek nasabah dan membahas penggunaan mobile banking. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah objek yang diteliti yaitu tingkat literasi keuangan.
5. Hasri Nadia, “Analisis Tingkat Literasi Mahasiswa terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry)”. Perbedaan penelitian Hasri Nadia dengan peneliti adalah penelitian terdahulu subjeknya pada

Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas mengenai literasi dan mobile banking.

6. Yuhelmi dkk, ” Peran Literasi Keuangan Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Mobile Banking”. Perbedaan penelitian Yuhelmi dengan peneliti adalah metode yang digunakan dan subjek, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif yang subjeknya dosen sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif yang dengan subjek nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Persamaan penelitian ini dengan adalah sama-sama mengenai pemahaman menggunakan mobile banking.
7. Asnawia, “Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap M-Banking (Mobile Banking) BSI di Kota Raha”. Perbedaan penelitian Asnawia dengan peneliti adalah lokasi penelitian, peneliti terdahulu berlokasi di BSI di Kota Raha sedangkan peneliti meneliti di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas mengenai mobile banking.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September 2023 sampai dengan Mei 2024. Dan lokasi penelitian ini akan dilakukan pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jl. Merdeka No. 12 Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara, 22718.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat kualitatif yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang diteliti. Penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan.¹ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini guna untuk mengetahui dan memahami situasi sosial secara mendalam tentang tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

C. Subjek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang akan menjelaskan, mendeskripsikan permasalahan penelitian mengenai tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking

¹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV. Jejak, 2018), hlm. 9.

pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.² Untuk mendapatkan data atau informasi, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³ Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Proses pengumpulan data dari informan tidak memiliki batasan jumlah informan, namun proses pengumpulan data dari informan dihentikan jika telah ditemui kejenuhan data dan kesamaan jawaban yang berulang-ulang.⁴ Pada penelitian ini yang dijadikan subjek penelitian adalah nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang menggunakan maupun tidak menggunakan *sumut mobile* sebanyak 13 orang.

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer dapat diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung baik yang dilakukan secara wawancara dan bisa juga dikatakan data yang

² A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 368.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 85.

⁴ Supto Haryoko dkk, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2020), hlm. 99.

dikumpulkan dari sumber-sumber asli dan tujuan tertentu.⁵ Adapun data primer dalam penelitian ini didapatkan secara langsung dari nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang menggunakan dan yang tidak menggunakan mobile banking Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dan juga didapat dari *Customer Service* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk menambah informasi.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari sumber kedua dan data ini siap digunakan. Data sekunder didapat dari sumber bacaan seperti buku, jurnal, karya ilmiah, internet dan bahan-bahan penelitian yang mempunyai relevansi dengan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Hal

⁵ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 159.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 187.

ini menjadi bagian dari pendekatan dalam mendapatkan data di lapangan.⁷ Dalam penelitian ini observasi digunakan untuk mengamati tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking dalam layanan perbankan syariah dengan melihat meningkatnya pengguna, mudah, cepat dan efektif dalam melakukan transaksi.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸ Wawancara merupakan salah satu cara menjaring informasi atau data melalui interaksi verbal/lisan. Ada tiga jenis wawancara, yaitu:

- a. Wawancara Terstruktur: Ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti atau pengumpul data sudah yakin apa yang akan mereka kumpulkan. Untuk melakukan wawancara ini, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian, yaitu beberapa pertanyaan tertulis, bersama dengan jawaban alternatifnya.
- b. Wawancara Semi Terstruktur: Ini adalah jenis wawancara di mana peneliti memulai dengan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan kemudian bertanya lebih lanjut untuk mendapatkan informasi tambahan. Dengan cara ini, jawaban yang dihasilkan dapat mencakup semua variabel dan memberikan penjelasan yang lengkap dan mendalam.

⁷ Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hlm. 84.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: IKAPI, 2016), hlm. 410.

- c. Wawancara Tak Terstruktur: Ini adalah jenis wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data.⁹

Penelitian ini dilakukan melalui metode wawancara semi terstruktur, di mana peneliti bertanya langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi yang relevan. Pedoman wawancara digunakan selama wawancara, sehingga peneliti dapat membuat pertanyaan mereka sendiri sesuai dengan kebutuhan penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan standar kepada informan, serta menambahkan beberapa pertanyaan tambahan yang tidak termasuk dalam pedoman wawancara. Peneliti juga mencatat hal-hal penting yang disampaikan informan selama wawancara. Tergantung pada kejelasan informasi yang diberikan dan jumlah data yang dibutuhkan peneliti, wawancara bervariasi dari satu subjek penelitian ke subjek lainnya.¹⁰

Dengan cara ini, peneliti berharap informan akan memberikan data yang akurat dan valid untuk mendukung kebutuhan penelitian ini. Selanjutnya, metode wawancara dibagi menjadi dua jenis: tertutup dan terbuka. Metode wawancara terbuka adalah salah satu yang digunakan peneliti. Wawancara terbuka adalah jenis wawancara di mana informan diberi kesempatan untuk berbicara tentang ide-ide mereka tanpa batas pada jawaban iya atau tidak saja. Adapun yang akan peneliti wawancara dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 233.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 233.

Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan serta *customer service* dalam bidang penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan pada bulan Mei 2024 dengan menggunakan catatan tertulis, rekaman, maupun gambar. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹¹

F. Teknik Analisis Data

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data peneliti melakukan teknik analisis data. Adapun teknik pengolahan data dan analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data, memusatkan perhatian pada hal-hal yang paling penting, mencari tema dan pola, dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah diperoleh akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mengenai Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Reduksi

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 124.

data dengan melakukan wawancara dengan pertanyaan terstruktur, dicatat, direkam dan dokumentasi.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, *flowchart*, diagram hubungan antar kategori, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif adalah cara paling umum untuk menyajikan data. Dengan data yang tersedia, akan lebih mudah untuk memahami bagaimana Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan ditampilkan dalam bentuk tertentu.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*) Data

Dalam tahap pengumpulan data sebelumnya, peneliti sudah membuat simpulan-simpulan sementara. Pada tahap verifikasi ini, peneliti mengecek hasil simpulan-simpulan tersebut untuk dijadikan sebuah simpulan pasti dari hasil penelitiannya.¹² Sehingga memberikan informasi yang lengkap tentang Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang memiliki kekurangan sehingga diperlukan suatu cara untuk menjamin keabsahan data pada penelitian ini, maka adapun pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang

¹² Maryam B. Gainau, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021), 124-125.

memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Adapun triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:¹³

1. Perpanjangan Keikutsertaan Penelitian

Keterlibatan dalam penelitian sangat penting untuk pengumpulan data; keterlibatan yang diperpanjang tidak hanya diperlukan dalam waktu singkat, tetapi juga diperlukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan lebih dapat dipercaya, membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan peneliti sendiri.

2. Ketentuan Pengamatan

Pengamatan kondisi berarti menemukan aspek dan elemen dalam situasi yang sangat relevan dengan masalah atau masalah yang dicari dan kemudian memutuskan daripada memberikan penjelasan rinci. Untuk keperluan ini, teknik ini menuntut peneliti untuk dapat memberikan penjelasan tentatif dan penelahan rinci.

3. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diberikan oleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui sejauh mana data telah diproses dan apakah data yang diterima oleh pemberi data menunjukkan bahwa data tersebut valid. Tujuan lain dari *membercheck* adalah untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh digunakan dengan benar saat menulis laporan.¹⁴

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 460.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Interpretif, Interaktif dan Konstruktif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 29.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan sebagai perseroan terbatas pada tanggal 4 November 1961 dengan Akta Notaris Rusli No. 22. Menurut UU No. 13/1962 dan Perda TK. I Sumatera Utara No. 5/1965, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan modal dan saham yang dimiliki oleh Pemda TK. I dan Pemda TK. II Sumatera Utara.¹

Salah satunya adalah Bank Umum Milik Daerah (BUMD), seperti Bank Pembangunan daerah Sumatera Utara (BPDSU), yang sekarang disebut Bank SUMUT. Pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota Sumatera Utara memiliki kepemilikan penuh. Bank SUMUT terus melakukan perubahan untuk tetap kompetitif.

Pada tanggal 4 November 2004, PT. Bank SUMUT melihat peluang pasar perbankan syariah dan ingin menjadi tempat untuk membantu masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah. Untuk itu, PT. Bank SUMUT membuka unit Usaha Syariah dengan cabang di Medan dan Padangsidimpuan. Hingga saat ini, bank terus berkembang dengan membuka 6 cabang tambahan dan 17 kantor Cabang Pembantu syariah serta layanan office channelling pada setiap kantor unit konvensional PT. Bank SUMUT.

¹ <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>, diakses pada 24 Maret 2024 pukul 19.00 WIB.

Kebijakan dan ide untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasarkan pada tingginya keinginan masyarakat Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah. Ide ini telah berkembang cukup lama di PT. Bank SUMUT, terutama sejak UU No. Tahun 1998, memberikan peluang bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah akibat krisis moneter tahun 1998. Tidak hanya bank umum yang membuka Unit Usaha Syariah, tetapi juga bank konvensional seperti Bank SUMUT berpartisipasi dalam proses tersebut. Meskipun kondisi sektor perbankan syariah belum ideal, Bank SUMUT tetap mengambil risiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.

Didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang sangat religius, terutama umat Islam, yang semakin menyadari pentingnya penerapan ajaran dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam bidang ekonomi, Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara mendirikan Unit Usaha Syariah. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin kuat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Fatwa ini pasti akan mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan perbankan yang dibangun berdasarkan prinsip syariah.

Akhirnya, pada tanggal 4 November 2004, Bank SUMUT membuka unit usaha syariah dengan dua cabang: Cabang Syariah Medan dan Cabang Syariah Padangsidimpuan. Pada tanggal 26 Desember 2005, Cabang Syariah

Tebing Tinggi juga dibuka, dan pada tanggal 26 Desember 2006, Cabang Pembantu Syariah Stabat juga dibuka.²

2. Visi Misi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

a. Visi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Visi yang ditetapkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat.

b. Misi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Misi yang ditetapkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.³

3. Produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Adapun produk-produk PT. Bank Sumut Syariah adalah :

a. Dana

- 1) Tabungan Smart (Info)
- 2) Tabungan Smart IB
- 3) Tabungan Smart IB Wadiah
- 4) Tabungan Smart IB Rencana
- 5) Tabungan Smart IB Makbul
- 6) Tabungan Sempel IB

² <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>. Diakses pada 25 Maret 2024 pukul 19.15 WIB.

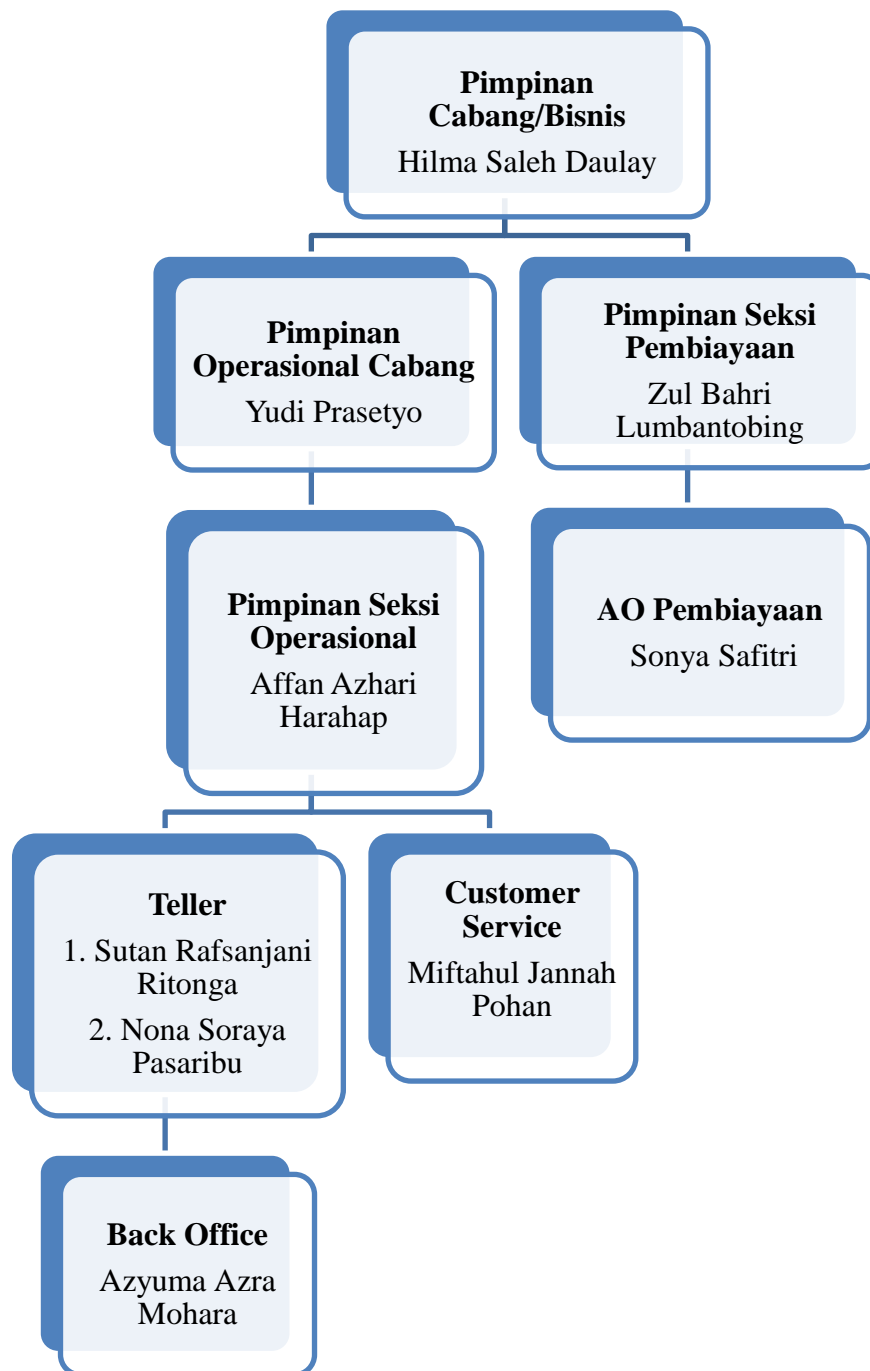
³ <https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi/>, diakses pada 25 Maret 2024 pukul 19.30 WIB.

- 7) Giro Umat
 - 8) Giro Wadiah
 - 9) Deposito IB Ibadah Mudharabah
 - 10) Deposito IB Ibadah
 - 11) Info Nisbah Nasabah
- b. Pembiayaan Unit Syariah
- 1) KPR IB Griya
 - 2) KPR IB FLPP
 - 3) IB Serbaguna PMG
 - 4) Musyarakah
 - 5) Talangan Umrah.⁴

⁴ <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/#>, diakses pada 25 Maret 2024 pukul 19.40 WIB.

4. Stuktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Gambar IV. 1
Stuktur Organisasi PT. Bank Sumut
Cabang Syariah Padangsidimpuan⁵



⁵ Data dipeoleh dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

B. Deskripsi Data Penelitian

Data hasil penelitian ini diperoleh dengan wawancara, wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada beberapa nasabah aktif Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan baik yang menggunakan mobile sumut maupun tidak menggunakan mobile sumut. Hasil wawancara berupa jawaban informasi atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti secara langsung dan tatap muka dengan informan.

Berikut karakteristik nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan baik yang menggunakan mobile sumut maupun tidak menggunakan mobile sumut:

Tabel IV. 1
Karakteristik Informan

No.	Jenis Karakteristik		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	6	46%
		Perempuan	7	54%
2.	Usia	20 – 30 Tahun	1	7%
		31 – 40 Tahun	4	31%
		41 – 50 Tahun	4	31%
		51 – 60 Tahun	4	31%
3.	Tingkat Pendidikan	SMA	2	16%
		S1	6	46%
		S2, S3	4	31%
		Lainnya	1	7%
4.	Pekerjaan	PNS	5	38%
		Petani	1	8%
		Wiraswasta	7	54%
5.	Pendapatan	Rp. 0 – 2.000.000	4	30%
		Rp. 2.500 – 4.000.000	6	47%
		Rp. 4.500.000 – 6.000.000	2	16%
		Rp. 6.000.000 keatas	1	7%

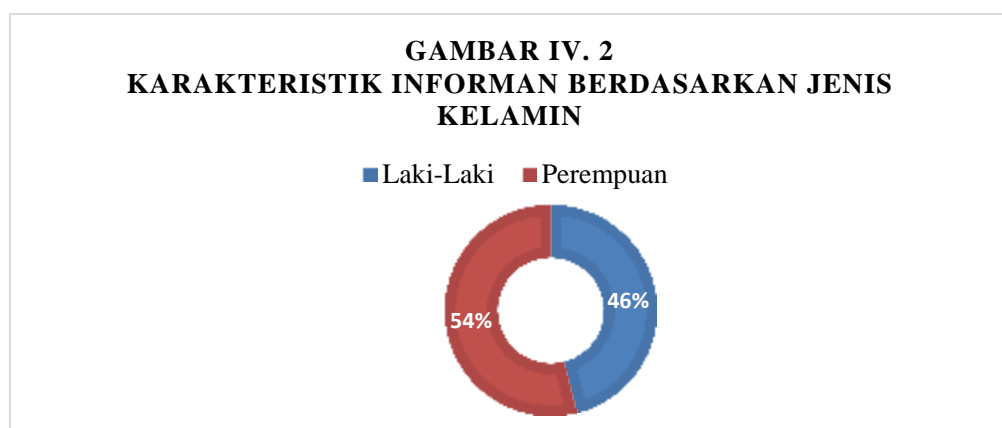
Sumber Hasil Wawancara⁶

⁶ Data diperoleh dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Adapun pengelompokan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang dijadikan informan dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Berikut ini hasil dari pengelompokan peneliti kedalam 5 karakteristik yang dijadikan sebagai informan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, yaitu:

1. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin dalam penelitian ini adalah laki-laki dan perempuan yang merupakan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Dimana jenis kelamin ini dapat menentukan jawaban pertanyaan peneliti sebagai bentuk pendekatan peneliti dalam mewawancarai informan peneliti. Tujuannya adalah untuk dapat mengetahui gambaran jenis kelamin informan peneliti dengan jelas dapat dilihat dari gambar berikut:



Sumber: Diolah dari Data Informan Penelitian⁷

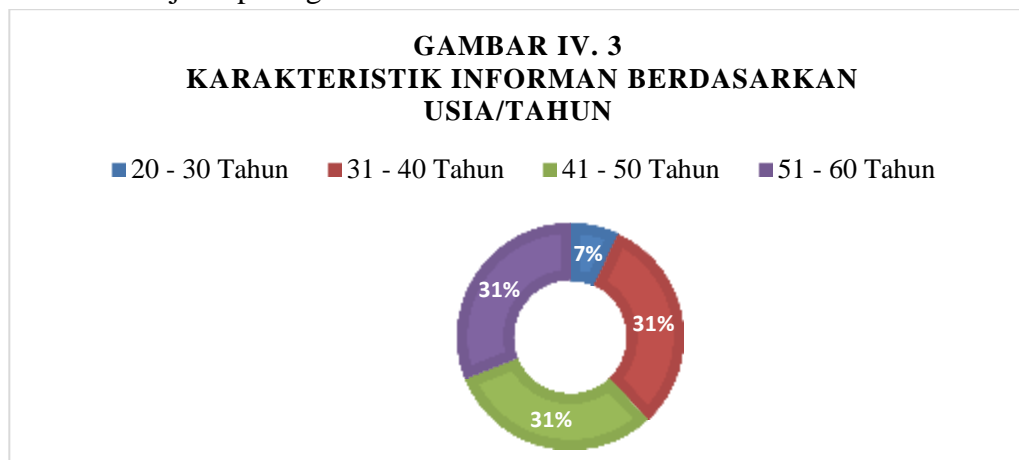
Berdasarkan dari data gambar IV. 2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah informan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang informan dengan jumlah presentasi 46% dari seluruh jumlah subjek penelitian. Sedangkan

⁷ Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

informan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 7 orang informan dengan persentase 54% dari seluruh subjek penelitian.

2. Usia

Informan dalam penelitian ini dibagi dalam 4 kelompok usia, yaitu usia 20 - 30 tahun, 31 - 40 tahun, 41 - 50 tahun dan 51 - 60 tahun, yang dapat dilihat lebih jelas pada gambar dibawah ini:



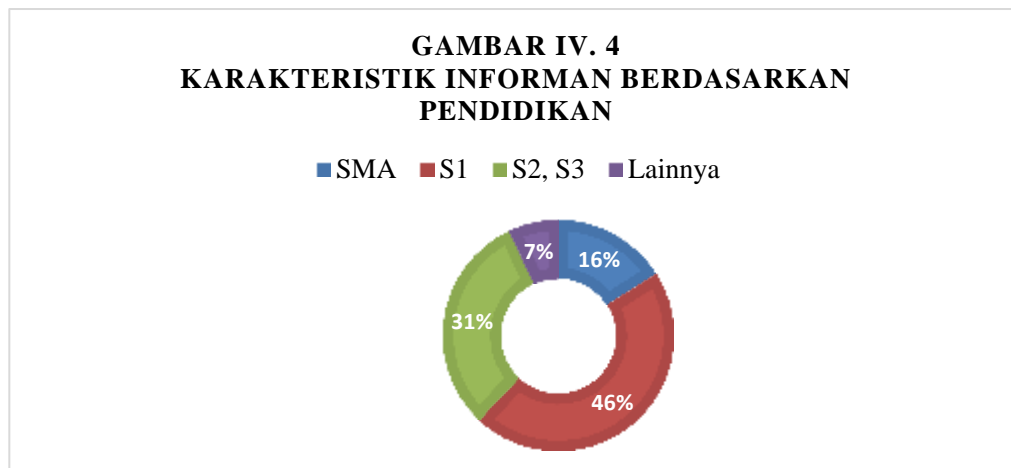
Sumber: Diolah dari Data Identitas Informan Peneliti⁸

Berdasarkan dari data gambar IV. 3 di atas, diketahui bahwa informan yang berdasarkan karakteristik usia terdikit adalah informan yang berusia 20-30 tahun yang jumlah 1 orang dengan persentase sebesar 7% dari seluruh jumlah subjek penelitian, kemudian karakteristik usia 31-40 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 31%, karekteristik usia 41-50 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 31%, dan karekteristik usia 51-60 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 31% dari seluruh subjek penelitian.

⁸ Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

3. Pendidikan

Informan dikelompokkan kedalam 4 kelompok yaitu informan yang berpendidikan terakhir SMA, S1, S2, S3, dan lainnya. Sebagaimana pada gambar di bawah ini:



Sumber: Diolah dari Data Identitas Informan Peneliti⁹

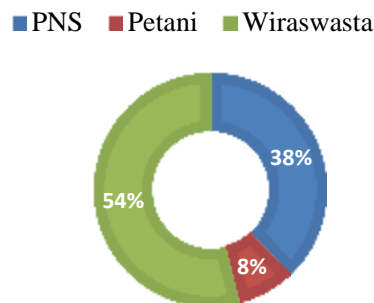
Berdasarkan gambar IV. 4 diatas dapat diketahui bahwa yang memiliki pendidikan S1 merupakan pendidikan terbanyak yang memiliki informan berjumlah 6 orang dengan persentase 46% dari seluruh subjek penelitian kemudian disusul dengan informan yang berpendidikan S2,S3 berjumlah 4 orang dengan persentase 31%, informan yang berpendidikan SMA berjumlah 2 orang dengan persentase 16%, dan yang berpendidikan lainnya (SD) berjumlah 1 orang dengan persentase 7%.

4. Pekerjaan

Informan dikelompokkan kedalam 3 kelompok yaitu informan yang berprofesi sebagai PNS, Petani, Pegawai Swasta, Wiraswasta. Sebagaimana pada gambar di bawah ini:

⁹ Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

GAMBAR IV. 5
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN
PEKERJAAN



Sumber: Diolah dari Data Identitas Informan Peneliti¹⁰

Berdasarkan gambar IV. 5 diatas dapat diketahui bahwa yang berprofesi sebagai Wiraswasta merupakan pekerjaan terbanyak. Informan yang bekerja sebagai Wiraswasta berjumlah 7 orang dengan persentase 54%, kemudian informan yang bekerja sebagai PNS berjumlah 5 orang dengan presentase 38%, dan informan yang bekerja sebagai Petani berjumlah 1 orang dengan persentase 8%.

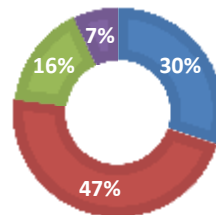
5. Pendapatan

Informan dikelompokkan kedalam 4 kelompok yaitu informan yang berpendapatan Rp. 0 – 2.000.000, Rp. 2.500.000 – 4.000.000, Rp. 4.500.000 – 6. 000.000 dan Rp. 6.000.000 keatas. Sebagaimana pada gambar di bawah ini:

¹⁰ Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

GAMBAR IV. 6
KARAKTERISTIK INFORMAN BERDASARKAN
PENDAPATAN

■ Rp. 0 - 2.000.000 ■ Rp. 2.500.000- 4.000.000
 ■ Rp. 4.500.000 - 6.000.000 ■ Rp. 6.000.000 keatas



Sumber: Diolah dari Data Identitas Informan Peneliti¹¹

Berdasarkan gambar IV. 6 diatas dapat diketahui bahwa yang memiliki pendapatan Rp 2.500.000 – 4.000.000 merupakan pendapatan terbanyak yang memiliki informan yang berjumlah 6 orang dengan presentase 47%, kemudian pendapatan Rp. 0 – 2.000.000 berjumlah 4 orang dengan peresentase 30%, pendapatan Rp 4.500.000 – 6.000.000 berjumlah 2 orang dengan peresentase 16% dan pendapatan Rp. 6.000.000 keatas berjumlah 1 orang dengan persentase 7%.

C. Hasil Penelitian

Data yang diperoleh dari kegiatan penelitian yang dilaksanakan pada bulan September 2023 – Mei 2024 dan peneliti melakukan wawancara melibatkan 13 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebagai informan. Adapun hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebagai berikut:

¹¹ Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

1. Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT.

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Parlin dkk, yang berprofesi sebagai PNS menyatakan bahwa:

Setelah saya menggunakan mobile sumut dalam kurun waktu yang cukup lama, terlihat bahwa begitu banyak fitur-fitur yang tersedia untuk berbagai aktivitas atau transaksi begitu mudah. Selain itu, saya juga sudah melakukan berbagai transaksi dengan fitur-fitur yang tersedia pada sumut mobile seperti pembelian pulsa, pembayaran token listrik, pembayaran biaya sekolah, pengecekan setoran gaji, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Namun kendala muncul ketika kendala jaringan menghambat transaksi, dan keterbatasan jumlah transfer yang dapat dilakukan, dibatasi sebesar Rp 10.000.000,- yang terkadang jumlah transaksi yang diinginkan melebihi dari jumlah tersebut.¹²

Penjelasan ini juga ditambahkan oleh Ibu Hafni Lestari dkk, yang berprofesi Wiraswasta menyatakan bahwa:

Sudah menggunakan layanan mobile sumut selama beberapa bulan, terutama berfokus pada fitur transfer, sedangkan fitur-fitur lainnya belum pernah saya coba untuk melakukan transaksi melalui mobile sumut karena kebutuhan saat ini masih fitur transfer saja dan saya berniat untuk mencoba fitur lainnya. Serta selama menggunakan mobile sumut ini dirasakan aman untuk melakukan transaksi.¹³

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 7 nasabah yaitu 3 yang berprofesi PNS dan 4 berprofesi Wiraswasta yang merupakan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Dapat disimpulkan bahwa keenam nasabah tersebut memiliki pemahaman, terampil dan kepercayaan menggunakan mobile sumut dengan kemudahan-kemudahan yang dirasakan

¹² Parlin dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 14 Mei 2024 pukul 10.00 WIB.

¹³ Hafni Lestari dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 15 Mei 2024 pukul 15.00 WIB

serta cara mereka memilih fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat literasi yang tinggi (*well literate*).

Berbeda pendapat dengan Ibu Fitra Sani Siagian dkk, berprofesi Wiraswasta menjelaskan bahwa:

Saya memiliki sumut mobile dan smarthpone namun kurang mahir dalam menggunakannya, karena kurangnya pemahaman saya tentang mobile banking dan kurang mengerti cara kerja aplikasi tersebut. Namun jika saya ingin melakukan transaksi seperti transfer, cek saldo dan lain-lain, tetap menggunakan sumut mobile tersebut tetapi tidak dilakukan oleh diri sendiri melainkan dibantu oleh anak saya karena dia lebih paham menggunakan sumut mobile tersebut.¹⁴

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa 2 nasabah memiliki tingkat *Sufficient Literate* dimana memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap mobile banking tetapi tidak mahir atau terampil menggunakannya (gaptek) tetapi tetap menggunakan sumut mobile dalam melakukan transaksi dibantu oleh pihak lain.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Linda dkk, yang berprofesi PNS menjelaskan bahwa:

Keputusan saya untuk tidak menggunakan sumut mobile bukan karena kurangnya pemahaman tentang cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Sebelumnya saya pernah menggunakan mobile sumut, namun kurangnya daya tanggap dan keinginan untuk menghindari kebiasaan belanja yang dirasa boros ketika menggunakan aplikasi tersebut, dan juga saya takut terjadinya penipuan dimana kurang percaya menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga saya lebih memilih transaksi manual melalui buku rekening atau kartu ATM yang dirasa lebih aman.¹⁵

¹⁴ Fitri Sani Siagian dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 16 Mei 2024 pukul 10.30 WIB

¹⁵ Linda dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 15 Mei 2024 pukul 09.00 WIB.

Penjelasan ini juga ditambahkan oleh Bapak Ikmal Sitompul dkk, yang berprofesi Wiraswasta menjelaskan bahwa:

Memang saya sengaja tidak menggunakan layanan mobile melalui aplikasi sumut mobile karena ingin meminimalkan biaya yang dikeluarkan selama bertransaksi mobile banking yang dirasa lebih nyaman. Sebelumnya, saya telah memanfaatkan layanan mobile banking dan merasa lebih efektif dan efisien dalam melakukan transaksi. Namun, saya akhirnya menghentikan penggunaannya karena adanya peningkatan biaya ketika menggunakan sumut mobile yang saya rasa pengeluaran saya lebih banyak dan memilih melakukan transaksi manual melalui cabang bank dan ATM.¹⁶

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 3 informan yaitu 1 nasabah berprofesi PNS dan 2 nasabah yang berprofesi Wiraswasta. Dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki tingkat *less literate* dimana informan tidak menggunakan sumut mobile namun sudah familiar dengan fungsinya dan sebelumnya pernah melakukan transaksi melalui ponsel tersebut, yang menunjukkan tingkat melek huruf yang cukup yang berarti nasabah mengetahui mobile sumut tetapi tidak percaya menggunakan mobile banking.

Berbeda pendapat dengan Bapak Yahya Harahap berprofesi Petani menyatakan bahwa:

Saya tidak menggunakan mobile sumut dan tidak mengetahui cara kerja aplikasi tersebut. Selain itu, saya baru mengetahui bahwa aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan listrik dan air, pembelian pulsa ponsel, cek saldo dan lainnya, karena berhubung saya juga tidak menggunakan android. Sehingga, saya terus melakukan transaksi secara manual ke Bank.¹⁷

Dari hasil wawancara dengan nasabah yang berprofesi sebagai Petani pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dapat

¹⁶ Ikmal Sitompul dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 13 Mei 2024 pukul 09.20 WIB.

¹⁷ Yahya Harahap, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *Wawancara*, 17 Mei 2024 pukul 14.40 WIB.

disimpulkan bahwa nasabah sama sekali tidak mengetahui apa itu mobile banking yang menunjukkan tingkat pengetahuan dan keterampilan nasabah menggunakan mobile sumut sangat rendah (*not literate*).

2. Faktor-Faktor yang Menarik Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Amal Siregar dkk, menyatakan bahwa:

Saya telah menggunakan sumut mobile selama sekitar enam tahun. Saya menggunakan sumut mobile karena lebih efisien dan mudah. Hanya dengan sumut mobile, saya dapat melakukan transaksi yang diperlukan tanpa repot dan membuang waktu. Hal ini sangat membantu saya untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat tanpa harus meninggalkan pekerjaan saya yang ada.¹⁸

Penjelasan ini juga ditambahkan oleh Ibu Hafni Lestari, menyatakan bahwa:

Saya tertarik menggunakan layanan sumut mobile karena kebutuhan saya untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari yang semakin digital. Misalnya, ketika membayar tagihan air, pembayaran shopee dan pembayaran uang kuliah anak, saya lebih memilih menggunakan layanan pembayaran sumut mobile karena lebih efektif, dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, serta menghemat waktu saya.¹⁹

Penjelasan ini juga ditambahkan oleh Ibu Ratna Sari dkk, menyatakan bahwa:

Saya menggunakan sumut mobile karena lebih mempermudah saya melakukan transfer uang tanpa perlu capek-capek antri untuk datang

¹⁸ Amal Siregar dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 17 Mei 2024 pukul 09.40 WIB.

¹⁹ Hafni Lestari, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 08 Mei 2024 pukul 11.50 WIB.

secara langsung ke bank ataupun ke agen bank, karena itu saya lebih nyaman dan merasa aman menggunakan sumut mobile.²⁰

Berbeda pendapat dengan Ibu Linda menyatakan bahwa:

Saya tidak tertarik menggunakan sumut mobile untuk bertransaksi karena saya lebih menyukai dan lebih terbiasa melakukan transaksi langsung ke bank. Dimana menurut saya, melakukan transaksi secara langsung itu lebih pasti dan aman.²¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah faktor kebutuhan digitalisasi, kemudahan, kenyamanan, kecepatan, efisien serta dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja merupakan faktor yang menarik minat nasabah menggunakan sumut mobile.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Pengetahuan yang dimiliki seseorang pasti akan berdampak berbeda pada pemahaman setiap individu. Nasabah akan lebih memahami penggunaan mobile banking, jika nasabah mengetahui banyak tentang mobile banking, mulai dari fitur, manfaat, risiko, dan hak dan kewajiban mereka sebagai nasabah. Pemahaman ini pasti akan mempengaruhi keputusan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk menggunakan sumut mobile dan mereka yakin bahwa keputusan mereka akan menguntungkan mereka.

²⁰ Ratna Sri dkk, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 17 Mei 2024 pukul 10.40 WIB.

²¹ Linda, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *Wawancara*, 15 Mei 2024 pukul 11.00 WIB.

Inklusi keuangan syariah sesuai dengan literasi yang baik sebelum memilih barang dan jasa.

Dengan tingkat literasi nasabah yang tinggi tentang mobile banking nasabah akan memiliki kemampuan untuk memahami dan mengevaluasi informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan dengan memahami konsekuensi finansial yang ditimbulkan. Nasabah sebagai konsumen harus diberi keyakinan dan kepercayaan bahwa penggunaan mobile banking diawasi oleh regulator untuk melindungi kepentingan nasabah sehingga masyarakat tidak perlu takut dengan keamanan untuk melakukan transaksi.

Dalam penelitian ini, 13 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan diwawancarai untuk mengetahui tingkat literasi nasabah menggunakan mobile banking. Menunjukkan bahwa 53% (7 nasabah) memiliki pengetahuan yang baik dan terampil menggunakan mobile banking, dengan tingkat literasi yang relatif tinggi (*well literate*).

Selain itu, 23% (3 nasabah) memiliki pengetahuan tentang mobile banking tetapi tidak percaya menggunakan teknologi tersebut, dengan tingkat literasi yang relatif sedang (*less literate*).

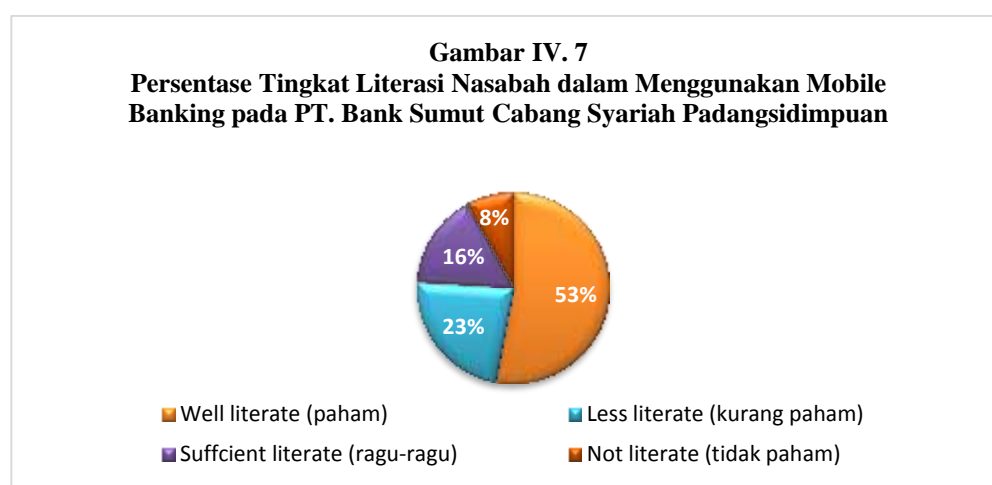
Dalam kategori lain, 16% (2 nasabah) memiliki pengetahuan tentang mobile banking dan percaya menggunakan teknologi tersebut, namun tidak terampil menggunakannya (*gaptek*), dengan tingkat literasi yang relatif rendah (*sufficient literate*).

Terakhir, 8% (1 nasabah) tidak memiliki pengetahuan dan kepercayaan terhadap mobile banking, dengan tingkat literasi yang rendah (*not literate*).

Fenomena yang terjadi di kalangan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking, sehingga kurangnya minat menggunakan mobile banking.

Tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki tingkat literasi yang baik (*well literate*), karena perhatian dan kesadaran nasabahnya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari cara mereka memilih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan di era digital. Penggunaan mobile banking oleh nasabah menunjukkan bahwa mereka telah memahami, menguasai dan percaya teknologi digital, yang merupakan indikator yang baik dari tingkat literasi mereka.

Adapun diagram lingkaran tentang tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, sebagai berikut:



Sumber: Data yang diolah dari hasil wawancara penelitian²²

²² Data diolah dari Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dapat diukur melalui beberapa indikator. Pertama, nasabah harus memiliki kesadaran tentang manfaat dan fungsi mobile banking dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kedua, mereka harus memiliki kemampuan untuk memilih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketiga, mereka harus memiliki perhatian yang cukup untuk mempelajari dan menggunakan mobile banking dengan benar.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Mita Yuli Rahayu dkk dengan judul penelitian “Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat di Ponorogo” menemukan bahwa nasabah dengan tingkat literasi yang lebih baik (*well literate*) lebih mungkin menggunakan fitur-fitur mobile banking yang lebih kompleks, seperti pembayaran dan transfer uang, dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi yang baik (*well literate*) dapat meningkatkan kemampuan nasabah dalam menggunakan mobile banking dengan lebih efektif.²³

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian oleh Rifadli dkk, dengan judul penelitian “Preferensi Mahasiswa Generasi Z di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital melalui QRIS M Banking”, menunjukkan bahwa tingkat literasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap teknologi digital. Nasabah

²³ Mita Yuli Rahayu, Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat di Ponorogo, *dalam jurnal Islamic Banking and Finance*, Vol. 2, No. 1, 2023.

dengan tingkat literasi yang baik lebih mungkin memiliki keyakinan yang lebih tinggi bahwa teknologi digital aman dan dapat diandalkan. Hal ini penting karena kepercayaan nasabah terhadap teknologi digital dapat mempengaruhi seberapa sering mereka menggunakan mobile banking dan seberapa banyak mereka mengandalkan teknologi ini untuk mengelola keuangan mereka.²⁴

Dengan tingkat literasi yang baik, nasabah dapat memanfaatkan mobile banking dengan lebih efektif. Mereka dapat melakukan transaksi, melihat saldo, dan mengontrol aktivitas rekening mereka dengan mudah. Hal ini memudahkan mereka dalam mengelola keuangan mereka dan mengurangi risiko kesalahan. Tingkat literasi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap teknologi digital dan membantu mereka dalam mengadaptasi perubahan di era digital.

Keamanan dari layanan sumut mobile sudah terdaftar di lembaga OJK dan kehadiran Bank Sumut Syariah di era digital ini sangat membantu segala kegiatan transaksi yang sudah menjadi kegiatan yang setiap saat dilakukan, nasabah sekarang sudah lebih lihai menggunakan smartphone karena perkembangan zaman. Nasabah yang telah menggunakan smartphone dalam mengakses digital sudah meningkat, sehingga meningkat pula pangsa pasar di perbankan syariah serta adanya kemudahan nasabah mengakses mobile banking.

²⁴ Rifadli dkk, Preferensi Mahasiswa Generasi Z di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital melalui QRIS M Banking, *dalam Jurnal Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 5, No. 2, 2023.

2. Faktor-Faktor yang Menarik Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Tingkat literasi nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan mobile banking cukup tinggi. Hal ini dikarenakan adanya faktor yang menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan Mobile Banking yaitu:

Pertama, faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi. Secara umum yang dimaksud dengan kebutuhan untuk memperoleh barang dan jasa.²⁵ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirawati dengan judul penelitian “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Pada PT. BRI Syariah KCP Pringsewu” menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menarik minat nasabah dalam menggunakan E-Banking yaitu faktor kemampuan akses dan ketersediaan fitur kebutuhan.²⁶

Dunia perbankan telah memasuki era digital dimana customer service dan nasabah menginginkan kepraktisan dalam transaksinya. Hadirnya layanan Mobile Banking memberikan jawaban kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya sehingga faktor kebutuhan tersebut telah diakomodir oleh perbankan melalui aplikasi Mobile Banking. Selain itu pengguna Mobile Banking dapat diklasifikasikan sesuai umur dimana nasabah yang berumur dibawah 45 tahun cenderung banyak menggunakan fasilitas tersebut.

²⁵ Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 5

²⁶ Mirawati, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Pada PT. BRI Syariah KCP Pringsewu, *Skripsi*, (IAIN Metro, 2017)

Transaksi-transaksi online, belanja online yang semuanya serba online menjadi pemicu minatnya nasabah menggunakan layanan Mobile Banking sehingga nasabah tidak harus keluar rumah dan nasabah tetap dapat memenuhi kebutuhannya.

Kedua, faktor kemudahan, keamanan kenyamanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwitya Pratiwi Wulandari dengan judul penelitian “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam” menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking karena kemudahan, nyaman, serta keamanan yang diberikan oleh layanan Mobile Banking.²⁷

Kemudahan adalah sesuatu yang dapat memperlancar kegiatan. Secara penggunaan aplikasi Mobile Banking mudah untuk digunakan terutama bagi nasabah yang memiliki smartphone berbasis android tentu dapat mengaplikasikan layanan tersebut untuk memperlancar aktivitas transaksinya seperti melihat rincian transaksi, transfer uang, pembelian pulsa isi ulang sampai pembayaran berbagai jenis tagihan baik tagihan listrik, air, telepon maupun kartu kredit. Selain dari segi kemudahan yang didapat nasabah, Mobile Banking juga dapat diakses dengan cepat terutama pada lokasi yang didukung oleh jaringan internet. Maka dari kemudahan dan kecepatan tersebut nasabah merasakan kenyamanan dalam menggunakan layanan Mobile Banking.

Kenyamanan adalah kondisi dimana manusia telah memenuhi kebutuhan

²⁷ Dwitya Pratiwi Wulandari, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah, *Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).

dasarnya yang bersifat individual dan holistik sehingga tercipta perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.²⁸ Selain itu nasabah banyak beralih menggunakan layanan Mobile Banking dibandingkan dengan layanan lainnya.

Ketiga, faktor efisien dan dapat menghemat waktu artinya dengan adanya layanan Mobile Banking nasabah yang memiliki mobilitas tinggi merasa sangat terbantu dengan hadirnya layanan Mobile Banking tersebut. Di era digital ini nasabah menginginkan kepraktisan tanpa harus berlama-lama untuk bertransaksi dan nasabah tidak perlu mengantri lama di bank atau ATM untuk melakukan transaksi personal dan nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui smartphone pribadinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noor Risma Lailissani dengan judul penelitian “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah di Kudus” menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah dalam menggunakan mobile banking adalah kemudahan dalam penggunaan manfaat.²⁹

Dengan memahami mobile banking, nasabah akan memiliki kemampuan untuk memahami dan mengevaluasi informasi yang relevan dalam pengambilan keputusan, dengan mempertimbangkan konsekuensi finansial yang timbul. Sebagai konsumen, nasabah harus yakin bahwa penggunaan mobile banking diatur untuk melindungi kepentingan nasabah sehingga tidak perlu takut dalam bertransaksi.

²⁸ Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar...*, hlm. 21.

²⁹ Noor Risma Lailissani, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah di Kudus, *Skripsi*, (Kudus: IAIN Kudus, 2023).

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih membutuhkan banyak penyempurnaan dikarenakan masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Terbatas dalam memilih informan secara bebas, sebab informan yang diwawancarai peneliti ditentukan oleh pihak bank sendiri serta dicukupkan 13 informan saja.

Meskipun demikian penulis menemui hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti sudah berusaha sekuat tenaga dan pikiran agar penelitian ini berjalan dengan hasil yang baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat literasi nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki tingkat literasi yang baik (*well literate*), karena perhatian dan kesadaran nasabahnya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari cara mereka memilih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dalam memenuhi kebutuhan di era digital. Penggunaan mobile banking oleh nasabah menunjukkan bahwa mereka telah memahami, menguasai dan percaya teknologi digital, yang merupakan indikator yang baik dari tingkat literasi mereka.
2. Faktor-faktor yang menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu faktor kebutuhan nasabah di era digitalisasi, kemudahan, keamanan kenyamanan, efisien dan dapat menghemat waktu.

Tingkat literasi keuangan syariah juga sangat penting bagi setiap individu, karena dengan pemahaman tersebut individu dapat mengelola keuangan dan mengambil keputusan keuangan yang baik dan sesuai dengan kemampuan serta keperluan hidupnya untuk memperoleh kesejahteraan dimasa depan. Begitu pula dengan banyaknya manfaat atau fitur-fitur yang tersedia sesuai kebutuhan

penggunaan layanan mobile sumut Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran dari pihak peneliti yaitu:

1. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan agar meningkatkan sistem pelayanan, aktif mempromosikan terkait mobile banking kepada nasabah yang belum menggunakan sumut mobile. Serta agar nasabah yang belum memahami mobile banking diberikan penjelasan singkat dan jelas oleh pihak Bank terkait mengambil keputusan keuangan yang lebih baik sesuai kebutuhannya dengan menggunakan mobile sumut.
2. Bagi nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah agar memahami penggunaan mobile banking karena dapat mempermudah transaksi serta agar perlu mempelajari dan memahami mobile sumut untuk mencapai kesejahteraan dan tidak perlu khawatir terkait penggunaan mobile banking karena data dan keamaannya dijamin oleh pihak bank itu sendiri.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan masalah-masalah yang sudah ada dalam penelitian ini. Dan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif atau kuantitatif dengan melibatkan lebih banyak lagi informan atau responden agar datanya lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku, Jurnal dan Skripsi

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Ade Maharini Adiandari, *Pengantar Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: PT. Nas Media Indonesia, 2022).
- Agus Triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021).
- Ahmad Ifham, *Lho! Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2015).
- Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV. Jejak, 2018).
- Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021).
- David L. Remund, *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy*, 2010.
- Della Romaya, "Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi pada Mahasiswa Asal Kabupaten Labuhan Batu Berdomisili di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar)", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).
- Didin Fatihudin dan M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019).
- Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, Volume 14 No. 2, 2016.
- Dwitya Pratiwi Wulandari, Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah, *Skripsi*, (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).
- Eka Prastika, "Pemahaman Literasi Keuangan dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo)", *Skripsi*, (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

- Gempita Rizki Harahap, “Analisis Literasi Keuangan Syariah pada Generasi Z di Kota Padangsidempuan”, *Skripsi*, (Padangsidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022).
- Hadi Ismanto dkk, *Perbankan dan Literasi Keuangan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019).
- Haruli Dwicaksana, “Akibat Hukum yang ditimbulkan Mengenai Cryptocurrency sebagai Alat Pembayaran di Indonesia”, *Jurnal Privat Law*, Vol. VIII, No. 2, Desember 2020.
- Hasri Nadia, “Analisis Tingkat Literasi Mahasiswa terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry)”, *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022).
- Heriyati Chrisna dkk, *Literasi Keuangan Syariah untuk Perkembangan UMKM*, (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023).
- I.G. N. Alit Asmara Jaya, *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*, (Jakarta: PT Mizan Publika, 2017).
- Irma Suryani Lubis dkk, *Praktikum Jasa Perbankan untuk Perguruan Tinggi Vokasi*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2024).
- Maryam B. Gainau, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2021).
- Mirawati, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Pada PT. BRI Syariah KCP Pringsewu, *Skripsi*, (IAIN Metro, 2017).
- Mita Yuli Rahayu, Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat di Ponorogo, *dalam jurnal Islamic Banking and Finance*, Vol. 2, No. 1, 2023.
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018).
- Nanda Ristiana dan Emy Widyastuti, “Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 1, 2022.

- NI Luh Wiwik Sri Rahayu Ginanta dkk, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).
- Noor Risma Lailissani, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah di Kudus, *Skripsi*, (Kudus: IAIN Kudus, 2023).
- Nur Hidayah, *Literasi Keuangan Syariah (Teori dan Praktik di Indonesia)*”, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021).
- Nurul Istiqamah Hamka dkk, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar, *Jurnal Nobel Management*, Vol. 3, No. 3, 2022.
- Rifadli dkk, Preferensi Mahasiswa Generasi Z di Kota Palu: Meningkatkan Literasi Digital melalui QRIS M Banking, *dalam Jurnal Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 5, No. 2, 2023.
- Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 5
- Sapto Haryoko dkk, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2020).
- Sarkonah, *Mengenal dan Memahami Etika serta Pelayanan Nasabah*, (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2021).
- Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018).
- Soengeng Wahyoedi & Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019)
- Soengeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022).
- Sugiyono, “Metode Penelitian Administrasi”, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis”, (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)”, (Bandung: IKAPI, 2016).
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)”, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2016).

Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Ekploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif", (Bandung: Alfabeta, 2017).

Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2015).

Uly Handayani Mukhra dkk, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2024).

Unggul Basoeky dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021).

Veni Apriyani dkk, *Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah*, (Bengkulu: CV. Brimedia Global, 2020).

Yasin, Lailiyah, dan Edris, "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial." *Jurnal Baabu Al-Ilmi Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 6, No. 1, April 2021.

Yuni Nustini, dkk, *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Industri Perbankan*, (Yogyakarta: EKONISA, 2020).

Sumber Lainnya

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "PJOK Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia", PJOK. 07, 2016.

Otoritas Jasa Keuangan, Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, 2017.

<https://en.antaranews.com/news/257573/indonesias-financial-inclusion-index-climbs-to-85-ojk>.

<https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>

<https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/#>

<https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi/>

<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 05 Februari 2002
Anak ke : Pertama
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jl. SM. Raja Sitamiang Baru, Lk. III
Telp. Hp : 081269196220
e-mail : aisyahfebrianalubis02@gmail.com

IDENTITAS ORANGTUA

Nama Ayah : Alm Sangkot Lubis
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Aida Hartati Lubis
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. SM. Raja Sitamiang Baru, Lk. III

PENDIDIKAN

SD N 25 Sitamiang (2008-2014)
SMP N 11 Padangsidempuan (2014-2017)
SMA N 3 Padangsidempuan (2017-2020)

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Informan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Perbankan Syariah Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya:

Nama : Aisyah Febriana Lubis

NIM : 2040100105

Prodi : Perbankan Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**”. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan wawancara penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada angket ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, Mei 2024
Hormat Saya

Aisyah Febriana Lubis
NIM. 2040100105

**PEDOMAN WAWANCARA
TINGKAT LITERASI NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE
BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

A. Kriteria Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Umur
 - a. 20 tahun – 30 tahun
 - b. 31 tahun – 40 tahun
 - c. 41 tahun - 50 tahun
 - d. 51 tahun - 60 tahun
3. Pendidikan
 - a. SMA
 - b. S 1
 - c. S2, S3
 - d. Lainnya
4. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Petani
 - c. Wiraswasta
5. Pendapatan
 - a. Rp. 0 – 2.000.000
 - b. Rp. 2.500.000 – 4. 000. 000

c. Rp. 4.500. 000 – 6. 000. 000

d. Rp. 6. 000. 000 keatas

B. Daftar Pertanyaan Wawancara bagi Nasabah PT. Bank Sumut Cabang

Syariah Padangsidimpuan

1. Apakah Bapak/Ibu meggunakan mobile banking?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?
3. Kenapa Bapak/Ibu tertarik menggunakan mobile banking?
4. Apa kendala yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan mobile banking?
5. Apa saja kemudahan yang Bapak/Ibu rasakan ketika menggunakan mobile banking?
6. Transaksi apa saja yang sudah Bapak/Ibu lakukan dalam menggunakan mobile banking?
7. Apa saran Bapak/Ibu untuk perbaikan atau pengembangan layanan mobile Bank Sumut yang sudah ada saat ini?

Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Miftahul Jannah Pohan sebagai Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Linda Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Gambar 4. Wawancara dengan Ratna Sari Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Gambar 5. Wawancara dengan bapak Asril Harahap Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Gambar 6. Wawancara dengan Bapak Parlin Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Hafni Lestari Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Ilham Mudi Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 9. Wawancara dengan Bapak Amal Siregar Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 10. Wawancara dengan Ibu Indah Permata Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Gambar 11. Wawancara dengan Ibu Nur Kholijah Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



Gamabar 12. Wawancara dengan Bapak Yahya Harahap Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDEMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3619 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 30 Oktober 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Dr. Rosnani Siregar, M.Ag : Pembimbing I
2. Damri Batubara, M.a : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi tersebut di bawah ini :

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.**

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790518200604 1 004

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 6014 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/11/2023 15 November 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Pra Riset

Yth; Pimpinan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

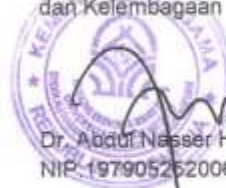
Dengan hormat, dengan ini kami menyampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin pra riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790526200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

R CABANG SYARIAH :

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

Nomor : 512 /KCSy02-Ops/L/2023

Padangsidimpuan, 21 November 2023

Lampiran : -

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
di -

Padangsidimpuan

H a l : Keterangan Izin Pra Riset

Assalamualaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat No. 6014/Un.28/G.Ac/TL.00/11/2023 tanggal 15 November 2023 perihal Mohon Izin Pra Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan pra riset mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary dengan data dibawah ini :

Nama	:	AISYAH FEBRIANA LUBIS
NIM	:	2040100105
Tempat/Tanggal Lahir	:	Padangsidimpuan, 05 Februari 2002
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Terhadap nama yang tersebut diatas, disetujui untuk melaksanakan pra riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 2 (dua) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama pelaksanaan pra riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang dan wajib menjaga rahasia bank dan diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan di lingkungannya.
3. Setelah selesai pelaksanaan pra riset, kepada mahasiswa tersebut diwajibkan untuk menyerahkan *copy* Laporan pra riset kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum wr. wb.
Cabang Syariah Padangsidimpuan


Yudi Prasetyo
Pls. Pemimpin Cabang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 995 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

15 Maret 2024

Yth: Pimpinan PT. Bank Sumut Syariah Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Aisyah Febriana Lubis
NIM : 2040100105
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Syariah Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUNAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4545100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512952

Nomor : 078/KCSy02-Ops/L/2024
Lampiran : 1 (satu) set berkas

Padangsidimpunan, 23 April 2024

Kepada Yth :

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpunan
di Tempat

Hal : Izin Pelaksanaan Riset

Assalamualaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan No: 995/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2024 tanggal 15 Maret 2024 perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan dapat menerima pelaksanaan riset bagi mahasiswi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpunan dengan data sebagai berikut :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Judul Skripsi
1.	Aisyah Febriana Lubis	2040100105	Perbankan Syariah	Tingkat Literasi Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan.

2. Selama pelaksanaan riset, mahasiswi tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan di lingkungannya.

3. Setelah selesai dalam penulisan skripsi, kepada mahasiswi tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,
Pemimpin Cabang Syariah Padang Sidimpunan



Hilman Saleh Dauley
NPP. 1226.26061976.11082004