

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN DIGITAL BANKING
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG AMBON**

SKRIPSI



Diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat gelar sarjana ekonomi (SE)
pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon

Oleh :

SUMITA FAUZAN

NIM:200106039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul " **Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Digital Banking pada BANK Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ambon**" yang disusun oleh saudari **Sumita Fauzan, NIM. 200106039**, Mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 22 Juli 2024 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (SE)** Pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Ambon, 22 Juli 2024

DEWAN MUNAQASYAH

Ketua Sidang	: Dr. H. Rajab, M,Ag	(.....)
Sekretaris	: Fadli Fendi Malawat, M.SA	(.....)
Penguji I	: Salma Saimima, M.M	(.....)
Penguji II	: Evy Safitri Gani, M.H	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Fitria Karnudu, M.M	(.....)
Pembimbing II	: Fatma Watty Pelupessy, M.M	(.....)

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Ambon


Dr. Husein Wattimena, M.Si
NIP. 196811271999031001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Sumita Fauzan

NIM : 200106039

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ambon

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul di atas beserta keseluruhan isi adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Ambon,
Penyusun

2024



Sumita Fauzan
NIM. 200106039

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Cinta seorang ibu itu menenangkan, cinta seorang ayah itu menguatkan
Membahagian mereka itu keharusan." (sumita Fauzan)

"Hidupku adalah milikku

Masalah adalah urusanku

Meraih Cita - cita adalah usahaku

Membahagiakan orang tua adalah impianku"

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan pertama - tama untuk mengapresiasi diri saya sendiri Sumita Fauzan yang selama ini sudah mau berjuang hingga pada tahap ini walau dibarengi dengan keringat dan penuh dengan tangisan serta keluh kesah, yang kedua skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah saya Fauzan La Sunggu dan ibu saya Siti La Minggu yang sangat saya cintai dan banggakan ucapan terimakasih tak henti - hentinya aku ucapkan karena sudah mau mendengar segala regekan dan keluh kesah selama perkuliahan hingga skripsi ini bisa diselesaikan serta selalu menyemangati dan menasehati kala diri ini sedang dalam keadaan hampir putus asa, ketiga kupersembahkan skripsi ini untuk ketiga adikku tersayang semoga aku bisa menjadi contoh yang baik untuk kalian, keempat untuk orang spesial pengisi hati Ruslan Walakulla sosok spesial yang sudah singgah dihati ini, dan yang terakhir ku persembahkan skripsi ini untuk Sahabat terbaik Juliarti Tihun yang sudah menemani perjuangan selama dikampus ini hingga pada tahap akhir ini

ABSTRAK

Nama : Sumita Fauzan

Nim : 200106039

Jurusan : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional adalah bank dengan kegiatan operasionalnya menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon dan Tingkat Pemahaman nasabah terhadap Layanan Digital Banking. Hasil penelitian persepsi nasabah terhadap penggunaan digital banking pada bank syariah Indonesia cabang Ambon para nasabah memiliki persepsi bahwa penggunaan digital banking pada BSI sangat memudahkan mereka saat bertransaksi

Kata Kunci: Persepsi, Nasabah, Digital Banking, Bank Syariah Indonesia

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang telah memerintahkan umat-Nya dengan nuun wal qalam, Sang Pencipta yang telah memberi kemampuan umat-Nya untuk selalu berfikir, bergerak dan menghasilkan karya yang bermanfaat, dengan judul Skripsi "Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon". Skripsi ini di tulis guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S.E di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ambon.

Shalawat dan salam tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang atas perjuangan beliau memberikan petunjuk dan pencerahan bagi kehidupan, yang telah membawa umatnya minadzulumati ilannur dan kesejahteraan semoga selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabat-Nya, tabi'in-tabi'utabiin dan kita sebagai umatnya semoga mendapatkan syafaatnya kelak. Amin.

Sungguh tak ada dzat yang Maha Dahsyat selain Illahi Rabbi, karena dengan izin-Nya lah skripsi ini dapat diselesaikan, meski harus diiringi dengan keringat dan air mata, tapi kekuatan dapat terkumpulkan dan menjadi karya yang diharapkan bermanfaat bagi sesama. Hambatan dan rintangan yang ada selama proses penyusunan Skripsi ini juga merupakan sebuah anugrah yang luar biasa dari-Nya, karena tanpa hambatan dan rintangan mustahil skripsi ini dapat menjadi skripsi yang layak.

Dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, peneliti sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, sudah sepatutnya peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi terselesaikan skripsi ini. Maka peneliti berterima kasih kepada:

1. Kedua orangtua saya yang sangat saya hormati, cintai dan sayangi sepenuh hati, yakni Bapak Fauzan La Sunggu dan Ibu Siti La Minggu sosok yang paling berjasa dalam hidupku. Untuk adikku tersayang Ewit Fauzan, Ferdii Fauzan, dan Resan Fauzan yang sudah menjadi salah satu alasan untuk bertahan sampai ditahap ini
2. Prof. Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si selalu Rektor IAIN Ambon beserta Wakil Rektor I Dr. Adam Latuconsina, M.Si, Wakil Rektor II Dr. Ismail Tuanany, M. M, dan Wakil Rektor III Dr. M. Faqih Seknun, M. pd
3. Dr. Husin Watimenna, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wadek I Bid. Akademik dan Kemahasiswaan Dr. Rajab, M. Ag, Wadek II Bid. Adm. Umum, Perencanaan dan Keuangan Hasan, M. Ag, dan Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Salim Kilwo, S.E.
4. Dr. Mar'atun Shalihah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah dan Afdhal Yaman, M.Sc selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah banyak membantu penulis.
5. Fitria Karnudu, M.M Selaku Pembimbing I dan Fatma watty Pelupessy, M.M selaku Pembimbing II dan juga Arizal Hamizar, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Evi Safitri Fani, M.H Selaku Penguji I dan Salma Saimima, M.M selaku Penguji II yang telah menyediakan waktu untuk menguji serta memberi saran untuk penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh pegawai IAIN Ambon terkhususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membagi ilmu dan nasehat serta arahan - arahan juga bimbingan yang sanagta bermanfaat bagi penulis baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.
8. Juliarti Tihun sahabat terbaik tempat berkeluh kesah dan juga tempat curhat kala ada masalah di kampus sosok yang selalu memberi nasehat, mendorong saya untuk maju terus dan juga si pemberi kenangan menyakitkan dan menyenangkan untuk penulis.

9. Teman - Teman Manajemen Keuangan Syariah Khususnya Kelas B: Dewi Sumitra Kaimudin, Sintia Kaiterlomin, Fitria Tokmadoran, Patma Salsabila Holle, Aisyah Peisama, Dina Rumeon, Avivi Yani Lessy, Siti Hajar Warhangan, Fira Winanda Putri Ambar, Rumaita Kabakoran, Salma Latbual, Razmi Kaisupy, Ismail Tapessy, Manaf Bahta dan Rizal Wance yang selama ini menjadi teman sekelas saling mendukung.
10. Ruslan Walakulla sosok yang senantiasa berada disisi penulis, sosok spesial yang turut memberikan semangat dan bantuan saat diperlukan, juga sosok yang sangat pengertian dan memahami segala sikap jelek dan rasa sensitif penulis saat membuat skripsi ini.
11. Teman saya Sutarni yang selalu mendampingi saya dalam proses untuk membuat skripsi ini.
12. Teman - teman seangkatan 2020 yang selama ini bersama - sama menuntun ilmu di IAIN Ambon
13. Para Ustadzah yang ada di Ma'had Al - Jami'ah IAIN Ambon yang selama ini memberikan begitu banyak ilmu dan pengajaran tentang agama pada penulis.

Mengakhiri pengantar tulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun amat sangat penulis harapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ambon, Juli 2024

Penyusun



Sumita Fauzan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	10
E. Pengertian Judul dan Defenisi Operasional	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS	12
A. Persepsi	12
1. Pengertian Persepsi	12
B. Nasabah	15
1. Pengertian Nasabah	15
2. Jenis-Jenis Nasabah	20
C. Sistem Pembayaran Digital Banking	20
1. Pengertian Sistem Pembayaran	20
2. Perkembangan Sistem Pembayaran	21
3. Kompenen Sistem Pembayaran	23
4. Jenis-Jenis Pembayaran	24
5. Pengertian Digital Banking	27
D. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jesnis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Subjek Penelitian / Informan	34

D. Instrumen Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Karakteristik Informan Nasabah Pengguna Digital Banking BSI	42
C. Hasil Penelitian	43
D. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

