

**SKRIPSI**

**PREFERENSI NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING  
DI BANK MANDIRI PAREPARE**



**Oleh**

**NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN**

**NIM: 15.2300.195**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**PREFERENSI NASABAH TERHADAP  
PENGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING  
DI BANK MANDIRI PAREPARE**



Oleh

**NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN**

**NIM: 15.2300.195**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN  
NIM. 15.2300.195**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nuramaliah Fakhriani Usman  
Judul Skripsi : Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking di Bank Mandiri Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.195  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.64/In.39/Febi/02/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.


NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : Ade Hastuty, S.T.,S.Kom.,M.T.

NIP : 19760501 200003 002

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

## SKRIPSI

# PREFERENSI NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN INTERNET BANKING DI BANK MANDIRI PAREPARE

Disusun dan diajukan oleh

NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN

NIM. 15.2300.195

Telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
Pada tanggal 14 Juli 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag.

NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : Ade Hastuty, S.T.,S.Kom.,M.T.

NIP : 19760501 200003 002

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



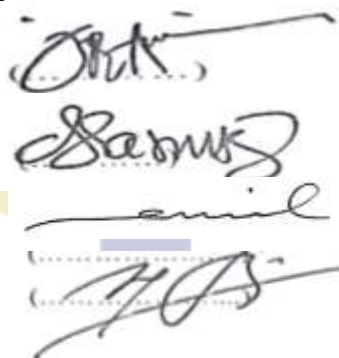
*emil*  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking di Bank Mandiri Parepare  
Nama Mahasiswa : Nuramaliah Fakhriani Usman  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.195  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.64/In.39/Febi/02/2019  
Tanggal Kelulusan : 14 Juli 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. (Ketua)  
Ade Hastuty, S.T.,S.Kom.,M.T. (Sekretaris)  
Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota)  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Anggota)



Mengetahui:

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

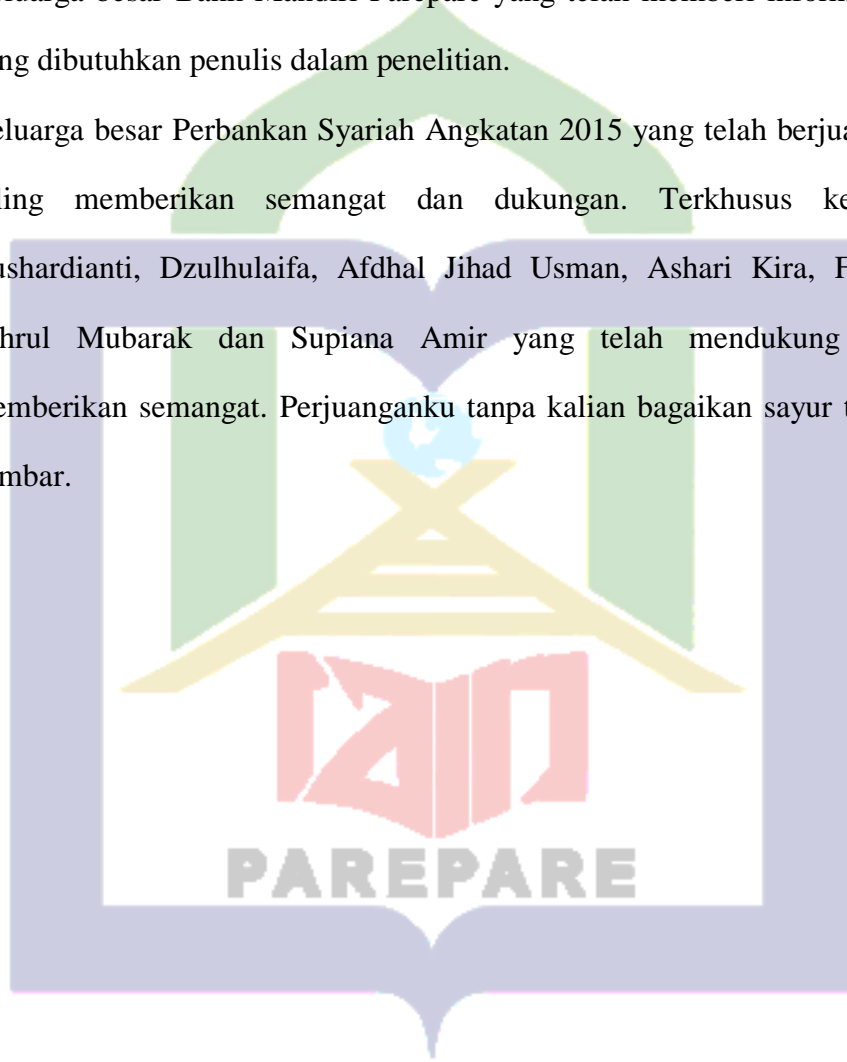
Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt, berkat hidayah, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Usman, Ibunda Jusmaniah serta seluruh keluarga tercinta berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Sitti Jamilah Amin, M.Ag. selaku pembimbing utama dan Ibu Ade Hastuty, S.T.,S.Kom., M.T. selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.
4. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
5. Kepada Bapak Zainal Said, M.H. sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

6. Bapak/Ibu dosen beserta admin/staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
7. Keluarga besar Bank Mandiri Parepare yang telah memberi informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.
8. Keluarga besar Perbankan Syariah Angkatan 2015 yang telah berjuang bersama, saling memberikan semangat dan dukungan. Terkhusus kepada Dewi Kushardianti, Dzulhulaifa, Afdhal Jihad Usman, Ashari Kira, Fajar Bahari, Fahrul Mubarak dan Supiana Amir yang telah mendukung dan selalu memberikan semangat. Perjuanganku tanpa kalian bagaikan sayur tanpa garam, hambar.





Penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 05 Mei 2020

Penulis



NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN

NIM. 15.2300.195



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nuramaliah Fakhriani Usman  
NIM : 15.2300.195  
Tempat/Tgl. Lahir : Pangkep, 24 September 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Internet  
Banking di Bank Mandiri Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 05 Mei 2020  
Penulis



NURAMALIAH FAKHRIANI USMAN  
NIM. 15.2300.195

## ABSTRAK

**Nuramaliah Fakhriani Usman.** *Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking di Bank Mandiri Parepare.* Dibimbing oleh Ibu Sitti Jamilah Amin selaku pembimbing utama dan Ibu Ade Hastuty selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model layanan *internet banking* di Bank Mandiri Parepare dan untuk mengetahui preferensi nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap layanan *internet banking*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, kepustakaan dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Model layanan internet banking pada Bank Mandiri terdapat 3 model yakni Mandiri Internet, Mandiri Online dan SMS Banking Mandiri. Mandiri internet diakses melalui aplikasi *browser*, Mandiri Online diakses *mobile* melalui aplikasi unduhan dan SMS Banking Mandiri melalui SMS di ponsel yang dikoneksikan dengan *phone number*. 2) Preferensi nasabah Bank Mandiri terhadap layanan internet banking sangat baik, hal ini dibuktikan dengan tingginya kuantitas pengguna layanan *internet banking* disebabkan manfaat langsung yang diperoleh nasabah. Layanan *internet banking* dinilai efisien, mudah digunakan, murah dan aman.

**Kata Kunci:** Preferensi Nasabah, Internet Banking, Bank Mandiri Parepare, Model Layanan Internet Banking

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teori .....	9
2.2.1 Preferensi.....	9
2.2.2 Nasabah .....	22
2.2.3 Layanan Internet Banking .....	24
2.3 Tinjauan Konseptual .....	30
2.4 Bagan Kerangka Pikir .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Fokus Penelitian.....	34
3.4 Jenis Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Model Layanan Internet Banking di Bank Mandiri Parepare .....	40
4.1.1 Layanan Internet Banking Bank Mandiri (Mandiri Internet).....	40
4.1.2 Layanan Mobile Banking Bank Mandiri (Mandiri Online).....	44
4.1.3 Layanan SMS Banking Bank Mandiri .....	44
4.1.4 Perbedaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking.....	52
4.2 Preferensi Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking .....	
4.2.1 Awarerenes/Kesadaran Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking.....	59
4.2.2 Knowledge/Pengetahuan Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking.....	63
4.2.3 Liking/Menyukai Nasabah Bank mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking .....	65
4.2.4 Preferensi/Memilih Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking.....	69
4.2.5 Coviction/Keinginan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking .....	73

4.2.6 Purchase/Pembelian Nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap Layanan Internet Banking.....	74
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	82

