

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Sistem perbankan yang pertama kali dikenal di masyarakat Indonesia merupakan sistem perbankan konvensional. Dalam perbankan konvensional sistem yang digunakan merupakan sistem bunga. Tujuan perbankan konvensional yaitu untuk memaksimalkan *profit oriented* tanpa memikirkan kemaslahatan masyarakat. Sehingga, sekarang ini banyak bermunculan perbankan syariah yang menggunakan sistem bagi hasil yang berprinsipkan pada keadilan, keseimbangan dengan tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat.<sup>2</sup>

Sesuai UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung unsur *gharar*, *maysir*, riba, zalim dan obyek yang haram. Bank syariah pada

---

<sup>2</sup> OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Bijak ber-*Electronic Banking*, 2015, dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>, diakses pada tanggal 15 Desember 2019 Pukul 14.35

dasarnya merupakan pengembangan dari konsep islam, terutama dalam bidang keuangan yang dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari pihak yang menginginkan adanya jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip islam.<sup>3</sup>

Peran dari perbankan syariah adalah sebagai badan usaha serta badan sosial. Sebagai badan usaha, bank syariah berfungsi sebagai investor dan penyedia jasa pelayanan. Sebagai badan sosial bank syariah mempunyai fungsi sebagai pengelola dana sosial seperti zakat, infaq, dan sadaqah.<sup>4</sup> Secara umum bentuk kelembagaan bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS). Secara mendasar BUS dan BPRS sama-sama memiliki fungsi intermediasi keuangan, namun BPRS tidak diperbolehkan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. UUS merupakan unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.<sup>5</sup>

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank pelopor berdirinya perbankan syariah di indonesia. Bank tersebut merupakan salah satu bank pertama yang beroperasi berdasarkan pada prinsip syariah. Dasar hukum

---

<sup>3</sup> OJK, Statistik Perbankan Indonesia, Vol. 17 No. 10 September 2019, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/BPS-danKelembagaan.aspx>, diekses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 09.32 WIB

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> *Binus University Faculty of Humanities, Business Law*, 2018, <https://business-law.binus.ac.id/2018/05/28/kelembagaan-industri-perbankan-syariah/>, diekses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 09.05 WIB

berdirinya Bank Muamalat Indonesia adalah UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan.<sup>6</sup> Bank Muamalat Indonesia berdiri pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Bank ini sempat terimbas oleh krisis moneter pada akhir tahun 90-an sehingga ekuitasnya hanya tersisa sepertiga dari modal awal. IDB (*Islamic Development Bank*) kemudian memberikan suntikan dana pada periode 1999-2002 dan dapat bangkit serta menghasilkan laba.<sup>7</sup>

Bank di Indonesia berperan penting dalam dunia perekonomian. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak terlepasnya masyarakat yang melakukan lalu lintas pembayaran menggunakan uang. Uang merupakan suatu produk dari industri perbankan yang menjadi alat utama dalam kegiatannya. Tahun-ketahun perbankan mulai mengalami perkembangan yang pesat. Ada beberapa komponen yang digunakan seseorang dalam menilai perkembangan bank. Komponen-komponen tersebut adalah asset, DPK (Dana Pihak Ketiga), pembiayaan, pertumbuhan asset, serta jumlah jaringan kantor. Untuk mengetahui perbankan di Indonesia ini mengalami perkembangan dibuktikan dengan adanya data asset yang mengalami perkembangan tiap tahunnya di perbankan Indonesia.

Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang begitu bagus, baik dalam bank konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut dibuktikan dengan data asset di perbankan Indonesia mengalami

---

<sup>6</sup> Suryani, "Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan", *Jurnal Muqtasid*, Vol.3, No, Juli 2012

<sup>7</sup> *Ibid.*

kenaikan yang stabil tiap tahunnya. Dilihat dari data perkembangan asset di atas nilai asset bank konvensional ditahun 2015 adalah sebesar 2.728.358 miliar, nilai asset tahun 2016 (3.120.003 miliar), asset tahun 2017 (3.729.446 miliar), dan tahun 2018 (2.741.984 miliar). Untuk hasil perkembangan asset bank syariah adalah sebagai berikut 2015 (70.799 miliar), 2016 (78.838 miliar), 2017 (87.850 miliar), serta di tahun 2018 yaitu sebesar (98.583).<sup>8</sup> Penulis berkesimpulan, kenaikan asset tersebut diakibatkan oleh faktor masyarakat yang semakin meminati layanan di perbankan.

Dalam era digitalisasi, manusia dituntut untuk mengerjakan segala sesuatu dengan cepat, mudah dan aman. Teknologi informasi dapat mempermudah manusia dalam melakukan kegiatan apapun, termasuk kegiatan bertransaksi. Kegiatan transaksi yang menggunakan teknologi informasi adalah kegiatan bertransaksi di dunia perbankan. Perbankan di Indonesia memanfaatkan teknologi sebagai alat mediasi mereka dalam melakukan transaksi. Hampir semua Layanan di perbankan menggunakan teknologi sebagai layanan mereka. Salah satu layanan yang memanfaatkan teknologi yaitu layanan *e-banking* yang meliputi ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*. Beberapa layanan tersebut mengalami perkembangan seiring berkembangnya teknologi di Indonesia. Berikut adalah data perkembangan teknologi di perbankan Indonesia.

---

<sup>8</sup> STATISTIKA PERBANKAN OJK, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2019.aspx>, diakses pada tanggal 19 Desember pukul 07.15 WIB

Nilai persentase perkembangan ATM ditahun 2012-2013 sebesar 23,04% dan peningkatan perkembangan ditahun 2013-2014 sebesar 15,80%. Perkembangan frekuensi transaksi EDC mengalami peningkatan ditahun 2012-2013 sebesar 21,78%, dan peningkatan sebesar 21,57% di tahun 2013-2014. Untuk persentase pengembangan frekuensi pada transaksi *internet banking* ditahun 2012-2013 adalah sebesar 32,18%, dan di tahun 2013-2014% sebesar 40,37%. Perkembangan persentasi transaksi *mobile banking* tahun 2012-2013 yaitu 44,77%, dan sebesar 45,35% di tahun 2012-2013. Berbeda halnya dengan frekuensi pada transaksi *phone banking* dimana ditahun 2012-2013 masing mengalami peningkatan sebesar 32,85%, dan mengalami penurunan frekuensi di tahun 2013-2014 sebesar 0,85%.<sup>9</sup>

Ditahun 2018 Persentasi transaksi yang berbasis teknologi yaitu, *ATM, Mobile Banking, Internet Banking, EDC, SMS Banking* hanya beberapa jenis transaksi yang memiliki persentasi yang tinggi ditahun 2018. Untuk urutan pertama transaksi *mobile banking* memiliki persentase tertinggi dibandingkan dengan jenis transaksi lainnya. Hasil dari transaksi *mobile banking* di tahun 2018 adalah sebesar 41%. Kemudian disusul dengan nilai transaksi ATM sebesar 39%, urutan ke-tiga adalah transaski *internet banking* sebesar 19%, untuk urutan ke-empat adalah nilai transaksi EDC sebesar 6%, dan untuk urutan transaksi yang terakhir adalah *Branch* sebesar 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas *mobile banking* menjadi pilihan prioritas masyarakat dalam melakukan pembayaran bertransaksi, sehingga diperlukan

---

<sup>9</sup> *Bijak ber-Ebanking* OJK, <https://www.ojk.go.id/Files/box/buku%20bijak%20ber-ebanking.pdf>, diakses pada tanggal 18 Desember 2019 pukul 13.15 WIB

upaya perbankan untuk tetap meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* ini.

Masyarakat memanfaatkan layanan teknologi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan, baik dalam kebutuhan pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Salah satu layanan teknologi yang tersedia untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, yaitu layanan *e-commerce*. *E-Commerce* merupakan suatu layanan yang dapat digunakan seseorang untuk melakukan pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem teknologi. Kegiatan dalam *e-commerce* melibatkan transfer dana elektronik, dan pertukaran data elektronik. Hal tersebut membuat lembaga keuangan saling bersaing dalam memberikan layanan terbaik dengan melakukan pengembangan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Salah satunya yaitu, mengembangkan pelayanan berbasis teknologi seperti *mobile banking*.

Pesatnya pertumbuhan transaksi *online*, membuat bank di Indonesia melakukan terobosan baru dengan cara memanfaatkan teknologi yaitu melakukan pengembangan berbagai produk *banking online*. Salah satunya yaitu, melakukan pengembangan aplikasi *mobile banking*. Pengembangan ini didasari oleh banyaknya pengguna *smartphone* di Indonesia yang lebih besar dibandingkan pengguna komputer. *Mobile banking* merupakan suatu layanan yang digunakan untuk transaksi *online* via *smartphone* yang berplatform android, IOS maupun Blackberry. *Mobile banking* memberikan fasilitas kemudahan baik dalam melakukan pengecekan saldo rekening, terakhir, transfer uang (baik SKN maupun RTGS), pembelian

token pulsa, pemesanan tiket dll.

Penggunaan *mobile banking* dapat mempermudah para pengguna layanan perbankan dalam melaksanakan aktivitas transaksi. Dengan memakai aplikasi *mobile banking* pengguna tidak perlu melakukan transaksi langsung lewat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *counter teller*, sehingga tidak perlu memakan banyak waktu. Penggunaan layanan ini, lebih mempermudah para penggunanya sehingga memiliki nilai efektivitas. Dari penggunaan *mobile banking* ada beberapa pertimbangan seseorang dalam memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*. Salah satunya yaitu manfaat yang akan diperolehnya dari penggunaan layanan *mobile banking*. Faktor lain yang akan dipertimbangkannya adalah kepercayaan terhadap sistem keamanan yang akan diperolehnya dari penggunaan *mobile banking*.

Bank yang berlabelkan “Muamalat Indonesia” ini merupakan suatu kelembagaan keuangan pertama di Negara Indonesia yang dalam setiap aktivitasnya menggunakan prinsip syariah. Karena di dalam dunia perbankan ini begitu banyak persaingan (kompetitif) maka diperlukannya suatu pengembangan pelayanan. Sehingga, dalam mengembangkan pelayanannya bank melakukan pengembangan pelayanan berupa pemberian layanan terbaik yang sesuai kebutuhan para calon nasabah ataupun nasabahnya sendiri. Baru-baru ini bank Muamalat memberikan layanan fasilitas berupa *Mobile Banking*. Dengan adanya layanan *Mobile Banking* para konsumen (nasabah) pastinya lebih dipermudah dalam kegiatan transaksi baik transaksi dalam dunia perbankan, ekonomi serta pendidikan.

Bank Muamalat menyadari bahwa nilai keunikan suatu produk merupakan hal terpenting dalam meningkatkan citra nilai bank dimata masyarakat. Sehingga, Muamalat senantiasa selalu memberikan layanan sebaik mungkin dengan cara memanfaatkan teknologi sebagai alat dalam meningkatkan pelayanannya. Bank Muamalat memberikan produk Muamalat *mobile banking* yang berkualitas untuk menarik para nasabah dalam menggunakannya. Dikutip dari [www.infobrand.id](http://www.infobrand.id) Bank Muamalat raih penghargaan aplikasi *mobile banking* terbaik di tahun 2018. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk telah meraih penghargaan Indonesia *Mobile Application Best Choice Award* (IMBCA) yang diberikan oleh TRAS N CO Indonesia dan INFOBRAND.ID untuk kategori bank syariah.<sup>10</sup>

TRAS N CO (*Training & Consulting*) Indonesia juga melakukan survey pada tahun 2018. Sebagai informasi, hingga akhir Agustus aplikasi *mobile banking* bank Muamalat sudah diunduh lebih dari 134.000 kali.<sup>11</sup> Atas prestasi yang di raih Bank Muamalat tersebut membuat peneliti ingin mengetahui apakah kualitas *mobile banking* yang dimiliki Muamalat memang layak dikatakan sebagai aplikasi *mobile banking* yang terbaik. Dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *mobile banking* yang ada pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri. Dengan alasan bahwa KCU Kediri merupakan salah satu cabang KCU di wilayah Jawa Timur yang memiliki nasabah pengguna *mobile banking* lebih banyak dibandingkan KCP Muamalat yang ada di wilayah keresidenan Kediri.

---

<sup>10</sup> INFOBRAND, dalam <https://infobrand.id>, diekses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 10.32 WIB

<sup>11</sup> *Ibid.*



Berikut adalah beberapa variabel yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan *mobile banking* yaitu *perceived usefulness*, *Trust*, dan kelengkapan fitur. *Perceived usefulness* adalah suatu rasa kepercayaan seseorang akan manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan teknologi. Persepsi seseorang terhadap manfaat dapat terbentuk dari adanya informasi orang lain yang merekomendasikan layanan *mobile banking* dengan memberikan manfaat lebih. Setiap nasabah mempertimbangkan *benefit* yang akan didapat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Manfaat ini diperoleh para nasabah dari fitur-fitur yang ada pada *mobile banking*. Untuk itu dalam aplikasi *mobile banking* diperlukan adanya suatu inovasi serta pengembangan terhadap fitur-fitur yang ada pada *mobile banking*. Fitur yang lengkap dan sesuai *need* akan lebih menarik para penabung dalam menggunakan *mobile banking*.

Dalam suatu fitur diperlukan suatu sistem keamanan yang baik sehingga akan menumbuhkan rasa *Trust* yang tinggi. *Trust* merupakan suatu rasa yakin seseorang terhadap penggunaan suatu IT yang memiliki manfaat dalam penggunaannya. Seiring dengan maraknya kejahatan elektronik seperti pembobolan akun, faktor kepercayaan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh para perbankan yang memberikan layanan. Karena dengan adanya kepercayaan akan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabahnya, sehingga memberikan manfaat tersendiri bagi bank, yaitu bisa meningkatkan profitabilitas.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Abi Fadlan dan Rizki Yudhi

Dewantara yang meneliti mengenai adopsi *mobile banking* dengan studi kasus mahasiswa UB.<sup>12</sup> Serta penelitian Imam Sugih Rahayu yang meneliti mengenai adopsi *mobile banking* dengan studi kasus pada nasabah Mandiri Syariah Cabang Yogyakarta.<sup>13</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan berkembangnya perbankan di Indonesia, senantiasa memberikan peluang lebar bagi perbankan untuk memberikan layanan yang berbasis teknologi akibat dari tingginya pengguna teknologi di era digitalisasi ini. Banyaknya kegiatan transaksi yang harus dilakukan secara cepat menuntut masyarakat untuk lebih pandai dalam memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu transaksi mereka. Dengan begitu bank perlu menyediakan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sekarang. Layanan yang banyak diminati masyarakat dalam melakukan transaksi sekarang adalah layanan yang dapat memberikan manfaat serta keamanan yang baik bagi penggunanya. Salah satu layanan tersebut adalah layanan Muamalat *Mobile Banking*. Layanan tersebut banyak membantu kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi salah satunya yaitu melakukan transaksi transfer uang dalam kegiatan jual beli.

Dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan *mobile banking* maka diperlukanya suatu perbaikan/ inovasi yang sesuai kebutuhan masyarakat sekarang. Hal tersebut merupakan salah satu kiat dalam mendapatkan kepercayaan seseorang dalam penerimaan suatu teknologi.

---

<sup>12</sup> Abi Fadlan, dkk, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62, No.1, September 2018

<sup>13</sup> Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)", *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol.5, No. 2, Desember 2015

Berdasarkan uraian diatas, peneliti lebih memilih untuk menetapkan fokus penelitian terhadap minat menggunakan *mobile banking* di perbankan syariah, pada karakteristik faktor *Perceived usefulness*, kelengkapan fitur layanan dan *Trust* pada minat menggunakan *mobile banking*. Sehingga hal tersebut membuat peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Trust*, dan Kelengkapan Fitur Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam hal ini yang menjadi identifikasi masalah atau suatu cakupan yang dapat muncul dalam penelitian ini adalah adanya beberapa hal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih produk salah satunya yaitu, dalam memilih produk layanan *mobile banking*. dalam pemilihan produk *mobile banking* sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan *mobile banking* adalah pribadi seseorang serta psikologis seseorang. Sedangkan untuk faktor eksternal yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan *mobile banking* adalah kebudayaan dan sosial.

### C. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang menjadi titik fokus peneliti dari latar belakang diatas adalah:

1. Apakah *Perceived Usefulness* Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri) ?
2. Apakah *Trust* Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri) ?
3. Apakah Kelengkapan Fitur Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri)?
4. Apakah *Perceived Usefulness*, *Trust* Serta Kelengkapan Fitur Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri) ?

### D. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari dilakukanya penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji *Perceived Usefulness* Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri).

2. Untuk menguji *Trust* Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri).
3. Untuk Menguji Faktor Kelengkapan Fitur Berpengaruh Terhadap Minat Penabung Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri).
4. Untuk Mengetahui Faktor *Perceived Usefulness*, *Trust*, Kelengkapan Fitur Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Minat Penabung Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Sebagai Alat Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri).

## **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diinginkan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat serta dapat mengembangkan keilmuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

### 2. Kegunaan Praktis:

#### a. Bagi Lembaga Bank Syariah

Bagi lembaga bank syariah, berguna untuk membandingkan serta menentukan kebijakan dalam menyempurnakan sistem yang ada pada *mobile banking*. sehingga bank mampu melakukan persaingan secara kompeten, serta sebagai salah satu langkah dalam menarik

minat penabung dalam menggunakan *mobile banking*.

b. Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih perbendaharaan kepustakaan, sehingga dapat dijadikan referensi untuk memperdalam ilmu manajemen pemasaran. Khususnya referensi bagi mahasiswa di FEBI IAIN Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Peneliti berkeinginan dari hasil penelitiannya bisa memberikan tambahan pemahaman mengenai manajemen pemasaran pada *mobile banking* serta penelitian lanjutan dapat lebih mengembangkan kembali mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lanjutan. Sehingga peneliti lanjutan bisa memperdalam lagi dalam melakukan penelitian mengenai *mobile banking*.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini dilakukan guna menghindari ketidak terkendaliannya bahasan masalah yang berlebihan pada studi dalam penelitian ini. Untuk keterbatasannya yaitu:

1. Karena begitu banyaknya variabel-variabel yang dapat diteliti dalam minat menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri. Sehingga, peneliti hanya meneliti variabel *Perceived Usefullnes*, *Trust* dan kelengkapan fitur pada *Mobile banking*.

2. Penyebaran kuesioner dilakukan pada penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dengan kriteria khusus yang telah ditentukan peneliti.
3. Responden yang diambil adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

## **G. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Secara Konseptual

#### a) *Perceived Usefulness*

*Perceived Usefulness* merupakan penilaian seseorang terhadap *benefit* yang akan diperoleh dari pemanfaatan suatu *technology* sehingga pemanfaatan tersebut bisa meningkatkan kinerja pekerjaannya.<sup>14</sup>

#### b) *Trust*

*Trust* merupakan suatu keinginan pengguna untuk menerima ketidakpastian berdasarkan pada keyakinannya bahwa produk tersebut akan mampu memenuhi keinginannya.<sup>15</sup>

#### c) Fitur

Fitur merupakan suatu sarana yang digunakan sebagai pembeda produk satu dengan produk yang lain sehingga memiliki karakteristik

---

<sup>14</sup> Brian Detlor, *Towards Knowledge Portals*, (Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 2004), hal.70

<sup>15</sup> Anjar Priyanto, "Analisis Pengaruh *Trust* dan *Risk* dalam Penerimaan Teknologi Dompot Elektronik Go-Pay, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 21, No. 1, 2017

yang membedakan produk tersebut dengan produk yang lain. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk memiliki karakteristik dalam suatu fitur yaitu dapat dilakukan dengan cara menyempurnakan fungsi suatu produk.<sup>16</sup>

d) Minat

Minat adalah, kegairahan ketertarikan serta keinginan kecenderungan seseorang yang tinggi terhadap sesuatu hal.<sup>17</sup>

e) *Mobile Banking*

*Mobile Banking* didefinisikan sebagai layanan yang diberikan perbankan yang diperuntukkan bagi nasabahnya guna melakukan berbagai transaksi dalam dunia perbankan melalui via online dengan menggunakan *smartphone* .<sup>18</sup>

## 2. Definisi Secara Operasional

Dari judul penelitian di atas, maka peneliti ingin menjelaskan terkait dengan pengaruh *Perceived usefulness*, *trust*, serta kelengkapan fitur *mobile banking* terhadap minat penabung menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi.

---

<sup>16</sup> Hanif Al Fatta, *Rekayasa Sistem Pengenalan Wajah*, (Yogyakarta: CV ANDI, 2009), hal. 6

<sup>17</sup> Fahmi Gunawan, *Senerai Penelitian, Pendidikan, Hukum, dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), hal.4

<sup>18</sup> Fahmi Gunawan, *Senerai Penelitian, Pendidikan, Hukum, ....* hal. 4



## H. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan dalam setiap babnya. Tujuan dari adanya sistematika penulisan ini yaitu agar penulis lebih terarah dalam memberikan bahasan. Penulisan penelitian ini disusun menjadi tiga bab yakni: bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

### 1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

### 2. Bagian Isi

Di sini penulis membaginya menjadi enam bab. Dimana di masing-masing bab terdapat beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari masing-masing bab tersebut. Berikut isi dari sistematika penulisan dari setiap babnya:

#### BAB I           PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai a) Latar belakang, b) Identifikasi masalah, c) Rumusan masalah, d) Tujuan penelitian, e) Kegunaan penelitian, f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) Penegasan istilah, h) Sistematika skripsi.

#### BAB II           LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan mengenai a) Teori yang membahas

variabel maupun sub variabel pertama, b) Teori yang membahas variabel/ variabel kedua, c) Teori yang membahas variabel/ variabel ketiga, d) Teori yang membahas variabel/ variabel keempat, e) Kajian penelitian terdahulu, f) Kerangka konseptual, g) Hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai a) Pendekatan dan jenis penelitian, b) Populasi, sampling dan sampel penelitian, c) Sumber data, variabel dan skala pengukuran, d) Teknik pengumpulan data dan e) Instrumen penelitian.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai, a) Hasil penelitian dan b) Temuan penelitian.

### BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan merupakan jawaban rumusan masalah.

### BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai a) Kesimpulan dan b) Saran.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.