

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Kehidupan manusia tak terlepas dari suatu teknologi. Kemajuan teknologi semakin hari semakin canggih, hal ini ditandai dengan adanya perubahan dan perkembangan teknologi yang sangat cepat dan pesat, Hal-hal yang rumit dapat dengan mudah dikerjakan berkat bantuan teknologi masa kini. Hampir seluruh perusahaan kecil maupun besar yang ada di Indonesia tidak lepas dari kemajuan teknologi, mereka saling bersaing dan berinovasi dengan memperbarui cara kerja perusahaan dengan bantuan teknologi. Salah satu teknologi yang sangat terasa perkembangannya adalah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan dan hal tersebut didukung dengan adanya gadget masa kini. Kombinasi antara gadget masa kini dengan teknologi informasi atau sering disebut dengan internet membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun mereka berada.

Internet merupakan salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat dan sangat dibutuhkan semua negara untuk membantu kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali Indonesia. Hampir semua orang dapat mengakses internet dengan mudah melalui komputer bahkan di

genggaman tangan dengan *handphone*.²Perkembangan teknologi internet tidak hanya berguna untuk hiburan semata, banyak pihak menggunakan internet untuk mengembangkan usaha dan bisnisnya salah satunya adalah lembaga keuangan/perbankan. Dimana hadirnya internet telah menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan. Adapun yang telah sampai kepada industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi. Salah satu aktivitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *Mobile Banking* atau *Internet Banking*.³

Salah satu bentuk layanan publik yang disediakan pihak perbankan untuk melakukan transaksi perbankan melalui teknologi internet adalah *Mobile Banking*. Fitur-fitur yang sering digunakan dalam *Mobile Banking* antara lain informasi saldo, transfer sesama bank, transfer antar bank, informasi mutasi rekening, pembelian voucher isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan. Meski fasilitas *Mobile Banking* menawarkan berbagai manfaat, faktanya minat nasabah untuk menggunakannya masih sangat rendah tercermin dari masyarakat Indonesia lebih menyukai transaksi perbankan secara manual. Di samping itu masih banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan *Mobile Banking* hanya sekedar

² Sherly dkk, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun*, jurnal akuntansi dan pendidikan, Vol. 2. No.2, 2013.

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hal. 193

melihat saldo, sehingga nasabah tidak benar-benar merasakan manfaat *Mobile Banking*. Namun, masyarakat kita masih belum terbiasa dengan transaksi *Mobile Banking* dan bahkan masih banyak yang belum mengerti. Gambaran yang mudah dimengerti tentang *mobile banking* sebagai ilustrasinya adalah “Meja *teller/customer service* seolah-olah berpindah ketempat nasabah, dimana nasabah itulah sebagai *teller/customer servicenya*”, atau tangan *teller/customer service* berada ditangan nasabah. Nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi.

Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, diluar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24jam serta *real time*⁴ Pertumbuhan pesat *digital banking* tersebut sudah direspon perbankan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan produk dan layanannya yang semakin beragam, sekaligus meningkatkan efisiensi dan daya saing industri perbankan⁵

Dalam aplikasi *mobile banking* terdapat suatu faktor kemudahan yang telah banyak di ketahui oleh masyarakat, kemudahan penggunaan

⁴ Supriyanto Maryanto, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta : CV Andi Offset 2011) hal. 65

⁵ Chandra, Ardan Adhi, OJK Terbitkan Panduan Bank Untuk Membuka Kc Digital. Kabar Berita. Jakarta: Detikfinance. Diambil dari: <https://finance.detik.com/moneter/d-3400245/ojk-terbitkan-panduan-bank-untuk-membuka-kantorcabang-digital,2017> (di akses pada 1 September 2019).

juga diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu system informasi termasuk *mobile banking* yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna , dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah mudah suatu sistem dipelajari dan digunakan,maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. *Mobile banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap

transaksi. Kemudahan tersebut mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah system kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan . keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak di dukung oleh telephone seluler dan internet.

Tak lain hal begitu juga dengan kenyamanan, Kenyamanan juga merupakan salah satu fitur yang sangat menguntungkan dari *Mobile Banking*. Nasabah yang memiliki banyak waktu dan sadar akan waktu luang, aspek kenyamanan penggunaan layanan *Mobile Banking* akan semakin dihargai. Pengaruh kenyamanan terhadap adopsi *Mobile Banking* mempresepsikan bahwa sistem *Mobile Banking* itu adalah nyaman, maka nasabah akan merasa puas terhadap jasa dengan adanya penyediaan *Mobile Banking*, yang kemudian nasabah akan mengadopsi di masa yang akan datang.

Kenyamanan merupakan variabel utama dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dimana Kenyamanan dalam internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi *Mobile Banking* karena dapat memudahkan akses internet banking kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna meraskan kenyamanan dalam bertransaksi. Seorang nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila suau teknologi

tersebut memberikan manfaat kepada mereka. Yang dimaksud manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja pekerjaanya⁶

Selain manfaat faktor lain yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, dalam konteks *Mobile Banking* keamanan mengacu pada keamanan transaksi dan kehandalan melalui internet. Keamanan telah diidentifikasi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap inovasi nasabah dalam menggunakan layanan sistem online perbankan. Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* dapat digunakan dalam beberapa jaringan provider seperti indosat, telkomsel, three, dan jaringan lainnya kecuali smartfren dan axis. *Mobile banking* adalah sebuah layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon seluler (*handphone*) dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM (*Subscriber Identity Module*) Card.⁷

Faktor lain dalam *mobile banking* yang sangat penting untuk diketahui yaitu persepsi risiko penggunaan. Risiko dalam transaksi layanan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi layanan yang tidak bertatap muka dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam bertransaksi melalui mobile

⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Publisher, 2007), hal.114

⁷ Yandi Wibowo, "Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking Dengan Menggunakan Respesifikasi Model Delone Dan Mclean" (Skripsi, Akuntansi, Surakarta, 2011), h. 12.

banking. Variabel risiko ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan, secara data dan pengguna e-banking cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna e- banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internetbanking) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna e- banking meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016⁸

Bank yang menawarkan jasa *Mobile Banking* adalah Bank BRI Syariah. Salah satunya Bank BRI Syariah KC Tulungagung yang meluncurkan layanan *Mobile Banking*. *Mobile banking* BRI Syariah adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/*handphone* menggunakan media menu pada aplikasi *mobile banking* BRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.⁹

Lokasi BRI Syariah KC Tulungagung terletak di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212. Alasan

⁸ <https://ekbis.sindonews.com/berita/1172393/178/pengguna-e-banking-meningkat-tajam> di akses pada kamis, 03 Maret 2020

⁹ <http://www.brisyariah.co.id/> diakses pada kamis, 03 maret 2020

memilih lokasi di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung ini karena walaupun masih baru namun minat nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung tercatat sebanyak 8.765 nasabah¹⁰, jadi dapat dibuktikan bahwasanya BRI Syariah dapat tumbuh dengan pesat di wilayah Tulungagung, hal inilah yang membuat penulis tertarik akan melakukan penelitian di BRI Syariah karena ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi RI Syariah Kantor Cabang Tulungagung juga terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Transaksi yang diberikan oleh BRI Syariah adalah transaksi nonfinansial dan finansial, seperti : Informasi Saldo, Informasi Mutasi 3 Transaksi Terakhir, Ganti PIN, Cek history transaksi (inbox aplikasi), Daftar Transaksi Favorit, Transfer sesama rekening BRISyariah Transfer Antar Bank, Pembayaran Tagihan PLN, Pembayaran PLN Non Tagihan Listrik Pembayaran Tagihan Telepon (TELKOM), Pembayaran Telkom Flexi, Pembayaran Kartu HALO Telkomsel, Pembayaran XL Postpaid, Pembayaran Speedy, Pembayaran Transivision, Pembayaran Indovision , Pembelian PLN Prepaid (Token), Pembelian Pulsa dan Top Up Gopay Gojek.

Dengan terobosan-terobosan baru *mobile banking* di BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak mempertahankan eksistensi. Bank BRI

¹⁰ Roziq, *Sub Brand Manager* BRI Syariah KC Tulungagung, pada 25 April 2020

Syariah KC Tulungagung sebagai salah satu institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi. Hal ini dilakukan agar minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* semakin bertambah, sehingga bank akan tetap bisa bersaing. Bagi bank, menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*, dan apakah dengan adanya layanan yang diberikan akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dengan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat, keamanan dan Risiko Penggunaan terhadap minat nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*. Adapun judul dalam penelitian ini adalah **“Analisis pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Manfaat , Keamanan dan Risiko penggunaan terhadap minat nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut , maka penulis melakukan beberapa hal untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti :

1. Sebagian masyarakat hanya mengerahui faktor kemudahan yang terdapat dalam aplikasi mobile banking

2. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan mobile banking ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati.
3. Nasabah kurang mengetahui manfaat yg diberikan kepada BRI Syariah Kantor Cabang tulungagung
4. Risiko dalam transaksi layanan mobile banking merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak,
5. Keamanan masih jadi ketakutan sebagian masyarakat untuk menggunakan transaksi layanan mobile banking
6. Kurangnya perhatian yang diberikan BRI Syariah kepada calon nasabah

C. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?
2. Apakah kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?
3. Apakah manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?

4. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?
5. Apakah risiko penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?
6. Apakah kemudahan,kenyamanan, kemanfaatan, keamanan dan risiko penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung?

D. . TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
2. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
3. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.

4. Untuk menganalisis pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
5. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
6. Untuk menganalisis pengaruh risiko penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.
7. Untuk menganalisis pengaruh kenyamanan, manfaat, keamanan, dan risiko penggunaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung

E. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Secara Teoritis

Pada dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh kenyamanan, manfaat, keamanan, dan risiko penggunaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung

2. Secara Praktis

- a. Bagi pihak bank, khususnya Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan minat nasabah.
- b. Bagi Mahasiswa Dapat menjadi tambahan wawasan dalam hal penggunaan Ilmu Teknologi untuk dunia Perbankan atau Lembaga Keuangan Lainnya.
- c. .Bagi Penulis Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya Memberi manfaat untuk memperluas gambaran dalam penulisan skripsi. Bisa mejadi studi pembanding maupun penunjang dalam penelitian mereka selanjutnya.

F. RUANG LINGKUP DAN KETERBATASAN PENELITIAN

1. Pembatasan suatu masalah disini digunakan untuk menghindari pelebaran pokok masalah agar penelitian yang ditulis tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
2. Luas lingkup hanya meliputi informasi tentang Nasabah dalam penggunaan *mobile banking* terhadap Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung

3. Informasi yang disajikan yaitu: Pengaruh kenyamanan, manfaat dan keamanan dalam menggunakan *mobile banking* pada bank.

G. PENEGASAN ISTILAH

a. Definisi konseptual

1. *Kemudahan*, pengertian kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Kemudahan penggunaan sebuah teknologi ialah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan¹¹
2. *Kenyamanan*, kenyamanan adalah sejauh mana nasabah percaya bahwa menggunakan *mobile banking* dirasa dapat melayani kebutuhan nasabah.¹² Pengaruh kenyamanan terhadap adopsi internet banking ialah dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapanpun dan dimanapun.
3. *Manfaat*, Manfaat adalah suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan yang mendatangkan manfaat bagi dirinya. Dan manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa

¹¹ Fauziati, Popi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing 2010, Vol. 7, No. 2, 78-103*. Hal. 80

¹² Wangari, Hannah dan Muturi Willy. "Factors Affecting Adoption of Mobile Banking". 2014. *International Journal of social sciences management and entrepreneurship*. Hal. 92-112.

menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.¹³

4. *Keamanan*, Keamanan adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.¹⁴
5. *Risiko penggunaan*, Risiko merupakan suatu menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi¹⁵. Risiko adalah sesuatu yang belum terjadi dan sesuatu yang tidak diharapkan.
6. *Minat nasabah*, Dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.¹⁶ Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.
7. *Mobile Banking*, *Mobile Banking* adalah suatu layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk teknologi seluler yang member

¹³ Jogiyanto,., *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi 2007), hlm.114

¹⁴ Budi Raharjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*,(Bandung: PT Insan Infonesia, 2005)hlm.2

¹⁵ Fadhli, Muhammad dan Fachruddin, Rudy. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Internet Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol. 1, No. 265

¹⁶ Kamus umum bahasa Indonesia

kemudahan untuk melakukan transaksi. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel.

b. Definisi Operasional

Secara operasional faktor-faktor yang dimaksud disini adalah faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah, kemudahan, kenyamanan, keamanan, manfaat dan resiko penggunaan. Dari beberapa faktor-faktor tersebut peneliti akan menguji faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRI Syariah Kantor Cabang Tulungagung.

H. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Adapun sistematika penyusunan laporan model penelitian kuantitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian isi, Pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab yang di setiap babnya terdapat sub-bab. Sebagai perincian dari kelima bab tersebut, maka sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini yang di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) Identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang terdiri dari: (a) Perbankan Syariah, (b) minat nasabah, (c) mobile banking, (d) Kenyamanan, (e) kemudahan, (f) manfaat, (g) keamanan dan (h) risiko penggunaan

BAB III METODE PENELITIAN. Dalam bab ini memuat rancangan penelitian, yakni terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta (e) teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN. Dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: (a) hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan (b) pembahasan hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN. Dalam bab ini yang terkait dengan tema penelitian. Dengan artian pada bab ini dilakukan

pembahasan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab- babsebelumnya.

BAB VI PENUTUP. Pada bab ini akan memuat tentang kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.