

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan mengenai informasi serta komunikasi semakin tinggi. Kebutuhan tersebut tidak hanya diperlukan oleh kalangan menengah ke atas, namun juga diperlukan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan mengenai informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan.

Di zaman seperti pada saat ini banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan, mulai dari tingkah laku, pola pikir maupun tindakannya. Serta di zaman seperti sekarang mengharuskan seseorang pribadi ataupun lembaga berlomba-lomba dalam bidang teknologi dan sistem agar bisa bersaing dan tetap eksis di era globalisasi seperti pada saat ini. Dalam hal ini perubahan yang dimaksud tidak hanya perubahan yang membawa dampak bagi perseorangan saja, akan tetapi juga membawa dampak bagi suatu lembaga yang bergerak di bidang keuangan, lembaga keuangan sendiri adalah lembaga yang bergerak di bidang keuangan yang mempunyai fungsi untuk menyalurkan serta menghimpun dana.<sup>2</sup>

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup

---

<sup>2</sup> Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan lainnya, (Jakarta: Raja Grafindo Persada:2014), hal.3

rakyat banyak dalam hal inilah yang disebut sebagai definisi Bank.<sup>3</sup> Dalam UU No. 21 Tahun 2008<sup>4</sup>, dijelaskan bahwasanya bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank umum<sup>5</sup> adalah bank yang bertugas melayani seluruh jasa perbankan dan melayani masyarakat, baik perseorangan maupun lembaga. Bank umum menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional ataupun berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dalam UU No. 10 tahun 1998 menjelaskan bahwasanya pengertian bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Juga merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit (*leading*), dan juga berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of equity*, serta *agent of development*. Perbankan di negara maju merupakan lembaga keuangan yang berorientasi pada laba, dan untuk mencapai tujuannya tersebut bank umum melaksanakan fungsi intermediasi. Dalam peraturan

---

<sup>3</sup> Wangsawidjaja, Pembiayaan Bank Syariah, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum: 2012), hal. 1

<sup>4</sup> UU RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

<sup>5</sup> H.Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), hal.184

Bank Indonesia No.9/7/PBI/2007<sup>6</sup>, bank umum adalah bank yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dalam usahanya secara konvensional maupun syariah, serta bank umum kerap disebut sebagai bank komersial (*commercial bank*). Jasa yang diberikan bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 juga diterangkan bahwa yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang berorientasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Secara umum, bank syariah merupakan lembaga keuangan<sup>7</sup> yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 21 Tahun 2008 menyatakan Perbankan Syariah<sup>8</sup> merupakan segala hal yang berkaitan dengan Bank Syariah dan

---

<sup>6</sup>Accounting, Binus University, *Lima Pengertian, Fungsi, Tugas dan Jenis Bank Umum*, diakses melalui <https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/pengertian-fungsi-tugas-dan-jenis-bank-umum/> pada 28 Januari 2021 pukul 12.08 WIB

<sup>7</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hal.1

<sup>8</sup>Undang-Undang Perbankan Syariah Tahun 2008

Unit Usaha Syariah yang meliputi kegiatan usaha, kelembagaan, juga upaya dan metode dalam pelaksanaan usahanya.

Perbankan adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang mempunyai dana lebih (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Sehingga, perbankan adalah salah satu lembaga yang memiliki tugas penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatannya yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, serta penyedia jasa. Untuk memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana, maka perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan menambah nasabah baru dengan ide-ide yang tentunya juga baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, inovasi tersebut harus bisa mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Perbankan mempunyai peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara, tentunya merupakan lembaga yang tidak lepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Sehingga dapat dikatakan bahwa industri perbankan adalah urat nadi atau pusat dari sistem perekonomian.

Kepuasan menjadi faktor penting dalam menjalankan keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam perbankan, nasabah bisa dikatakan puas jika mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut serta akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan, baik produk yang baru atau yang sudah ada oleh perbankan secara berulang-ulang.

Manfaat yang bisa diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan salah satunya yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga perbankan dalam mempromosikan usaha kegiatannya dan juga segala macam produk yang ada di lembaga perbankan tersebut.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman telah berupaya untuk memaksimalkan tingkat kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana fasilitas layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman guna memaksimalkan perkembangan yang tinggi pada saat ini, khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas.

Di Indonesia perkembangan pengguna internet cukup menakjubkan. Baik dari kriteria usia, tingkat pendidikan serta pekerjaan. Dalam laporan terbaru yang dirilis oleh layanan manajemen konten HootSuite, dan agensi pemasaran media social *We Are Social* dalam laporan bertajuk “Digital 2021”<sup>9</sup> dijelaskan bahwasanya pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 ini mencapai 202,6 juta jiwa. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, jumlah ini meningkat sekitar 15,5% atau sekitar 27 juta jiwa. Total jumlah

---

<sup>9</sup> Galuh Putri Riyanto, *Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*, diakses melalui <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tekno/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-jiwa> pada 28 Maret 2021 pukul 09.52 WIB

penduduk Indonesia saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Artinya penetrasi internet di Indonesia pada awal tahun 2021 mencapai 73,7%.

Melihat fakta yang terjadi seperti pada saat ini, mayoritas nasabah belum merasa puas sepenuhnya terhadap pelayanan baik di bank konvensional maupun bank syariah, hal itu ditinjau dari adanya beberapa keluhan nasabah yang belum bisa diatasi dan dilayani sepenuhnya oleh pihak perbankan. Sedangkan dalam bank syariah sendiri juga perlu ditingkatkan sistem operasional, baik dalam penyaluran dana ataupun penyaluran jasa keuangan syariah yang tingkat kepuasannya biasa-biasa saja. Sehingga hal demikian menyebabkan pihak perbankan syariah harus bisa berada pada level di atas perbankan konvensional dengan memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini nantinya bisa dilakukan dengan cara meningkatkan dan terus memperbaiki kualitas pelayanan sehingga nasabah bisa merasa puas melebihi dari apa yang diinginkan.

Teknologi dengan menggunakan perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya yang telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut, namun pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, guna meminimalkan risiko operasional agar pihak perbankan mampu beroperasi lebih efisien. Pihak perbankan harus bisa meningkatkan kualitas layanannya terhadap teknologi internet, melihat perkembangan dari pemakai internet dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah mengalami peningkatan dan terus berkembang. Layanan internet yang dapat dilakukan oleh perbankan seperti halnya *mobile banking*,

*internet banking*, kartu ATM, kartu kredit, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, peneliti berfokus terhadap layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan juga ATM. Peneliti ingin membuktikan atau menguji teori yang dikemukakan oleh Herry Buchory dan Djasmin Saladin<sup>10</sup>, bahwasanya kepuasan nasabah dapat dilihat dari dua bentuk pelayanan, yakni pelayanan secara material dan immaterial.

*Mobile banking*, adalah sarana layanan dalam transaksi via *Hand Phone* (HP) melalui perintah SMS. *Internet banking* adalah sarana layanan yang diberikan oleh pihak perbankan yang dilakukan via internet dengan menggunakan komputer atau PDA. Sedangkan *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu agar lebih efisien tanpa kemana-mana membawa uang tunai. Berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bagaimana layanan teknologi internet yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah, sehingga bisa meningkatkan tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah di bank tersebut.

Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman menerapkan semua layanan tersebut. Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mayoritas menggunakan layanan *Automatic Teller Machine*, dan juga *Mobile Banking*, sedangkan pengguna layanan *Internet banking* masih kurang diminati oleh nasabah, informasi ini

---

<sup>10</sup> Herry Buchori dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115-116

didapat dari hasil wawancara secara langsung dengan Branch Manager PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Wawancara ini adalah wawancara yang dilakukan pada 26 November tahun 2020, tepatnya bank ini belum termarger dengan bank lain dan belum berganti nama, yakni masih bernama PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. Dari wawancara tersebut, peneliti memperoleh informasi tentang jumlah nasabah bank tersebut pada tahun 2020, yakni sejumlah 1.021 nasabah dengan pengguna *Mobile Banking* sebanyak 395 nasabah, *Internet Banking* sebanyak 15 nasabah, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sebanyak 611 nasabah.

Pada 1 Februari 2021 PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. ini resmi termarger dengan bank syariah lainnya (BRI Syariah, dan BNI Syariah) sehingga berganti nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Dimana dalam hal ini membuat peneliti harus melakukan konfirmasi ulang kepada Branch Manager PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terkait data yang sudah peneliti peroleh pada akhir tahun 2020, dan Branch Manager sendiri tidak mempermasalahkan dengan pergantian nama bank tersebut, sehingga penelitian ini bisa dilanjutkan dengan menggunakan data yang sudah diperoleh pada tahun 2020.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai informasi jumlah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman tersebut menarik perhatian tersendiri bagi peneliti, terutama pada layanan *Internet Banking* karena jumlahnya yang sangat sedikit dibandingkan dengan layanan yang lainnya, sehingga dalam hal ini penulis



mengangkat judul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Dilihat dari luasnya pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan, maka peneliti memfokuskan penelitian terhadap :

1. Fasilitas yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (*Mobile Banking, Internet Banking, dan ATM*)
2. Penelitian ini terbatas pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
2. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
3. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?

4. Apakah layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah informasi dan memperluas khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan

dengan Perbankan Syariah terkait layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak Lembaga Keuangan, khususnya Lembaga Keuangan Syariah terhadap kebijakan-kebijakan yang akan diambil pihak Lembaga Keuangan Syariah untuk menjaga eksistensinya dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.

### b. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan, dan dapat memberi tambahan referensi atau perbendaharaan kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

### c. Bagi Nasabah/Konsumen/Pengguna

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi nasabah untuk menentukan bank mana yang tepat yang mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan dari nasabah yang beragam

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang yang sama namun dengan variabel yang berbeda.

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

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti dan lokasi penelitian sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu *mobile banking, internet banking, dan Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai variabel independen, dan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan dari PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebagai variabel dependen.

Dalam penulisan ini perlu adanya pembatasan masalah agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Adapun pembatasannya yaitu :

#### **a. Pembatasan Daerah Penelitian**

Pembatasan daerah penelitian untuk mengarahkan agar penelitian terhadap masalah yang telah ditetapkan tidak kabur, maka daerah penelitian perlu dibatasi. Daerah yang menjadi tempat penelitian penulis adalah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang beralamatkan di Ruko Kepatihan 7-8

(Utara SMPN 2 Tulungagung), Jl. Panglima Sudirman No. 51, Tulungagung, Jawa Timur.

b. Pembatasan Responden Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan responden yaitu nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman baik pengguna *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)*

c. Pembatasan Masalah Penelitian

Batasan permasalahan yang diteliti oleh penelitian ini adalah masalah yang menyangkut pengaruh layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)*

2. Keterbatasan Penelitian

Karena terbatasnya waktu peneliti dalam melakukan penelitian yang juga ada di masa pandemic, serta pembatasan jam layanan operasional PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman, yang semula layanan operasional berakhir pukul 16.00 WIB namun semenjak pandemic layanan operasional berakhir pukul 14.00 WIB. Selain terbatasnya waktu layanan operasional tersebut, pihak bank juga memberikan batasan waktu untuk melakukan penyebaran angket/kuesioner, dikarenakan banyak peneliti yang juga melakukan penelitian sehingga harus membagi waktu, mayoritas penyebaran angket/kuesioner dilakukan dalam waktu 3 hari dengan tujuan agar nasabah tidak merasa bosan karena sering menerima pengisian

angket/kuesioner meskipun dari peneliti yang berbeda, sehingga peneliti memilih sampel secara acak atau *rundom* yang diharapkan mampu menggambarkan realita nasabah yang ada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

## G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, yaitu ; penegasan konseptual dan penegasan operasional. Penegasan konseptual adalah definisi yang bersumber dari kamus atau bahan kajian literatur yang relevan dengan penelitian<sup>11</sup>. Sedangkan penegasan operasional, merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti.

### 1. Secara Konseptual

#### a. Variabel Bebas atau Independen (X)

Variabel Bebas atau Independen dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

##### 1) *Mobile Banking* (X<sub>1</sub>)

*Mobile banking*, yaitu sarana layanan dalam transaksi via *Hand Phone* (HP) berbasis GPRS. Selain nasabah dipuaskan oleh layanan dari pegawai bank, mereka juga akan dipuaskan dengan jasa pelayanan elektronik yang dapat dioperasikan sendiri oleh nasabah kapanpun dan dimanapun.

---

<sup>11</sup> *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI* (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2018), hal.28

## 2) *Internet Banking* (X<sub>2</sub>)

*Internet Banking* adalah sarana layanan yang diberikan oleh perbankan yang dilakukan melalui internet dengan menggunakan komputer atau PDA. Dengan memanfaatkan jasa layanan yang diberikan oleh bank, nasabah diharapkan lebih mudah dalam melakukan transaksi dan terpuaskan dengan jasa layanan tersebut

## 3) *Automatic Teller Machine/ATM* (X<sub>3</sub>)

*Automatic Teller Machine* atau mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan *Self Service Terminal* yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yang dapat dilakukan setiap saat

### b. Variabel Terikat atau Dependen (Y)

Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan dari bank. Kepuasan nasabah merupakan tingkat keberhasilan pemenuhan kebutuhan nasabah dengan baik. Artinya, nasabah merasa puas karena kebutuhan yang diinginkan tercapai dengan baik.

## 2. Secara Operasional

Secara operasional bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan layanan nasabah

dalam menggunakan jasa PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di dalam setiap babnya terdapat beberapa sub bab sebagai perincian dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur antara lain latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori-teori sebagai berikut yaitu mendeskripsikan pengertian maupun penjelasan dari *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)*, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini dijelaskan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrument penelitian.



Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat deskripsi tentang hasil penelitian yang telah diteliti yaitu meliputi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisikan pembahasan-pembahasan dari rumusan masalah yang pertama sampai rumusan masalah yang terakhir.

Bab VI Penutup, dalam bab ini berisi uraian tentang kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, serta saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini, yang selanjutnya dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup