

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran.² Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.

Salah satu pengembangan kualitas *mobile banking* yang digunakan dalam bidang komersial. Dengan adanya *mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat menggunakan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang untuk transaksi personal. Salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak pada bidang keuangan adalah Bank syariah. Organisasi tersebut menggunakan sistem bagi hasil dalam operasinya. Perkembangan perbankan Indonesia, khususnya perkembangan perbankan syariah, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan industri perbankan. Bank syariah ialah bank yang tidak mengandalkan bunga

²Ujang Sumarwan, “*Perilaku Konsumen*”, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011), hal. 346.

karena tidak memberikan kompensasi bunga saat menghimpun dana, dan bebas bunga dalam pembinaan dana.³

Pengertian Bank menurut UU No.21 tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴ Perbankan memiliki peranan penting dalam kegiatan perekonomian dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri.

Undang-Undang No. 23 tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-Undang No.3 tahun 2004. Mengamanatkan bahwa salah satu tugas Bank Indonesia adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian, BI memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat dan aman. Berbagai kebijakan dan pengembangan sistem pembayaran non tunai ditempuh Bank Indonesia dengan tetap fokus pada empat aspek utama, yaitu peningkatan keamanan, efisiensi, perluasan akses dalam sistem pembayaran dengan tetap memperhatikan perlindungan konsumen.⁵

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, menyatakan bahwa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) adalah seluruh instrumen sistem

³ Naf'an, "*Pembiayaan Masyarakat dan Mudharabah*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm.22.

⁴UU RI No. 21 Tahun 1998 tentang Perbankan

⁵ Muhammad, "*Manajemen Dana Bank Syariah Praktik*", (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 3.

pembayaran yang pada umumnya suatu alat pembayaran yang berupa kartu kredit, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan kartu debit.

Berdasarkan hasil studi polling Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh 10,12 persen. Menurut Sekjen APJII Henri Kasyfi, survey ini melibatkan 5.900 sampel dengan margin of error 1,28 persen. Data lapangan ini diambil selama periode Maret hingga 14 April 2019. Hasilnya, menurut Henri dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet³. Hal ini berbanding lurus dengan jumlah pengguna *E-Banking* di Indonesia yang meningkat 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan aktivitas perbankan.⁶

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini membuat bisnis dan transaksi juga berkembang. Teknologi informasi adalah teknologi yang terkait dengan sarana komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengelolaan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan. Untuk mendukung perkembangan dalam industri perbankan yang semakin pesat, dukungan teknologi atau sistem menjadi penting dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Perbankan adalah sebuah industri yang membutuhkan kepercayaan dari pihak nasabah untuk mau melakukan transaksinya di bank.

⁶<https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-ebanking-meningkat-270%diakses> pada 7 Juli 2021 pukul 14.00 WIB

Saat ini, tuntutan nasabah untuk memproses transaksi perbankan dengan cepat, aman, dan nyaman menjadi suatu kebutuhan utama yang mendukung puas atau tidaknyanasabah melakukan transaksi di perbankan. Dengan adanya tuntutan ini, petugas perbankan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem layanan aplikasi yang digunakan oleh bank dengan baik dan menerapkan sistem dan prosedur yang berlaku di perbankan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah.⁷ Layanan perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung, diantaranya jasa setoran, jasa pembayaran, jasa transfer, jasa penagihan, jasa kredit dan debit, dan lain–lain. Dengan banyaknya pilihan saluran untuk mengakses layanan perbankan, diharapkan nasabah semakin mudah dalam menggunakan layanan perbankan. Layanan yang baik tersebut akan membentuk sikap positif nasabah terhadap bank dan niat untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan yang bersangkutan.

Bank memberikan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan nasabahnya searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup yang berkembang saat ini. Bank harus lebih bekerja keras untuk dapat memasarkan layanan yang di butuhkan nasabahnya sehingga mereka berminat untuk menggunakan produk-produk yang dipasarkan oleh bank. Berbagai kemudahan yang diberikan bank kepada nasabah membuat eksistensi bank tersebut menjadi lebih terkenal dan diingat oleh nasabah.

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, “*Memahami Bisnis Bank*”, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 213.

Dengan banyaknya pilihan saluran untuk mengakses layanan perbankan, diharapkan nasabah semakin mudah dalam menggunakan layanan perbankan. Hal ini diduga diindikasikan oleh kesadaran nasabah yang semakin tinggi terhadap manfaat dari layanan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dampak dari perkembangan teknologi berbasis digital juga memengaruhi pertumbuhan teknologi di dunia perbankan. Saat ini, Bank bersaing untuk menciptakan suatu layanan *digital banking* dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan-kemudahan terhadap pemakainya. Salah satu pelayanan yang diberikan bank syariah yaitu *Mobile Banking*. Dengan sentuhan kemudahan layanan *mobile banking* sangat membantu dalam melakukan transaksi perbankan dengan mengedepankan mobilitas satu genggam di mana saja dan kapan saja.⁸

Oleh karena itu, BSI KC Kediri Trade Center menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama *BSI Mobile* pada tahun 2021. *BSI Mobile* adalah fasilitas *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi *online*. Saat ini, pengguna layanan *mobile banking* mencapai 12 juta pengguna dari yang ditargetkan yakni 10 juta pengguna dengan total transaksi mencapai Rp 62 triliun.⁹ Berikut ini adalah data terkait transaksi mata uang elektronik berdasarkan data bank Indonesia (Oktober 2020),

⁸ Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking", *Keunis Majalah Ilmiah*, Vol. 8 No. 1 Januari 2020, hal. 2.

⁹ Admaja Dwi Herlambang dan Arimbi Dewayanti, "Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking", *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol.12 No.01 2018, hal 48.

Tabel 1.1
Jumlah Transaksi Uang Elektronik
Tahun 2015-2018

Periode	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Volume	535,579,528	683,133,352	943,319,933	2,922,698,905
Nominal	5,283,018	7,063,689	12,375,469	47,198,616

Sumber : Bank Indonesia, 2020

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi uang elektronik dari tahun 2015 sampai 2018. Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2018. Untuk mengimbangi perkembangan meningkatnya jumlah transaksi uang elektronik, maka pihak masing-masing perbankan menyediakan infrastruktur berupa *mobile banking* serta bekerjasama dengan berbagai *merchant* dengan menyediakan mesin EDC agar dapat membantu memproses transaksi yang dilakukan oleh masyarakat.

Bank Indonesia (BI) merasa perlu adanya kemajuan dalam lalu lintas transaksi di Indonesia, oleh karena itu Bank Indonesia resmi meluncurkan Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) bersamaan dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/8/PBI/2017 pada 22 Juni 2017 lalu. GPN adalah suatu sistem yang terdiri atas *standar*, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional. Sasaran GPN yakni membangun ekosistem pembayaran ritel yang interkoneksi dan interoperabilitas secara domestik.

Sebelum GPN dirilis oleh Bank Indonesia, BI menyebut sebanyak 80%-90% kartu ATM/Debit di Indonesia terpasang logo prinsipal asing. Dimana pasar data transaksi pembayaran di Indonesia masih dikuasai oleh *Global Principal Switching* seperti *Mastercard*, *Visa*, *UBC* dan lainlain. Setiap

transaksi yang dilakukan konsumen pada akhirnya harus dikelola oleh negara asing dimana tempat pengelolaannya bukan di negara Indonesia.¹⁰

Layanan *mobile banking* BSI merupakan pengembangan dari dua inovasi Bank Syariah sebelumnya, yakni *SMS Banking* serta *Internet Banking*. Layanan perbankan seluler dapat dipakai menggunakan smartphone (contohnya BlackBerry, Apple serta ponsel dengan sistem operasi Android dan Windows).¹¹ Perbankan seluler dapat menyederhanakan dan membantu masyarakat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas, terutama di kota-kota besar. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet diharapkan dapat memberi kemudahan terhadap nasabah supaya bisa melangsungkan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor perbankan syariah.

Dengan adanya layanan *mobile banking* BSI tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut, selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Pertumbuhan pesat *digital banking* tersebut sudah direspon perbankan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan produk

¹⁰ Yedho Trinata dan Dikdik Tandika, "Analisa Perbandingan Fee Based Income dan Earning Per Share Perusahaan Bank Sebelum dan Setelah Penerapan Gerbang Pembayaran Nasional", *Jurnal Prosiding Manajemen*, Vol. 5 No. 1 2019.

¹¹ Muammar Arafat Yusmad, "*Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*" (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm.79.

dan layanannya yang semakin beragam, sekaligus meningkatkan efisiensi dan daya saing industri perbankan.¹²

Selain itu nasabah merupakan selaku konsumen yang memakai produk dan jasa yang diberikan bank tidak untuk diperdagangkan. Menurut Kotler, perilaku konsumen atau nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk memutuskan membeli produk atau memilih menggunakan jasa perbankan. Faktor tersebut yaitu keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.¹³ Dengan menganalisis tingkat indikator motivasi dan minat yang mempengaruhi tingkat pengguna *mobile banking* di perbankan dan faktor perilaku konsumen. Peneliti ingin menguji variabel keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan dan selanjutnya menggunakan variabel pengetahuan produk untuk memberikan keterbaruan penelitian terdahulu.

Tingkat penerimaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah faktor kepercayaan. Dimana berdasarkan penelitian terdahulu faktor kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* mampu untuk mempengaruhi nasabah menggunakannya. Seorang nasabah akan yakin terhadap suatu sistem apabila sistem tersebut dapat memunculkan manfaat saat digunakan dan mendatangkan keuntungan dimasa mendatang. Kepercayaan juga menjadi hal penting yang dianggap mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Nasabah akan melihat apakah bertransaksi menggunakan *mobile*

¹²Chandra, Ardan Adhi, OJK Terbitkan Panduan Bank Untuk Membuka Kantor Cabang 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 23 Maret 2021).

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen pemasaran*", (Jakarta: Salemba Emat, 2000), hal. 177.

banking ini akan aman dan kuat dalam menjaga data yang bersifat pribadi dan terjaga kerahasiaannya. Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa yang ada di perbankan. Pengetahuan nasabah akan mempengaruhi keputusan dalam menggunakan *mobile banking*.¹⁴

Selain faktor kepercayaan dan pengetahuan, faktor lain yang diduga tidak kalah penting ialah faktor keamanan. Faktor keamanan dianggap penting untuk diteliti karena nasabah akan berniat menggunakan *mobile banking* apabila sistem tersebut dapat memberikan keamanan terhadap data-data nasabah disaat melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking*. karena salah satu faktor yang diperhatikan nasabah dalam melakukan transaksi ialah faktor keamanan.¹⁵ Apabila keamanan data dalam menggunakan *mobile banking* dapat terjamin maka nasabah akan terus menggunakannya. Kemudian faktor terakhir yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* yaitu kemudahan. Sebab kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut akan dapat menyebabkan nasabah terus menggunakannya. Karena nasabah akan lebih memilih menggunakan aplikasi *mobile banking* daripada langsung datang ke lembaga keuangan apabila sistem layanan pada *mobile banking* tersebut mudah untuk digunakan dan cara menggunakannya mudah untuk dimengerti.

Berkaitan dengan sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia mengatur dan memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai yang digunakan oleh

¹⁴ Ujang Sumarwan, “*Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*” (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 147

¹⁵ Ramayani dkk, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 2 No. 2 Oktober 2020, hal. 3.

masyarakat dapat berjalan secara, aman dan efisien. Perkembangan dari penggunaan alat pembayaran non tunai mendapat perhatian yang khusus dari Bank Indonesia mengingat perkembangan pembayaran non tunai diharapkan mengurangi beban penggunaan uang tunai dan semakin meningkatkan efisiensi perekonomian pada masyarakat.

Seiring dengan banyaknya transaksi non tunai yang terjadi, pemerintah Indonesia memiliki ide untuk mengeluarkan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) oleh Bank Indonesia untuk pembayaran domestik atau lokal. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sendiri adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembiayaan elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan suatu sistem yang terdiri atas fungsi standar, *switching* dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan sistem pembayaran nasional. GPN akan mewujudkan interoperabilitas secara penuh dalam ekosistem pembayaran ritel.

Meskipun layanan *mobile banking* memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut salah satunya mengenai masalah dari segi informasi, yaitu terjadinya gangguan sistem layanan dimana saat melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong. Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau bahkan tidak lagi menggunakan *mobile banking* karena cenderung akan merepotkan nasabah akan mengurus

hal tersebut. Hal semacam ini akan berdampak kepada nasabah yang baru menggunakan layanan *mobile banking* dan akan lebih memilih melakukan transaksi melalui ATM ataupun datang langsung ke bank. Kondisi tersebut menimbulkan rasa kurang aman yang dirasakan oleh nasabah sendiri sehingga berdampak pada kepercayaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Dari hal tersebut timbul pertanyaan, apakah penggunaan dari *mobile banking* masih tetap diminati ataukah terdapat faktor-faktor lain yang mendasari nasabah sehingga sulit menerima keberadaan teknologi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BSI KC Kediri Trade Center ”**. Keempat faktor tersebut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keinginan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* sehingga dianggap penting dan perlu untuk diteliti seberapa besar pengaruh keempat faktor tersebut terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Keamanan, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana keamanan yang dirasakan nasabah, apakah berpengaruh atau tidak saat menggunakan *mobile banking* di BSI KC Kediri Trade Center .

2. Kepercayaan, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kepercayaan yang dirasakan nasabah, apakah mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Kediri Trade Center .
3. Kemudahan Penggunaan, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana kemudahan penggunaan yang di dapatkan nasabah, apakah mempengaruhi minatnya untuk menggunakan *mobile banking* di BSI KC Kediri Trade Center .
4. Pengetahuan Produk, Pada hal ini penulis ingin mengetahui bagaimana pengetahuan produk yang di dapatkan nasabah, apakah berpengaruh saat menggunakan *mobile banking* di BSI KC Kediri Trade Center .

C. Rumusan Masalah

1. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
4. Apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
5. Apakah faktor keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan produk berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
4. Untuk mengetahui apakah pengetahuan produk berpengaruh terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?
5. Untuk mengetahui apakah faktor keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan produk berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah di BSI KC Kediri Trade Center dalam menggunakan *Mobile Banking*?

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KC Kediri Trade Center .

2. Secara Praktis

- a. Bagi perbankan dan lembaga keuangan lainnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bank mengenai faktor-

faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menerima dan menggunakan layanan *mobile banking* dalam transaksinya, sehingga menjadi bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan kinerja bank dan meningkatkan pangsa pasar.

- b. Untuk memberi gambaran kepada peneliti yang selanjutnya bahwa seberapa besar pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan pengetahuan produk terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

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:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *mobile banking* pada BSI KC Kediri Trade Center secara umum.
2. Variabel bebas penelitian ini adalah keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan dan pengetahuan produk dalam penggunaan *mobile banking* pada BSI KC Kediri Trade Center .

G. Definisi Operasional

1. Definisi Konseptual

Penegasan istilah atau dengan kata lain definisi konseptual adalah untuk memberikan dan memperjelas makna atau arti istilah – istilah yang di teliti secara konseptual atau sesuai dengan kamus bahasa agar tidak salah manafsirkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini

akan di jelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti antara lain:

- a. Keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan adalah upaya bagaimana dapat mencegah suatu tindakan atau kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja dan menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak yang terkait.
- b. Kepercayaan merupakan suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan.
- c. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar, artinya mudah untuk digunakan.¹⁶
- d. Pengetahuan produk merupakan sejauh mana seseorang mengetahui produk baru tersebut sebagai alternatif alat pembayaran.
- e. Minat nasabah, dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.¹⁷ Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan.
- f. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphone*.¹⁸ Transaksi

¹⁶Giga Bawa Laksana dkk, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 26 No. 2 September 2015, hal. 3.

¹⁷Kamus umum bahasa Indonesia

¹⁸Maryonto Supriyono, "Buku Pintar Perbankan", (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011), hal. 67

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.

2. Definisi Operasional

“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengetahuan Produk, Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BSI KC Kediri Trade Center ” merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel independen dan variabel dependen pada lembaga keuangan syariah tersebut.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini maka penulis menjelaskan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Terdiri halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

2. Bagian utama (inti) yang terdiri dari lima bab yang masing-masing terdiri dari:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Hal

tersebut akan diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini digunakan sebagai pijakan peneliti untuk menganalisis data hasil penelitian. Dalam bab landasan teori ini mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian. Landasan teori memuat dua pokok yaitu, hasil penelitian terdahulu dan kerangka berpikir teoritis atau paradigmatis.

BAB III

METODE PENELITIAN

Di bab ini menjelaskan mengenai cara memperoleh data, menganalisis data, dan menguji data. Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel, sumber data dan variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta menganalisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil analisis data terhadap variabel yang diteliti. Dalam pembahasan hasil penelitian dapat memberikan argumentasi teoritis terhadap hasil analisis data. Hasil penelitian berisi tentang paparan data dan temuan penelitian.

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisis cara melakukan konfirmasi antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada serta jawaban dari rumusan masalah.

BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.