

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin meningkat dengan pesat seiring dengan perkembangan zaman. Kian hari manusia seringkali menciptakan inovasi-inovasi baru yang menimbulkan peningkatan kemunculan dari teknologi ini. Bukan tanpa alasan, teknologi ini hadir dengan memberikan rangkaian kemudahan untuk manusia melaksanakan kehidupannya sehari-hari. Dalam hal ini keberadaan teknologi memiliki pengaruh yang besar karena dapat mempercepat segala bentuk transaksi sehingga dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien bahkan tanpa batas. Mengakses teknologi yang bisa dilakukan dengan mudah dalam pemberian layanan-layanan maka akan mempermudah setiap individu maupun perusahaan sehingga teknologi ini akan dipilih dan digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan mereka masing-masing.

Di Indonesia sendiri, perkembangan teknologi ini dapat dibuktikan dengan pengguna teknologi yang semakin meningkat terutama pada salah satu teknologi yaitu *smartphone*, dapat kita ketahui bahwasannya *smartphone* sakarang ini menjadi hal yang lumrah, dan hampir setiap rumah di Indonesia semuanya memiliki teknologi ini, Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2021 jumlah pengguna aktif teknologi *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 167 juta orang atau sekitar 89% dari total penduduk Indonesia². Dari jumlah sebanyak ini, Indonesia menempati peringkat keempat terbesar didunia dalam pengguna aktif *smartphone* dibawah negara Cina, India, dan Amerika. Semakin pesatnya perkembangan teknologi sekarang ini membuat para pelaku bisnis dalam

² Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, tersedia di: <https://mediaindonesia.com/humaniora/389057/kemenkominfo-89-penduduk-indonesia-gunakan-smartphone>, diakses pada 13 Januari 2022, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

berbagai sektor mengharuskan selalu bisa membuat inovasi-inovasi yang lebih efektif dan efisien sehingga memiliki daya saing yang kuat. Dengan adanya inovasi ini akan menghasilkan kepraktisan, kemudahan dalam mengakses, kenyamanan dari konsumen, dan biaya yang lebih ekonomis.

Pesatnya perkembangan teknologi ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dibidang keuangan salah satunya seperti industri perbankan, perwujudan dari perkembangan teknologi ini dapat dibuktikan salah satunya dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *electronic banking* atau sering disebut dengan *E-banking*. *E-banking* ini dapat diartikan sebagai suatu aktifitas dari perbankan yang bisa dilakukan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah dalam suatu bank bisa melakukan hampir semua jenis transaksi yang ada di suatu bank tersebut menggunakan sarana dari internet.³

Penggunaan layanan *E-banking* menawarkan banyak kemudahan baik kepada nasabah maupun kepada pihak bank, sehingga dengan adanya layanan *E-banking* ini memberikan keuntungan diantara kedua belah pihak, yaitu nasabah dan bank itu sendiri. Bagi nasabah, *mobile banking* memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan, jadi nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan layanan *E-banking* ini, nasabahpun tidak perlu repot-repot untuk meluangkan waktu pergi ke bank, semua transaksi bisa dilakukan dengan layanan *E-banking* ini. Sedangkan keuntungan bagi bank adalah dengan adanya *mobile banking* ini dapat menjadi solusi ekonomis dalam pengembangan infrastuktur dibanding dengan membuka outlet ATM yang relatif mengeluarkan biaya cukup mahal. Layanan dalam *E-banking* ini adalah sebagai berikut yang biasa disediakan oleh bank diantaranya: *call*

³ Wulan Pinontoan, "Pengaruh *E-banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4, (2003), Hal. 192-201.

*banking, sms banking, internet banking, mobile banking, dan ATM (Automatic Teller Machine).*⁴

Menggunakan perangkat *smartphone*, nasabah perbankan dapat mengakses layanan yang diberikan oleh bank, baik berupa layanan keuangan maupun layanan non keuangan, seperti halnya tentang informasi saldo nasabah, transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, buka rekening, berbagi kepada yang membutuhkan, dan lain sebagainya. Dengan hadirnya fasilitas dalam layanan *mobile banking* ini akan berdampak pada kepuasan nasabah karena nasabah akan merasa efektif dan efisien dalam bertransaksi diperbankan. Namun terlepas dari banyaknya dampak positif yang dirasakan tentunya fasilitas layanan *mobile banking* ini juga memiliki resiko yang tidak dapat terlepas dan resiko tersebut bisa saja merugikan bagi pihak nasabah.

Resiko yang mungkin dapat dialami oleh nasabah dalam penggunaan *mobile banking* ini diantaranya adalah seperti mewajibkan penggunaan jaringan seluler operator yang bersangkutan tetap aktif dan juga memiliki sinyal yang stabil jika kondisi tersebut tidak dapat terpenuhi maka akses penggunaan aplikasi *mobile banking* ini akan sangat sulit dan membuat terhambatnya transaksi dalam *mobile banking* ini, pembayaran melalui *mobile banking* belum bisa dilakukan untuk pembayaran *shopee pay* yang seringkali digunakan apabila melakukan transaksi *online* melalui aplikasi *shopee*, dimana sekarang ini aplikasi *shopee* sangat populer dikalangan generasi muda khususnya mahasiswa, pembelian pulsa seluler dengan syarat minimum pembelian adalah sebesar dua puluh lima ribu rupiah membuat jumlah yang termasuk besar bagi kalangan mahasiswa, selain itu sistem keamanan yang mungkin dapat diretas oleh pihak

⁴ Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 62, No. 1, (2018), Hal. 83.

yang tidak bertanggungjawab membuat penggunaan *mobile banking* ini memiliki risiko yang perlu untuk dipertimbangkan.⁵

Risiko merupakan suatu kondisi yang selalu dihadapkan kepada para pelaku kegiatan bisnis, karena didalam Islam sendiri suatu bisnis tidak akan pernah terlepas dari dua realitas yaitu untung dan juga rugi, tidak akan selamanya pelaku bisnis selalu mengalami kerugian dan juga tidak akan selamanya pelaku bisnis mengalami kerugian, pasang surut dalam dunia bisnis merupakan suatu hal yang biasa. Ketidakpastian dimasa mendatanglah yang membuat risiko ini akan selalu ada. Ketika apa yang akan terjadi dimasa mendatang dapat diketahui dengan pasti oleh seseorang, maka kemungkinan terburuk yang akan terjadi dapat diantisipasi oleh orang tersebut. Namun, kondisi ini mustahil akan terjadi karena hanya Allah lah yang dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan terjadi dimasa depan, kita sebagai manusia hanya bisa berusaha semaksimal mungkin dan juga berdoa kepada Allah untuk usaha yang telah diusahakan.⁶

Akad perjanjian *mobile banking*, berdasarkan prinsip syariahnya sudah sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian dengan bukti bahwa telah terpenuhinya syarat dan rukunnya akad. Salah satu produk perbankan dalam hal ini yaitu *mobile banking*, akad yang digunakan adalah akad wakalah disertai dengan biaya admin terhadap beberapa penggunaan terhadap layanan jasanya. Bank disini menjadi wakil dari nasabah dan bank menjadi wakil dari *provider* dalam melaksanakan suatu pekerjaannya, atas pekerjaan tersebut bank kemudian memperoleh keuntungan, MUI mensyaratkan dalam proses pengambilan keuntungan tersebut selama pengambilan keuntungannya tidak memberatkan kepada nasabahnya, dan bank syariah sudah

⁵ Syamsul Hadi, Novi, “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING”, *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, Vol 5, No 1, (2015), Hal. 56

⁶ Sirajul Arifin, “Gharar dan Risiko dalam Transaksi Keuangan”. *Jurnal TSAQAFAH*, Vol. 6 No.2, (Oktober 2010), Hal. 318.

mempertimbangkan nominal dari keseluruhan pembiayaannya dalam pengambilan keuntungan. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 35, yang bunyinya adalah sebagai berikut:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزَنُوتُوا بِالْقِيسَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya:

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”⁷

Jika makna ayat tersebut ditarik dalam pembahasan *mobile banking* maka maksud dari ayat tersebut adalah suatu transaksi sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi dalam transaksi. Maka transaksi dengan menggunakan *mobile banking* akan sah apabila semua pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan konsekuensi dalam transaksi.⁸

Menurut Pratama et al., (2019) bahwa Penggunaan *Mobile Banking* dalam teori Penerimaan dan Penggunaan teknologi terpadu yang dipopulerkan oleh adalah teori yang berfokus pada prediksi adopsi dan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan konsumen dalam hal ini adalah nasabah ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, “Al-Qur'an dan Terjemahnya”, (CV. Penerbit Diponegoro, Bandung: 2013), Hal. 228.

⁸ Miftahuddin, Decky Herdarsyah, “Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis dengan Bank Mandiri KC Bengkalis”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 8 No. 1, (Juni 2019), Hal. 30.

mempermudah transaksi juga mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan.⁹ Menurut Debi et al., (2020) bahwa peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan transaksi nasabah pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan teknologi. *Mobile banking* menjadi salah satu solusi yang dikembangkan oleh bank.¹⁰

Layanan *mobile banking* sekarang ini dapat dibilang cukup dikenal, dikarenakan layanan ini berbasis digital yang dapat dengan mudah tersebar oleh kalangan pengguna *smartphone* terutama mahasiswa, dengan berbagai macam kemudahan yang diberikan tentunya hal ini sangat menarik untuk dicoba, misalnya dengan menggunakan layanan *mobile banking* ini dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke bank sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga untuk pergi langsung kebank ketika memiliki kegiatan yang padat ataupun sedang tidak bisa datang ke bank, dan juga tidak lagi perlu mengantri yang terkadang dapat membuat jenuh pada saat akan melakukan transaksi di bank. Namun, secara hasil observasi awal yang di lakukan oleh peneliti bahwa dari jumlah 328 mahasiswa perbankan syariah tahun 2018 masih banyak yang belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan *Mobile Banking* dan bahkan hanya sebatas mendownload aplikasi. Maka dari itu, mahasiswa masih saja datang langsung dan mengantri di bank dan juga masih menggunakan ATM untuk melakukan transaksi pembukaan rekening, cetak mutasi, cek saldo, tarik tunai, dan pembayaran atau transfer uang.

⁹ A. Pratama, Moh Saleh F., Zahra F., & Afdhalia N., “Faktor-Faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)”, *Jurnal Akun Nabelo*, Vol. 2, No. 1, (2019), Hal. 204–216.

¹⁰ Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal, “Peran layanan *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah”, *Jurnal Muhammadiyah manajemen bisnis*, Vol. 2, No. 1, (2020), Hal. 52.

Karena hal itulah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan dari layanan *mobile banking* ini apakah dalam pengoperasian dari layanan *mobile banking* ini memiliki sistem yang kadang terkesan rumit dan kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat layanan *mobile banking* ini serta kurangnya kepercayaan mahasiswa akan keamanan layanan *mobile banking* sebab risiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu dan tidak dapat dihindarkan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menggunakan judul “EFEKTIVITAS DAN RISIKO SISTEM LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM BERTRANSAKSI DI PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian dapat mengemukakan tentang identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Sebagian mahasiswa masih sering memilih melakukan transaksi di kantor perbankan melalui *teller* atau *costumer service* sehingga lebih menyita waktu.
2. Sebagian mahasiswa terbiasa melakukan transaksi secara *offline* daripada menggunakan fitur layanan *online* perbankan.
3. Sebagian mahasiswa masih ragu dan beranggapan bahwa pengoperasian *mobile banking* yang kadang terkesan rumit dan kurangnya kepercayaan mahasiswa akan keamanan layanan *mobile banking* sebab risiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu dan tidak dapat dihindarkan.
4. Dalam hal ini peneliti akan melihat tentang seberapa besar efektivitas dan risiko sistem layanan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi di perbankan syariah pada mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh signifikan efektivitas terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?
2. Apakah ada pengaruh signifikan risiko terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?
3. Apakah ada pengaruh signifikan efektivitas dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Dari hasil pokok permasalahan yang diangkat, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh efektivitas terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh risiko terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas

Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh efektivitas dan risiko terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian ini berlandaskan pada tujuan penelitian di atas, sehingga kesimpulan dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai layanan *mobile banking* pada bank syariah, serta dapat menjadi bahan informasi mengenai manfaat dan risiko yang dapat terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan yang berhubungan dengan *mobile banking* di lingkup Perbankan Syariah serta diharapkan pihak akademis lebih memperbanyak referensi-referensi perpustakaan UIN SATU Tulungagung.

- b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperbanyak pemahaman bagi khalayak umum khususnya mahasiswa yang berhubungan dengan *mobile banking* di Perbankan Syariah serta bisa memotivasi para mahasiswa untuk berkarir di lingkup Perbankan Syariah. Dan Selain itu

penelitian ini dapat memberikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sesuai di masa yang akan datang.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sama serta digunakan sebagai pembanding maupun penunjang dalam penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yaitu hanya mengidentifikasi efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* pada Perbankan Syariah dan risiko yang mungkin terjadi dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal ini yaitu mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 dalam bertransaksi di Perbankan Syariah.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 yang merupakan nasabah di Perbankan Syariah dan menggunakan layanan *mobile banking* Perbankan Syariah saja.

G. Penegasan Istilah

Definisi operasional yang dimaksudkan merupakan definisi dari variabel untuk menyelaraskan sudut pandang, serta menghindari kesalah pahaman dan mempermudah pemahaman dalam istilah. Beberapa definisi operasional secara konseptual yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

1. Definisi Konseptual

a. Efektivitas

Efektivitas merujuk dari Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 mempunyai pengertian yaitu pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan, yaitu suatu keadaan dimana tercapainya tujuan yang telah diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan diawal. Tolak ukur keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi tergantung pada tercapainya tujuan dari organisasi tersebut.¹¹ Jika ditarik ke penelitian ini maka makna efektivitas adalah tolak ukur seberapa besar tercapainya tujuan dari diciptakannya *mobile banking* ini, dan seberapa besar pengaruh *mobile banking* memudahkan akses nasabah terhadap bank.

b. Risiko

Risiko adalah segala sesuatu yang dapat mengarah pada ketidakpastian atas terjadinya suatu kondisi selama beberapa selang waktu tertentu yang dimana kondisi tersebut dapat menyebabkan suatu kerugian baik itu kerugian kecil yang tidak begitu berpengaruh maupun kerugian besar yang dapat mengancam keberlangsungan hidup dari suatu perusahaan.¹² Jika ditarik ke penelitian ini maka makna risiko dalam penelitian ini yaitu suatu kondisi yang memungkinkan akan terjadi hal buruk atau hal yang tidak diinginkan dalam penggunaan *mobile banking* yang dapat merugikan nasabah.

c. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan salah satu fasilitas layanan yang diberikan bank dalam bentuk digitalisasi di era modern ini untuk mengikuti perkembangan

¹¹ Alisman, “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Manajemen Keuangan di Aceh Barat”. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia, ISSN: 2442-7411 Vol. 1, No. 2, (November 2014), Hal. 50.

¹² Gabby E. M. Sopotan, Bonny F. Sompie, Robert J. Mandagi, “Manajemen Risiko Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)”. Jurnal Ilmiah Media Engineering, Vol. 4, No. 4, (Desember 2014), Hal. 230.

teknologi dan komunikasi. Hadirnya fasilitas layanan *mobile banking* ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan juga kemudahan bagi para nasabah dalam hal melakukan akses ke bank, jadi nasabah dapat melakukan transaksi dengan bank tanpa harus datang langsung ke bank sehingga nasabah yang memiliki mobilitas yang tinggi tidak perlu meluangkan waktu untuk pergi ke bank dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.¹³

d. Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan adalah puas, merasa senang (hal yang bersifat kegembiraan, kelegaan dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya).¹⁴ Kepuasan dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang sedang merasa gembira dan lega yang disebabkan karena telah menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa, maupun telah memperoleh suatu pelayanan atas jasa yang sesuai dengan keinginannya. Jika ditarik ke penelitian ini maka makna kepuasan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dirasakan oleh nasabah ketika selesai menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* atau seberapa jauh harapan dari nasabah mampu terpenuhi dengan adanya kinerja produk *mobile banking* ini.

e. Mahasiswa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mahasiswa adalah seseorang yang sedang belajar di perguruan tinggi.¹⁵ Mahasiswa dapat diartikan sebagai peserta didik yang sudah terdaftar di salah satu perguruan tinggi, baik

¹³ Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang Telah Dimodifikasi”. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. IV, No. 1, (2017), Hal. 24.

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tersedia di: <https://kbbi.web.id/puas>, diakses pada 13 Januari 2022, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tersedia di: <https://kbbi.web.id/mahasiswa>, diakses pada 13 Januari 2022, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

akademi, universitas, ataupun institute. Jika ditarik ke penelitian ini mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2018 memiliki peran penting yakni untuk menjadi objek observasi demi terciptanya penelitian ini.

f. Bertransaksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) transaksi adalah persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak pelaku bisnis.¹⁶ Jika ditarik ke penelitian ini bertransaksi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan melakukan transaksi yang dilakukan oleh mahasiswa berupa produk-produk yang ada di bank syariah dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

g. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya yang sesuai dengan hukum Islam, atau dengan kata lain bank berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Hukum Islam yang dimaksud adalah terletak pada suatu sistem perbankannya yakni dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem spekulasi (*maisir*), bunga (*riba*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).¹⁷ Jika ditarik ke penelitian ini, yang dimaksud secara keseluruhan dalam penelitian ini adalah pengaruh kemudahan dalam penggunaan fasilitas layanan *mobile banking* dan

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tersedia di: <https://kbbi.web.id/transaksi>, diakses pada 13 Januari 2022, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

¹⁷ Zainuddin Ali, "Hukum Perbankan Syariah", (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), Hal. 1.

juga risiko yang mungkin nantinya dapat terjadi, terhadap kepuasan yang didapatkan oleh nasabah khususnya dalam penelitian ini yaitu mahasiswa.

2. Definisi Operasional

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh Efektivitas (X_1) dan Risiko (X_2), Sistem Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Perbankan Syariah (Y). Dari definisi operasional bertujuan untuk memberikan kejelasan mengenai variabel tersebut agar tidak adanya kesalah pahaman.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berisikan tentang isi dari keseluruhan penelitian. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi penelitian terdiri dari enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan secara jelas dan singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah baik secara definisi konseptual maupun definisi operasional serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori mererangkan secara jelas tentang pengertian maupun penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menjabarkan tentang inti dari pemaparan hasil penelitian berupa diskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Pembahasan berisi mengenai hasil penelitian terkait dengan tema penelitian dengan cara menganalisis data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Penutup ini menerangkan secara jelas tentang kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data serta saran dan daftar rujukan.

Bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.