

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Didalam kehidupan berfinansial masyarakat sekarang tidak dapat di pisahkan dari peran lembaga bank. Hampir seluruh sektor kegiatan keuangan masyarakat selalu membutuhkan jasa dari perbankan. Berdasarkan pengertiannya bank merupakan badan usaha usaha yang melakukan kegiatan perhimpunan dana dari masyarakat berupa tabungan, investasi, ataupun yang lainnya dan menyalurkan kepada masyarakat berbentuk kredit pembiayaan ataupun yang lain untuk meningkatkan kehidupan masyarakat.¹

Perbankan syariah sebagai elemen penting dalam hukum perbankan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang pesat, dimana adanya didukung oleh terbitnya berbagai iregulasi secara kelembagaan maupun berkaitan dengan kegiatan usaha.² Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 1, perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat 7, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 Nomor 1.

²Abdul Ghofur Anshori, "Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya bagi Praktik Perbankan Nasional", *Jurnal La Riba*, Vol. II, No.2, (Desember 2008), hal. 160.

jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.³

Penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan usaha perbankan dengan sistem bagi hasil dan pelayanan yang cepat dan akurat dengan *mobile banking* merupakan hal yang fundamental. Disinilah strategi Bank Syariah Indonesia untuk menarik nasabahnya untuk menggunakan fasilitas *mobile banking*.⁴ Pada umumnya bank syariah hanya dikenal oleh beberapa kalangan tertentu. Namun, banyak dari masyarakat yang belum memahami secara jauh mengenai bagaimana operasional dari bank syariah. Operasional perbankan erat hubungannya dengan nasabah.⁵ Eksistensi sebuah bank sangat dipengaruhi oleh nasabah.⁶ Dengan hal tersebut nasabah merupakan bagian penting dari sebuah bank.

Bank Syariah memerankan kedudukan penting selaku fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Kedatangan industry bank syariah di Indonesia sudah mengalami kenaikan serta pengembangan yang signifikan. Inovasi produk serta kenaikan mutu pelayanan dan melaksanakan pengembangan jaringan menampilkan trend yang bagus dari tahun- ketahun. Apalagi, semangat buat melaksanakan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melaksanakan

³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah* Pasal 1 Ayat 7.

⁴ Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hal. 8.

⁵ Danang Kurniawan, “*Service Excellent* Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah,” *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* (Kudus: Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2020), hal. 68.

⁶*Ibid.*, hal. 31.

aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dipunyai Bank BUMN, ialah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, serta BRI Syariah.⁷

Pada 1 Februari 2021 yang bersamaan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H jadi sejarah berarti untuk bank syariah, dalam perihal ini terjalin peristiwa bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabunga nini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Kebutuhan nasabah pada saat ini berganti dengan adanya pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah serta dapat dilakukan oleh nasabah sendiri. Terkait dengan masalah tersebut, bank harus mempunyai sebuah layanan

⁷https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada tanggal 08 Maret 2022.

digital *end to end*, yang merupakan layanan yang ada di *costumer service* dan *back office* berjalan cepat, dan system transaksi dilakukan secara digital.

Digitalisasi layanan bank syariah seperti *e-banking* merupakan salah satu upaya dari bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang di sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan dalam bertransaksi. Adanya *e-banking* ini yang menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah kepada para nasabah. Layanan yang prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan nasabahnya.

Salah satu inovasi dari perbankan yaitu meluncurkan produk dengan menggunakan internet. Perkembangan pusat Teknologi Informasi dan globalisasi yang ada sekarang membuat bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, efektif, dan cepat. Salah satunya yaitu menggunakan media elektronik atau *Elektronik Banking (e-banking)*. *Elektronik Banking (e-banking)* dikenal masyarakat sebagai layanan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik,⁸ seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Elektronik Data Capture (EDC)/Point of Salles (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Be-Elektronik*, (Jakarta: Ojk, 2015). hal. 5

Di era digitalisasi bank menyediakan layanan elektronik banking atau *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, dengan menggunakan *e-banking* nasabah tidak perlu mengantri di kantor, karena dengan menggunakan *e-banking* nasabah dapat melakukan pembayaran atau pembelian di tempat manapun dia berada.⁹ Sebagai contoh nasabah melakukan transfer kepada antar bank atau kepada orang yang sesama bank dan melakukan pembayaran tagihan serta pembelian dan pembayaran yang lainnya.

Mobile banking yang dikenal sebagai fasilitas yang disajikan oleh perbankan yang fungsinya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dengan tidak langsung datang ke kantor selain pengambilan uang tunai.¹⁰ Kelebihan yang ada pada *mobile banking* yaitu nasabah bisa melakukan transaksi yang diperlukan dimanapun dan kapanpun dia mau. Maka dari itu setiap nasabah dianjurkan untuk menggunakan *mobile banking* karena selain mempercepat transaksi yang dibutuhkan, *mobile banking* juga dapat menunjang nasabahnya dalam mengelola keuangannya secara aman dan akurat serta

Diketahui jumlah nasabah sebelum dan sesudah menjadi Bank Syariah Indonesia per 2019, 2020, 2021 sebagai berikut:

⁹ Ikatan Bankir Indonesia. *Mengenal Operasional Perbankan 1*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014). hal. 58.

¹⁰ Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)”, *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, No. 1 (1 Februari 2020), hal. 38.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah BRIS, BNIS dan BSM

	Tahun	Jumlah Nasabah
BRI Syariah	2019	3.322.745
	2020	4.373.770
BNI Syariah	2019	3.435.865
	2020	4.220.830
Bank Syariah Mandiri	2019	7.342.443
	2020	8.544.343
Bank Syariah Indonesia	2021	41.435.556

Sumber: Annual report, diolah peneliti tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan kondisi dimana jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia sebelum terjadinya penggabungan dan setelah penggabungan menjadi Bank Syariah Indonesia yang menunjukkan jumlah nasabah yang mengalami peningkatan.

Sedangkan dilihat dari total nasabah dan juga jumlah pengguna *mobile banking* yang ada di Indonesia dan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso maka dapat dilihat table di bawah ini:

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah dan Pengguna *Mobile Banking*

	Jumlah Nasabah	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i>
Bank Syariah Indonesia	41.435.556	4.070.000
Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso	16.407	1.734

Sumber: diolah peneliti 2022

Dari table 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah total nasabah sebanyak 41.435.556 dan jumlah total pengguna *mobile banking* sebanyak 4,070.000.¹¹ Pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso jumlah total nasabah pada bulan Juli 2022 sebanyak 16.407 nasabah dan yang

¹¹ Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan*, 2021.

menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sebanyak 1.734 nasabah. Dari uraian tersebut dapat artikan bahwa masih 10,5% nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.¹²

Hal ini menunjukkan bahwa belum semua nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan *mobile banking* mereka menganggap bahwa adanya *mobile banking* merupakan suatu hal yang tidak penting. Nasabah yang telah mengetahui mengenai jasa, produk perbankan serta memahami dengan jelas mengenai karakteristik, manfaat serta kemudahan yang dapat dirasakan dengan menggunakan layanan *mobile banking* maka dapat menjadi suatu pertimbangan dalam mengambil keputusan sebelum menggunakan layanan tersebut.

Pengetahuan nasabah merupakan informasi yang dimiliki oleh nasabah tentang berbagai produk dan layanan serta pengetahuan lain yang terkait dengan produk dan layanan tersebut.¹³ Pengetahuan seseorang terhadap *mobile banking* menjadi salah satu penentu penggunaan *mobile banking*. Apabila nasabah tidak mengetahui manfaat dan penggunaan *mobile banking* maka peluang nasabah mau menggunakan *mobile banking* sangat sedikit. Jadi pengetahuan nasabah terhadap *mobile banking* sangat diperlukan maka dari itu tidak jarang jika dari pihak perbankan melakukan edukasi kepada nasabah melalui berbagai cara.

¹² Yadi Tiyono, *Branch Operation and Service Manager*, Wawancara, 27 Juni 2022.

¹³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penenrapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 19

Fitur ialah sarana kompetitif untuk membedakan suatu produk perusahaan dari produk pesaing¹⁴ suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh semua orang ketika akan menggunakan suatu produk. Seseorang akan menyesuaikan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang ditawarkan. Fitur ini juga bagian dari penentu kepuasan nasabah saat menggunakan layanan *mobile banking*. Apabila dengan fitur yang ada, nasabah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi oleh fitur layanan yang ada dalam menu *mobile banking* maka hal tersebut dapat mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Kinerja bisnis yang baik perlu adanya fitur atau fasilitas yang baik bagi konsumen. Fitur juga sebagai sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dengan produk pesaing. Fitur layanan dapat diartikan sebagai salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap penggunaan suatu produk.¹⁵ Apabila fitur layanan baik dan terjamin serta memenuhi kebutuhan nasabah maka konsumen akan lebih tertarik pada penggunaan produk tersebut.

Berkembangnya teknologi informasi yang ada pada saat ini juga menjadi pendorong untuk menggunakan *mobile banking* maka dari itu pihak perbankan melakukan digitalisasi pada layanan yang diberikan, fitur layanan yang ada pada *mobile banking* semakin hari semakin bertambah sesuai perkembangan zaman. Fitur layanan yang disajikan dalam *mobile banking*

¹⁴ Philip Kotler dan Gray Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 273.

¹⁵ Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Penggunaan, Risiko Transaksi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking*, (Prodi Manajemen), Purworejo, Fakultas Ekonomi, 2015, hal. 3-4.

Bank Syariah Indonesia juga menyesuaikan dengan prinsip islam yang mendukung nasabahnya untuk melakukan aktifitas keagamaan melalui *mobile banking* sebagai contoh, mengucapkan salam pada beranda *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, mengingatkan waktu sholat, dan melakukan infaq serta shodaqoh.

Disisi lain pendorong nasabah menggunakan *mobile banking* karena faktor kemudahan. Kemudahan dalam penggunaan suatu produk di dasarkan pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi bebas dari usaha yang artinya bebas dari kesulitan penggunaan teknologi.¹⁶ Jika sebuah layanan yang diberikan dapat dengan mudah di akses oleh nasabah, maka secara otomatis *mobile banking* memberikan manfaat bagi penggunanya. Pada akhirnya apabila nasabah sudah merasakan manfaat dari kemudahan penggunaan *mobile banking* maka nasabah akan terus-menerus menggunakan layanan tersebut.¹⁷ Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan dan melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking*.

Keputusan pembelian adalah proses membeli yang dilakukan oleh konsumen dimulai jauh sebelum tindakan membeli dilakukan serta mempunyai konsekuensi setelah pembelian tersebut dilakukan.¹⁸ Keputusan seseorang untuk menjadi nasabah dari bank syariah akan sangat diharapkan

¹⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hal. 115.

¹⁷ Usfatul Ika Agustina dan Mohammad Aref, “ Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Internet Banking (Study Pada Komunitas Virtula E Banking BCA)”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No 2, Juli 2015, hal. 70.

¹⁸ Kotler dan Armstrong, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2009), hal. 70.

dapat meningkatkan kualitas serta efektifitas dari perbankan syariah. Pembuatan keputusan muncul sebagai reaksi atas sebuah masalah.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, yang beralamatkan di Jl. Yos Sudarso No. 15 C, Payaman, Nganjuk Jawa Timur. Alasan pemilihan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam basis syariah, memiliki praktik tata kelola lembaga keuangan syariah yang baik dan sebagai bank retail modern yang memberikan solusi keuangan amanah.¹⁹

Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrul, terkait Pengaruh Pengetahuan, Teknologi dan Kepercayaan Terhadap Minat menggunakan Layanan *Mobile Banking* pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung. Yang hasilnya menunjukkan bahwa Pengetahuan, Teknologi dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.²⁰ Berbeda dengan penelitian ini, yang dilakukan di beda tempat dan sampel yang langsung meneliti kepada nasabah bank syariah.

Penelitian mengenai fitur layanan telah dilakukan oleh Risma.²¹ Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu tidak membahas keterkaitan variabel pengetahuan dan lokasi penelitian berbeda. Hasil penelitian dahulu menunjukkan bahwa variabel fitur layanan

¹⁹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “Visi dan Misi” dalam www.bankbsi.co.id/tentangkami.php?visimisi, diakses pada tanggal 08 Maret 2022.

²⁰ Muhammad Fahrul Khuzaini, “Pengaruh Pengetahuan, Teknologi dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung”, *Skripsi* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2019), hal. 96.

²¹ Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, *Skripsi*, (Jambi: UIN Jambi, 2021).

dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, dan.

Penelitian mengenai kemudahan telah dilakukan oleh Karina Widianingrum.²² Penelitian terdahulu membahas terkait variabel manfaat, kemudahan, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dan dampaknya terhadap kepuasan, berbeda dengan penelitian saat ini yang tidak membahas variabel manfaat akan tetapi membahas variabel pengetahuan serta penelitian ini juga berbeda terkait dengan tempat penelitian. Hasil dari penelitian terdahulu yaitu menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel manfaat dan fitur layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, akan tetapi pada variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan pemaparan latarbelakang tersebut, penelitian mengenai pengaruh pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* penting untuk dilakukan. Karena semakin berkembangnya zaman kita juga dituntut akan adanya teknologi informasi yang baru dan harus bisa menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Dengan ini diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan saran dan informasi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Nasabah,**

²² Karina Widianingrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank SYariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2021).

Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso)”.

B. Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini menelaah terkait identifikasi cakupan yang muncul pada penelitian, supaya pembahasan penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan arah tujuan yang dicapai yaitu mengenai pengaruh pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (studi kasus nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso), dapat diidentifikasi sebagai berikut ini:

1. Pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
3. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
4. Pengaruh pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan, fitur layanan dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis/Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berguna untuk mengembangkan ilmu perbankan syariah pada umumnya dan khususnya tentang faktor yang memuaskan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan referensi untuk memberikan saran yang bermanfaat bagi yang sedang atau akan melakukan penelitian terkait dengan pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan dalam

menggunakan *mobile banking* yang memberi alasan nasabah memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso khususnya dan Lembaga Keuangan Syariah lainnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini berkaitan dengan variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan nasabah, fitur layanan dan kemudahan penggunaan, serta variabel dependennya yaitu keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan, dalam penelitian ini membahas tentang keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Pembatasan dalam penelitian bertujuan supaya pembahasannya lebih terencana, efisien serta sesuai dengan tujuan yang mau dicapai. Karena keterbatasan waktu, dana serta tenaga sehingga peneliti cuma mempelajari apa yang jadi variabel independen serta variabel dependen.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Pembatasan dalam penelitian bertujuan supaya pembahasannya lebih terencana, efisien serta sesuai dengan tujuan yang mau dicapai.

Karena keterbatasan waktu, dana serta tenaga sehingga peneliti cuma mempelajari apa yang jadi variabel independen serta variabel dependen.

Difinisi konseptual berlandaskan pada sumber yang telah digunakan. Secara konseptual yang dimaksud judul “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso)” adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan Nasabah

Menurut Sumarwan pengetahuan nasabah/konsumen adalah semua informasi yang dimiliki nasabah/konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.²³

b. Fitur Layanan

Fitur layanan ialah kelengkapan jenis layanan yang diberikan perbankan yang terdapat pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yaitu layanan informasi (saldo, mutase rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi, pembayaran dan pembelian serta fitur yang lainnya.²⁴

²³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 19.

²⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Be-Elektronik*, (Jakarta: Ojk, 2015). hal. 14.

c. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, yang menyangkat keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking* dan jika seseorang percaya bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya.²⁵

d. Keputusan

Menurut Kotler dan Armstrong mendefinisikan keputusan pembelian adalah proses membeli yang dilakukan oleh konsumen dimulai jauh sebelum tindakan membeli dilakukan serta mempunyai konsekuensi setelah pembelian tersebut dilakukan.²⁶

2. Definisi Operasional

Dengan adanya penegasan konseptual, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan menganalisis variabel bebas yaitu pengetahuan, fitur layanan dan kemudahan penggunaan terhadap variabel terikat yaitu keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

a. Pengetahuan Nasabah

Sebuah informasi mengenai produk dan jasa yang dapat diperoleh melalui orang lain, brosur, *customer service*, dan lain-lain dengan indikator pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk

²⁵ Jogiyanto, *Sistem Informasi Kepribakuan*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), hal. 22.

²⁶ Kotler dan Armstrong dalam Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2009), hal. 70.

bagi konsumen, pengetahuan tentang manfaat produk, dan pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk.

b. Fitur Layanan

Sejumlah item/menu yang ada dalam *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang di sediakan untuk nasabah guna membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan fungsi yang lainnya. Dalam variabel fitur layanan mengacu pada indikator kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur dan inovasi produk.

c. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan ialah fikiran seseorang bahwa teknologi informasi mudah digunakan, atau bahwa orang dapat dengan mudah menggunakan teknologi informasi melalui indikator seperti efisiensi waktu, kemampuan transaksi, kemudahan operasi, dan fleksibilitas untuk menggunakan *mobile banking*.

d. Keputusan

Pengambilan keputusan oleh nasabah untuk menggunakan teknologi informasi dari diri sendiri atau dari dorongan orang lain dengan indikator faktor dari dalam individu, faktor motif sosial dan faktor emosional.

H. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dengan menggunakan uraian yang sistematis untuk memudahkan pengkajian dan pemahaman terhadap persoalan yang ada. Adapun sistematika dalam penulisan proposal skripsi ini sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pembahasannya meliputi (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) identifikasi masalah, (f) manfaat penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, yang terdiri dari (a) Teori yang membahas variabel / sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel / sub variabel kedua, (c) dan seterusnya jika ada, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, terdiri dari (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) populasi, *sampling* dan sampel penelitian, (d) sumber data, variabel penelitian dan pengukurannya, (e) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (f) teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan, merupakan hasil penelitian yang berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis.

Bab V Hasil Penelitian, merupakan pembahasan dari setiap hipotesis dan juga jawaban dari setiap-setiap temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran, pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang dilakukan. Kemudian menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran atau gagasan-gagasan atas dasar hasil penelitian tersebut.

