

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduknya adalah beragama Islam, dinilai sebagai ranah yang potensial dalam menerapkan suatu bangunan perekonomian dan sistem keuangan yang operasionalnya berlandaskan pada prinsip syariah. Hal ini menjadi alasan hadirnya lembaga keuangan syariah dalam kegiatan ekonomi di Indonesia. Hadirnya lembaga keuangan syariah merupakan implementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip muamalah dalam hukum ekonomi Islam yang selanjutnya dipresentasikan dalam pranata ekonomi, sejenis lembaga keuangan syariah dalam bentuk bank maupun non bank.

Selaras dengan kecenderungan global di Indonesia, industri keuangan syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan. Adanya perbankan yang memperkenalkan istilah bagi hasil, maka berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Istilah prinsip syariah dalam perbankan baru muncul sejak diberlakukannya Undang-Undang No.7 Tahun 1992 dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 di ubah dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 1999, Undang-Undang No.9 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia dan terakhir diubah dalam Undang-Undang No.21 tahun 2008

tentang Bank Syariah².

Tabel 1.1
5 Bank Terbaik di Indonesia Tahun 2022 Versi Forbes³

Rank	Name	Headquarters	Employees
1	Bank Central Asia	Indonesia	24.603
2	Bank DBS Indonesia	Singapura	30.000
3	Bank Mandiri	Indonesia	37.448
4	United Overseas Bank	Singapura	25.466
5	Bank Syariah Indonesia	Indonesia	20.000

Sumber: Liputan6.com

Selaras dengan kecenderungan global di Indonesia, industri keuangan syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan. Adanya perbankan yang memperkenalkan istilah bagi hasil, maka berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Istilah prinsip syariah dalam perbankan baru muncul sejak diberlakukannya Undang-Undang No.7 Tahun 1992 dengan Undang-Undang

Di tahun pertama BSI sejak merger tahun 2021 BSI mampu menorehkan kinerja yang positif dengan perolehan laba bersih mencapai Rp 3.03 triliun naik 38,42% secara *year on year*. Perolehan impresif itu sejalan dengan konsistensi BSI dalam membangun pondasi, transformasi digital dan pengembangan ekosistem halal di Indonesia. Dalam hal digital, per Desember 2021 transaksi kumulatif BSI mobile mencapai 124,54 juta transaksi atau tumbuh sekitar 169% secara *year*

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindosada, 2014), hal. 03.

³ Liputan6.com, 15 April 2022, diakses pada Minggu, 23 Oktober 2022 pukul 19.04

on year.

Total penyaluran pembiayaan Rp 171,29 triliun atau naik sekitar 9,32% secara *year on year* dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 156,70 triliun. Rinciannya pembiayaan konsumen mencapai Rp 82,33 triliun, naik sekitar 19,99% secara *year on year* dai sebelumnya sebesar Rp 68,61 triliun. Disusul pembiayaan gadai emas yang bertumbuh 12,92% secara *yea on year*. Sementara itu pembiayan mikro tumbuh 12,77% dan pembiayaan komersial tumbuh 6,86%. Dari sisi kualitas pembiayaan, BSI mencatatkan NPF yang membaik menjadi 0,87% pada Desember 2021.

Untuk penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) perseroan terus meningkatkan pertumbuhan tabungan khususnya tabungan Wadiah. Posisi Desember 2021 tabungan Wadiah tumbuh signifikan yang mencapai 15,30% secara *year on year* atau menjadi Rp 34,10 triliun. Sementara untuk total tabungan ,mencapai Rp 99,37 triliun atau bertumbuh 12,84% pada kurun waktu yang sama.

Bank Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana Indonesia merupakan negara yang mayoritas Muslim terbesar di dunia. Masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah melihat pemanfaatan teknologi memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan jasa, aspek

keamanan dan kemudahan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank syariah yaitu dengan mobile banking.⁴

Mobile banking atau sering disebut m-banking adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu m-banking juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (handphone). Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi.

Mobile banking merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju. Layanan ini berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada para nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah

⁴ Meirina Nurlani, *Pembaruan Sistem Perbankan Syariah Indonesia dalam Menghadapi Arus Ekonomi Global*, Jurnal ISSN Vol. 20 No. 2, 2022, hal. 177

antara lain: untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dan pembeli, untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli. Begitu juga dengan mobile banking, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam mobile banking, adanya pemisahan secara fisik antara bank dan konsumennya dan tidak adanya interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank⁵.

Nasabah pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat diakses di mana saja dan kapan saja salah satunya dengan perkembangan teknologi perbankan yaitu mobile banking, dimana dengan adanya mobile banking dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat nasabah menggunakan mobile banking. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang

⁵ Mahmudatus Sa'diyah & Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*, Vol. 1, No.1, 2013, hal.120

dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut.

Mobile banking menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan mobile banking bagi bank adalah menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Penelitian tentang pengaruh nasabah terhadap kemudahan pada mobile banking yang dilakukan oleh Mislah Hayati dan Sutisna tahun 2015 menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.⁶

Davis memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk mobile banking) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile

⁶ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah Vol. 1 No. 1 2015, hal. 72

banking.⁷

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

Menurut Poon Mobile banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.⁸ Kenyamanan merupakan variabel utama dalam menggunakan mobile banking. Dimana kenyamanan dalam internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.

Kenyamanan, merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan transaksi mobile banking karena dapat memudahkan akses internet banking kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna

⁷ Risky Aryandi, Skripsi: “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking,” (Universitas Muhammadiyah Purworejo: Purworejo, 2015) hlm 19.

⁸ W. C. Poon, *Users’ Adoption of E-Banking Services. Journal of Business & Industrial Marketing*, 2008, Vol.23, No.1, hal.59–69

merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Seorang nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut memberikan manfaat kepada mereka. Yang dimaksud manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja pekerjaanya⁹.

Penelitian terdahulu dari Mohamad Irfan Bagastia persepsi kenyamanan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking.¹⁰ Hubungan ketika nasabah merasakan kemudahan akan penggunaan mobile banking berarti nasabah juga merasakan kenyamanan dalam menggunakan jasa tersebut. Hal ini sejalan dengan teori perilaku konsumen tentang individu yang memilih atau menggunakan baik barang atau jasa yang bertujuan untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah.

Layanan mobile banking akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalani interaksi dengan penggunanya. Nasabah menggunakan mobile banking karena dapat mempercepat dalam melakukan transaksinya. Walaupun mobile banking memberikan manfaat kepada nasabah, tidak dipungkiri bahwa mobile banking memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai penggunaannya salah satunya yaitu pembajakan oleh orang-orang yang tidak

⁹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Publisher, 2007), hal.114

¹⁰ Mohamad Irfan Bagastia, Skripsi: "*Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)*", (IAIN Salatiga: 2019), hal. 98

bertanggung jawab.

Manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa system informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan¹¹.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Imam Sugih Rahayu bahwa manfaat memiliki pengaruh terhadap perilaku menggunakan mobile banking.¹² Seseorang yang menggunakan teknologi untuk mengharapkan manfaat yang diterimanya serta membantunya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien. Semakin besar manfaat yang diterima, seorang akan menggunakan teknologi tersebut¹³. Manfaat dari penggunaan mobile banking bagi suatu pekerjaan akan sangat membantu para nasabah dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan keuangan.

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia

¹¹ Ken Sudarti dan Susi Susanti, *Sikap Terhadap M-banking dan Dampaknya Terhadap Behavioral Intention To Adopt M-banking (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Semarang*, Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2015, hal. 22

¹² Imam Sugih Rahayu, *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Vol. V No. 2, 2015, hal. 147

¹³ Syamsul Hadi dan Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, 2015, hal. 55

yang merupakan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahamtullah. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari tiga bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang mana telah ditetapkan pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ketiga bank ini guna untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menjadikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global yang didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN¹⁴.

Dalam penggunaan Mobile Banking, salah satu golongan yang harus diperhatikan adalah mahasiswa, hal ini karena mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menggunakan Mobile Banking, begitu juga dengan mahasiswa dari UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. UIN Sayyid Ali Rahmatullah merupakan salah satu perguruan tinggi yang berada di Tulungagung Salah satu jurusan yang ada di UIN Sayyid Ali Rahmatullah adalah jurusan Perbankan Syariah. Program studi Perbankan Syariah yang pada mulanya bergabung dengan Jurusan Syariah, berdiri pada tahun 2010, sehingga mahasiswa angkatan pertama adalah tahun akademik 2010/2011. Pada awal berdirinya, program studi perbankan syariah bernama Manajemen Perbankan Syariah (MPS). Kemudian berdasarkan pada SK Dirjen

¹⁴ www.bankbsi.co.id

Pendis tentang penataan program studi, pada tahun 2012 mengalami perubahan nama menjadi Perbankan Syariah¹⁵.

Dalam kalangan mahasiswa Mobile Banking sangatlah bermanfaat terutama mahasiswa yang hidup di era globalisasi seperti sekarang ini yang menuntut mahasiswa melakukan aktivitasnya dengan cepat dan efisien. Para mahasiswa jurusan Perbankan Syariah sudah tentu seharusnya mempunyai akun rekening Bank Syariah sebagai salah satu dukungan terhadap Perbankan Syariah. Dengan demikian apa yang telah dipelajari dalam mata kuliah dapat dipraktikkan secara langsung. Namun pada kenyataannya tidak semua mahasiswa jurusan Perbankan Syariah memiliki akun rekening Bank Syariah apalagi menggunakan layanan Mobile Banking. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya alasan tidak menggunakan layanan Mobile Banking dikarenakan masih adanya rasa takut sehingga memutuskan untuk tidak menggunakan Mobile Banking.

Para mahasiswa jurusan Perbankan Syariah sudah tentu seharusnya mempunyai akun rekening bank syariah sebagai salah satu dukungan terhadap perbankan syariah. Dengan demikian apa yang telah dipelajari dalam mata kuliah dapat dipraktikkan secara langsung. Namun pada kenyataannya tidak semua mahasiswa jurusan Perbankan Syariah memiliki akun rekening bank syariah apalagi menggunakan layanan mobile banking. Dengan demikian diambil populasi mahasiswa

¹⁵ <https://uinsatu.ac.id/>

angkatan 2019 dan 2020 yang masih aktif sebagai mahasiswa Perbankan Syariah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2019) yang mana mahasiswa lebih memilih menggunakan ATM ketimbang mobile banking. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya alasan tidak menggunakan layanan mobile banking dikarenakan masih adanya rasa takut sehingga memutuskan untuk tidak menggunakan mobile banking. Dari beberapa hasil penelitian, seperti pada penelitian Laksana (2015) bahwa variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Hal tersebut didukung oleh penelitian Kurniaputra (2017) yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, DAN MANFAAT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019-2020 UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)”**.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Sebagian masyarakat hanya mengetahui faktor kemudahan yang terdapat dalam aplikasi Mobile Banking.
2. Masih banyaknya mahasiswa yang tidak memanfaatkan kegunaan dari Mobile Banking.
3. Masih banyaknya mahasiswa yang pengetahuannya kurang mengenai Mobile Banking.
4. Masih banyaknya mahasiswa yang tidak mau menggunakan Mobile Banking.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah kenyamanan memiliki pengaruh terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah manfaat memiliki pengaruh terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah kemudahan, kenyamanan, dan manfaat memiliki pengaruh terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU dalam

menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2019-2020 dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh keyamanann terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2019-2020 dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh manfaat terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2019-2020 dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kenyamanan, dan manfaat terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2019-2020 dalam menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Pada dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh kemudahan, kenyamanan, dan manfaat penggunaan Mobile Banking secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah dalam

menggunakan mobile banking.

2. Secara Praktis

- a) Bagi mahasiswa dapat menjadi tambahan wawasan dalam hal penggunaan Ilmu Teknologi untuk dunia Perbankan atau Lembaga Keuangan Lainnya.
- b) .Bagi penulis sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah- masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
- c) Bagi peneliti selanjutnya memberi manfaat untuk memperluas gambaran dalam penulisan skripsi. Bisa mejadi studi pembanding maupun penunjang dalam penelitian mereka selanjutnya.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Pembatasan suatu masalah disini digunakan untuk menghindari pelebaran pokok masalah agar penelitian yang ditulis tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
2. Luas lingkup hanya meliputi informasi tentang mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali rahmatullah dalam penggunaan

mobile banking.

3. Informasi yang disajikan yaitu: pengaruh kenyamanan, manfaat dan keamanan dalam menggunakan mobile banking.

G. Penegasan Istilah

a. Definisi konseptual

1. *Kemudahan*, pengertian kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Kemudahan penggunaan sebuah teknologi ialah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan¹⁶.
2. *Kenyamanan*, kenyamanan adalah sejauh mana nasabah percaya bahwa menggunakan mobile banking dirasa dapat melayani kebutuhan nasabah.⁸ Pengaruh kenyamanan terhadap adopsi internet banking ialah dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapanpun dan dimanapun.
3. *Manfaat*, manfaat adalah suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan yang mendatangkan manfaat

¹⁶Fauziati dan Popi, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing 2010, Vol. 7, No. 2, 78-103, hal. 80

bagi dirinya. Dan manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.¹⁷

4. *Minat nasabah*, dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat diartikan sebagai sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.¹² Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.
5. *Mobile Banking*, mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk teknologi seluler yang member kemudahan untuk melakukan transaksi. Transaksi mobile banking dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, keuntungan yang diperoleh nasabah selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel.

¹⁷Wangari, Hannah dan Muturi Willy, *Factors Affecting Adoption of Mobile Banking*, International Journal of social sciences management and entrepreneurship, 2014, hal. 92-112.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan dosen pembimbing, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian ini terdiri dari 6 bab, yaitu:

1. BAB I: Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penulisan, pembatasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.
2. BAB II: Landasan Teori, terdiri dari bahasan tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, penelitian terdahulu, serta kerangka konseptual.
3. BAB III: Metode Penelitian, yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.
4. BAB IV: Paparan data dan hasil. Menerangkan secara jelas mengenai hasil penelitian yang berupa deskripsi data dan pengujian hipotesis, serta temuan penelitian.
5. BAB V: Pembahasan, menerangkan secara jelas tentang hasil dari data penelitian yang diperoleh.

6. BAB VI: Penutup, dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.