

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia Perkembangan teknologi dan informasi telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan. Perkembangan sangat pesat sehingga segala sesuatu dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Terobosan baru pada produk dan jasa perbankan saat ini yaitu teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi *GPRS (General Package Radio Services)* untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.² Selain itu, keberadaan teknologi finansial menawarkan banyak keuntungan dan kemudahan hampir disegala aspek serta berdampak pada kepuasan masyarakat, stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.³ Karena dengan adanya teknologi finansial dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, sehingga membuat masyarakat merasa puas. Begitu juga Bank yang ingin

² Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”, Universitas Jember (UNEJ), Vol. 4, no. 1 (2017), Hal. 24.

³ Bank Indonesia. Apa itu Teknologi Finansial(fintech).. <https://www.bi.go.id/id/fungsiutama/sistem-pembayaran/ritel/financialtechnology/default.aspx>. Diakses pada 16 April 2023. Pukul 10.10

berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya, karena Kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan pada bank.⁴

Tabel 1.1
Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia
Tahun 2021-2022

Bank	2021	2022
BSI	2,700.000	4,440.000
Bank Muamalat	200.000	1,500.000
Bank Jatim Syariah	7,091.314	12,734.322
Bank BCA Syariah	14.200	78.000

Sumber : Semua Bank Syariah

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas, pada tahun 2022 pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia mengalami peningkatan dibanding tahun 2021, Indonesia termasuk kategori negara-negara *mobile first* yang sebagian besar masyarakatnya lebih senang berinternet melalui perangkat mobile dibandingkan perangkat lainnya. Dengan demikian tolok ukur kepuasan nasabah bisa dilihat dari meningkatnya pengguna mobile banking di perbankan syariah.

Menjaga kepuasan nasabah sangat penting karena tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain.

⁴ Fandy Tjiptono, “*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*”. (Yogyakarta: Andi, 2012), Hal. 14

Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Mencapai kepuasan yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller adalah sesuatu yang wajar ingin dicapai oleh semua pihak, baik masyarakat umum maupun komersial untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kepuasan juga bergantung pada kualitas produk dan layanan. Semakin tinggi kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.⁵ Dengan banyak faktor yang dimiliki pada layanan mobile banking, maka kualitas layanan mobile banking harus dipertahankan bahkan ditingkatkan guna menarik nasabah melakukan transaksi. Kepuasan mencerminkan penilaian yang diberikan seseorang dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan yang ingin dicapai,⁶ Menurut teori Fandy Tjiptono dan Gregorius Candara faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya yaitu keamanan, produk, harga, promosi, fitur, lokasi, kepercayaan, pelayanan karyawan, fasilitas serta suasana.⁷ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tiga faktor kepuasan nasabah untuk diteliti diantaranya yaitu keamanan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur. Dalam peningkatan kualitas dan kepuasan nasabah 3 faktor tersebut sangat berpengaruh.

⁵ Kotler, Philip dan Armstrong Gary. *Principles of Marketing Fourteen Ed. New Jersey: Pearson* (2013), Hal. 228

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 13 ed. (Jakarta: Indeks, 2009), Hal. 70.

⁷ Fandy Tjiptono, "*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*". (Yogyakarta: Andi, 2012), Hal. 15

Menurut Park dan Kim, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengontrol dan penjagaan suatu keamanan atas transaksi data.⁸ Park dan Kim melanjutkan dengan mengatakan bahwa jaminan keamanan dan kerahasiaan data berperan penting dalam menciptakan keamanan dengan mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan informasi pribadi dan transaksi data yang rentan rusak sehingga nasabah merasa puas.

Keamanan dalam layanan mobile banking merupakan variabel yang mendasar yang dapat digunakan untuk meyakinkan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Oleh karena itu pihak bank dalam menawarkan layanan *mobile banking* ini sangat memperhatikan tingkat keamanan yang ada pada layanan tersebut, karena dengan rasa keamanan yang ada pada layanan *mobile banking* tersebut nasabah akan merasa puas. Bahwa semakin meningkatnya tingkat keamanan yang diberikan pada layanan mobile banking maka akan semakin meningkat pula minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut dan nantinya akan menimbulkan kepuasan dalam diri nasabah.

Taylor dan Hunter menyatakan bahwa kepercayaan merupakan tingkah laku sifat konsumen yang mudah berubah, jenis nilai, sikap dan kepuasan adalah hal yang mendahului loyalitas nasabah, kepercayaan

⁸ Yusuf Fitra Mulyana, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Resiko dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online (Studi Pada Toko Online OLX.Co.Id), (Skripsi Prodi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta), Hal. 28

nasabah juga dipengaruhi oleh kejujuran dan harapan tentang harga dan kepuasan ditempat nasabah melakukan transaksi.⁹

Sangat penting bagi pihak perbankan untuk membangun rasa kepercayaan dalam diri nasabah, jika nasabah sudah merasakan hasil dari layanan *mobile banking* ini maka akan timbul rasa kepercayaan dalam diri nasabah yang nantinya hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan dalam diri nasabah itu sendiri. Artinya Bahwa Kepercayaan merupakan dasar dalam menjalin hubungan antara relasi dalam sebuah perusahaan, yang mana jika semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan nasabah rasakan.

Menurut Kotler dan Armstrong, Fitur didefinisikan sebagai sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing.¹⁰ Fitur dapat diartikan sebagai fitur yang memperluas fungsionalitas dasar produk. Karena konsumen memilih keistimewaan produk, fitur sendiri merupakan kunci bagi pemasar tradisional untuk membedakan produk mereka dari pesaing sehingga mendapatkan kepuasan nasabah.¹¹

Pengembangan produk dan jasa dilakukan dengan maksud untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, dengan meluncurkan fitur-

⁹ Khamdan Rifa'I, "Memabangun Loyalitas Pelanggan, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), Hal. 62

¹⁰ Mahisa Bima Sakti, dkk, "Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (Atm) (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Pongkok Kabupaten Blitar)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.6, No.1, November, 2013. Hal. 15

¹¹ Setyo Ferry Wibowo, dkk," Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline di Jakarta)", *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, Vol. 6, No. 1, 2015. Hal. 445

fitur layanan baru akan menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking sehingga nasabah akan merasa puas, untuk itu ketersediaan fitur dianggap perlu untuk dilakukan kaitannya dengan kepuasan nasabah, Artinya semakin canggih fitur layanan yang tersedia dalam layanan *mobile banking* maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Pilihan Mahasiswa Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2019 sebagai responden penelitian karena UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai keislaman, Sehingga proses pembelajarannya banyak memuat tentang pendidikan Islam. Selain pendidikan Islam harusnya mahasiswa Perbankan Syariah yang sebagai calon Sarjana Ekonomi dimana mahasiswa tersebut berperan sangat penting terhadap perekonomian Negara Indonesia dan sebagian besar telah mengetahui tentang adanya perbankan syariah. Namun, didalam praktiknya sendiri mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung masih kurang dalam kegiatan ekonominya. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sendiri juga belum menggunakan jasa perbankan syariah seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) masih menggunakan bank konvensional. Sehingga mahasiswa sendiri masih belum menjadikan pilihan perbankan syariah untuk menabung.

Keberadaan teknologi finansial menawarkan banyak keuntungan dan kemudahan hampir disegala aspek serta berdampak pada kepuasan

masyarakat, pihak bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan bagi nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting keberhasilan suatu bank. Akan tetapi sebagian nasabah masih merasa kurangnya keamanan pada mobile banking, yang mana nasabah masih mengalami penipuan “*smishing*”. Begitu juga dengan kualitas pada fitur layanan mobile masih sering terjadi *error*. Semakin sering terjadi kendala-kendala tersebut dalam mobile banking kepercayaan nasabah akan menurun, sehingga hal tersebut dapat memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah. Maka dari itu urgensi Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor keamanan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Adapun unsur keterbaruan dalam penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu yakni dari segi variabel, yang mana pada penelitian ini peneliti menggabungkan dari beberapa variabel yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dari segi responden, peneliti mengambil responden mahasiswa perbankan syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 yang tentunya berbeda dengan peneliti terdahulu.

Perbankan Syariah di Indonesia pada kuartal III berfokus pada digitalisasi banking, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi berbasis digital. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan

judul “**Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun 2019)**”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Sebagian mahasiswa merasa tidak amannya layanan *mobile banking* karena resiko bisa muncul kapan saja dan tidak bisa dihindari.
2. Sebagian mahasiswa masih sering memilih melakukan transaksi di kantor perbankan *teller* atau *costumer service* sehingga lebih menyita waktu, karena kurangnya kepercayaan atas keamanan layanan *mobile banking*.
3. Sebagian mahasiswa masih banyak yang belum mengetahui apa saja menu fitur layanan yang ada dalam aplikasi *mobile banking*, karena keterbatasan informasi yang diperoleh.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh signifikan Keamanan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?
2. Apakah ada pengaruh signifikan Kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?
3. Apakah ada pengaruh signifikan Ketersediaan Fitur terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?
4. Apakah ada pengaruh signifikan Keamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019

dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh keamanan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh Ketersediaan Fitur terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan

Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2019 dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* di Perbankan Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat yang baik untuk beberapa pihak diantaranya:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru dan menjadi acuan kerangka berfikir secara konseptual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bank syariah terkait layanan digital.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian 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

dilingkup perbankan Syariah. Dan selainitu penelitian ini dapat memeberikan 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

Penelitian ini berkaitan dengan banyak variabel, namun penulis membatasinya menjadi variabel keamanan, kepercayaan dan ketersediaan fitur. Ketiga variabel ini sebagai variabel independen, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Pada kajian ini, penulis akan membatasi permasalahan yang akan difokuskan pada pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Bertransaksi di Perbankan Syariah. Peneliti membatasi lokasi penelitian yang difokuskan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

2. Keterbatan 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 2019 yang merupakan nasabah di Perbankan Syariah dan menggunakan layanan *mobile banking* Perbankan Syariah saja.

G. Penegasan Istilah

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

1. Secara Konseptual

- a. Keamanan, merupakan kemampuan untuk melindungi data konsumen di Perbankan online terhadap penipuan dan pencurian.¹²
- b. Kepercayaan, merupakan harapan bahwa orang lain memutuskan untuk dipercaya tidak bekerja secara operasional dengan memanfaatkan situasi.
- c. *Mobile Banking*, layanan yang menawarkan kemudahan akses dan kecepatan untuk memperoleh informasi terkini dan transaksi keuangan.¹³ Nasabah dapat melakukan aktivitas perbankannya dengan lebih leluasa di mana saja, kapan saja, tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.

¹² Nurul Widyawati, "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan", *Jurnal Ekitas*, Vol. 12, 2008, Hal. 74-96

¹³ Rian Maulana, Iskandar, Masrura Mailany, "Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*" *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2, No 2 (Oktober 2018), Hal. 147

- d. Ketersediaan Fitur, adalah salah satu faktor terpenting yang meningkatkan kepercayaan konsumen saat memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. Faktor kepercayaan dalam *e-commerce* menurut Steward, adalah penilaian subyektif, konsumen percaya bahwa mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.¹⁴
- e. Kepuasan, adalah suatu harapan yang ingin dicapai pelanggan/nasabah, baik berupa harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal lain yang secara langsung memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Jika harapan tidak sesuai dengan kebutuhannya, kemungkinan pelanggan akan mencari produk lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan.¹⁵
- f. Mahasiswa, merupakan sebutan untuk seseorang yang tengah menempuh pendidikan di sebuah universitas, sekolah tinggi, hingga akademik. Jika ditarik ke penelitian ini mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmtullah Tulungagung angkatan 2019 memiliki peran penting yakni untuk menjadi obyek observasi demi terciptanya penelitian ini.

¹⁴ Chitra Laksmi Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank (BCA) Dalam Menggunakan *Internet Banking*" *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 01, Januari-Juni 2016, Hal. 165

¹⁵ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No 2 (November 2016) Hal. 114

g. Bank Syariah, merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya yang 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*).¹⁶

2. Secara Operasional

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh Keamanan (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Ketersediaan Fitur (X_3), 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 kesalahpahaman.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu : bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal, terdiri dari : Halaman Sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi,

¹⁶ Zainuddin Ali, "Hukum Perbankan Syariah". (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), Hal. 1

halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Utama, terdiri dari :

Bagian ini terdiri dari enam bab yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari : a) Latar belakang masalah, b) Identifikasi masalah, c) Rumusan masalah, d) Tujuan penelitian, e) Kegunaan penelitian, f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) Penegasan istilah, dan h) sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Terdiri dari : a) Perbankan Syariah b) Mobile Banking c) Keamanan d) Kepercayaan e) Ketersediaan Fitur f) Kepuasan Nasabah, g) Kajian penelitian terdahulu, h) Kerangka Konseptual, dan i) Hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari : a) Pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, c) sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan e) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisikan tentang hasil penelitian (deskriptif data dan pengujian hipotesis)

BAB V PEMBAHASAN

Berisikan tentang pembahasan data penelitian dan analisis data

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari : a) Kesimpulan dan b) saran

3. Bagian Akhir, terdiri dari : a) Daftar pustaka, b) lampiran-lampiran, c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan d) daftar riwayat hidup.