

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman sekarang ini semakin maju dan berkembang pesat, terlebih lagi pada sistem teknologi informasi yang telah menggunakan akses internet. Untuk itu manusia dituntut untuk bisa mengikuti dari setiap perkembangan teknologi yang ada. Namun dengan adanya perkembangan teknologi tersebut dapat merubah gaya hidup masyarakat dalam beraktivitas. Meskipun demikian, dari perubahan gaya hidup masyarakat akibat adanya teknologi informasi, dapat memberikan kemudahan baik dalam efisiensi maupun efektivitas seseorang dengan menggunakan layanan internet. Karena pada dasarnya perkembangan teknologi dapat memberikan kemajuan dalam berbagai sektor.

Salah satunya yaitu pada sektor perbankan.¹ Di Indonesia menerapkan dua sistem perbankan yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang memiliki peluang besar untuk menarik nasabah adalah perbankan syariah. Karena pada dasarnya penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, terlebih lagi melarang adanya unsur ribawi. Bank syariah adalah badan keuangan yang menerapkan beberapa prinsip syariat Islam agar terhindar dari sifat gharar atau ketidakpastian seperti halnya pada pembiayaan perjudian maupun kegiatan yang dilarang dan yang dapat membahayakan masyarakat.² Di Indonesia terdapat beberapa perbankan syariah yang dimiliki bank

¹Salsabillah Ainun Aini, Bayu Wijyantini, and Rusdiyanto Rusdiyanto, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Cabang Jember', *National Multidisciplinary Sciences*, 1.3 (2022), 493–503.

²Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, and Yono Yono, 'Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan *Mobile Banking*', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4.3 (2022), 818–28 .

BUMN diantaranya yakni Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah.

Akan tetapi kini dunia bank syariah bertambah variasi dan menjadi perhatian dari beberapa kalangan, termasuk pada kalangan pemerintah yang telah meresmikan pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui Menteri BUMN. Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger dari gabungan ketiga bank yang dimiliki bank BUMN yakni Bank Syariah Mandiri, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Tujuan dari hasil merger penggabungan ketiga bank tersebut untuk mempercepat perkembangan dunia bank syariah, karena beberapa bank syariah sebelumnya modalnya masih kecil, yang berakibat mempengaruhi pelayanan dan produk yang terbatas.

Untuk itu setiap perbankan harus dituntut untuk terus melakukan inovasi terhadap setiap produk-produk layanan jasa keuangan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Inovasi tersebut bertujuan untuk agar bank syariah tidak tertinggal dengan berbagai kompetitor lainnya, baik sesama bank syariah maupun bank konvensional.³ Strategi yang dilakukan perbankan di dalam meningkatkan layanan jasa keuangan dan beragam layanan jasa keuangan yaitu dengan menerapkan layanan jasa keuangan berupa digital banking. Yang mana layanan tersebut berfokus pada layanan digital dan akses internet. Selain itu penerapan digital banking dapat memberikan banyak manfaat bagi penggunaannya yaitu dapat memberikan efisiensi dan efektivitas. Termasuk pada layanan *mobile banking*.

Mobile banking merupakan transaksi dalam bentuk digital untuk nasabah (penggunanya) yang dilengkapi dengan berbagai fitur layanan transaksi keuangan baik dalam sistem penerimaan, pembayaran maupun pembelian untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui smartphone

³Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, and Samsuri Samsuri, 'Pengaruh Fasilitas Layanan *Internet Banking* Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang', *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3.2 (2022), 143.

dengan menggunakan akses internet.⁴ Dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan berbagai bentuk transaksi keuangan tanpa harus datang maupun antri di bank, serta dapat diakses tanpa adanya batas waktu penggunaan, melainkan dapat digunakan selama 24 jam. Selain itu *mobile banking* menyediakan beberapa layanan terkait dengan berbagai macam transaksi, baik transaksi finansial berupa pelayanan e-commers maupun transaksi non finansial berupa informasi saldo, dan lain sebagainya.

Perkembangan *mobile banking* diakui sebagai pasar yang paling cepat berkembang secara global, terlebih lagi sangat bermanfaat saat terjadinya wabah pandemic covid-19. Dimana seluruh masyarakat menerapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Untuk menghibau seluruh masyarakat tidak beraktivitas kontak fisik atau face to face yang dilakukan secara langsung, supaya dapat memperkecil tingkat persebaran virus covid-19. Untuk itu seluruh warga Indonesia di dorong untuk melakukan transaksi non tunai dengan menggunakan *mobile banking* agar tetap dapat memenuhi semua kebutuhan maupun keperluannya dalam kehidupan sehari-hari.⁵

Akan tetapi ditengah penerapan layanan *mobile banking*, kini persaingan dalam dunia perbankan semakin kompetitif, untuk perlu adanya pertimbangan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*, khususnya pada bank syariah Indonesia yang telah menyediakan transaksi *mobile banking* salah satunya yakni *BSI Mobile*. Karena tidak semua pengguna *mobile banking* memutuskan untuk menggunakan *BSI Mobile* terlebih lagi saat bertransaksi.⁶

⁴Dwita Febrianti and others, 'Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia)', *Jurnal Ekonomi*, 5.2 (2021), 3686–93.

⁵Nelly Puspasari, Laila Refiana Said, and Rusniati Rusniati, 'Analisis Kepuasan Nasabah Bank Terhadap Pelayanan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Manajemen*, 13.2 (2022), 263

⁶Dirwan, 'Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dari Sisi Kemudahan, Manfaat Dan Kenyamanan', *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5.1 (2022), 323–32.

Keputusan menggunakan adalah salah satu faktor penting dalam pembelian ataupun menggunakan barang, karena setiap orang yang ingin membeli suatu barang ataupun menggunakan suatu barang pasti mempunyai beberapa pertimbangan. Yang artinya setiap keputusan pasti dipengaruhi oleh beberapa keunggulan maupun keunikan tersendiri. Menurut Busmeyer, keputusan itu tergantung dari hasil setiap konsumen dalam pertimbangan setiap pilihannya yang nantinya pada hasil akhir mereka hanya memilih satu pilihan baik itu dalam membeli barang maupun menggunakan suatu barang. Karena setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh seseorang memiliki sudut pandang yang berbeda dalam pembelian maupun penggunaan suatu barang.⁷

Untuk itu perbankan berlomba-lomba di dalam menyediakan berbagai fitur layanan terkait dengan memberikan keunggulan dan keunikan pada layanan *mobile banking*, termasuk pada *BSI Mobile* yang telah melengkapi berbagai fitur pelayanan yang berkaitan dengan layanan Islami dan layanan berbagi. Layanan fitur Islami yang diberikan berupa layanan bacaan Asmaul Husna, Juz Amma, arah kiblat, jadwal waktu sholat dan informasi terkait pembelajaran tentang keuangan berbasis syariah. Sedangkan pada layanan fitur berbagi menyediakan bentuk layanan untuk menyalurkan infaq, wakaf, dan zakat yang dapat dilakukan dengan mudah melalui smartphone, serta dapat digunakan dalam menentukan jumlah zakat yang harus dikeluarkan berdasarkan penghasilan pengguna. BSI berharap dengan adanya perlengkapan terhadap fitur layanan tersebut dapat menarik banyaknya nasabah dalam penggunaan layanan *BSI Mobile*. Serta dapat memanimalisir dari beberapa orang yang masih menggunakan sistem perbankan konvensional.⁸

Layanan *BSI Mobile* memberikan banyak manfaat terutama dalam pembayaran maupun pembelian yang dapat

⁷Agus Prasetyawan, *Pengambilan Keputusan* (Surabaya: Unesa University Press, 2020),1-3.

⁸Dirwan.

dilakukan secara non tunai, pengecekan saldo, membayarkan zakat, pembelian pulsa, mengecek mutase rekening dan berbagai manfaat lain yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Pemanfaatan layanan tersebut digunakan oleh beberapa banyak kalangan. Karena pada dasarnya mereka memiliki ketergantungan yang cukup tinggi terhadap teknologi terlebih lagi dalam proses bertransaksi untuk memenuhi keperluan maupun kebutuhan mereka dalam sehari-hari.

Salah satu kalangan yang menggunakan layanan jasa keuangan digital berupa *BSI Mobile* adalah mahasiswa. Mereka cenderung memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi-generasi sebelumnya, yang mana karakteristik tersebut terletak pada penggunaan teknologi. Dapat dikatakan sekarang ini mahasiswa tidak bisa terlepas dari teknologi baik itu internet, media sosial, maupun berbagai macam akses teknologi.

Selain itu mahasiswa juga memiliki sifat yang serba praktis dan simple guna untuk mempermudah aktivitas keseharian mereka. Terlebih lagi sekarang ini terdapat beberapa universitas yang telah bekerja sama dengan pihak perbankan. Seperti halnya pada univesitas IAIN Kudus yang telah bekerjasama dengan pihak perbankan syariah yakni bank syariah Indonesia (BSI) yang bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam proses pembayaran UKT melalui pelayanan host to host, diantaranya via mobile banking, serta penjajakan penggunaan jasa payroll. Akan tetapi berdasarkan fakta di lapangan masih banyak mahasiswa yang lebih memilih untuk mengantri di bank pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Berdasarkan fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa mahasiswa IAIN Kudus belum sepenuhnya dapat memanfaatkan layanan *BSI Mobile* secara maksimal. Padahal layanan *BSI Mobile* tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan operasional dan kualitas bagi mahasiswa tanpa memerlukan banyak waktu dan tenaga, sehingga mahasiswa disarankan untuk memahami

perkembangan layanan perbankan digital.⁹ Namun berdasarkan hasil obseravsi lapangan yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Survai Awal

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah Responden
1	Apakah anda merasa nyaman ketika bertransaksi menggunakan <i>BSI Mobile</i> ?	3	7	10
2	Apakah anda termotivasi menggunakan <i>BSI Mobile</i> saat bertransaksi?	3	7	10
3	Ketika melakukan transaksi anda lebih sering bertransaksi secara langsung (<i>cash</i>) atau melalui media teknologi (<i>BSI Mobile</i>)?	7	3	10
4	Apakah <i>BSI Mobile</i> memberikan kemudahan bagi anda dalam bertransaksi secara efektif dan efisien?	3	7	10
5	Apakah <i>BSI Mobile</i> merupakan layanan yang tepat untuk anda ketika melakukan transaksi?.	4	6	10

Sumber : Wawancara dengan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survai awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 mahasiswa IAIN Kudus, dapat dilihat bahwa 6 diantara 10 mahasiswa belum tertarik melakukan transaksi menggunakan *BSI Mobile*. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank syariah Indonesia belum sepenuhnya dapat menarik mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*, akibat adanya beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti,

⁹Syifa and Popon Srisusilawati, 'Analisis Faktor Lingkungan Masyarakat Pada Pemahaman *Digital Bank S*', *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 2022, 131–38.

7 diantara 10 mahasiswa belum merasa nyaman ketika melakukan transaksi menggunakan *BSI Mobile*, karena kurangnya pengalaman dan pemahaman terhadap penggunaan dan kemudahan *BSI Mobile*, sehingga menimbulkan rasa khawatir ketika bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*.¹⁰ Kekhawatiran tersebut berkaitan dengan transaksi gagal, ketidak pahaman saat menggunakan maupun penyalahgunaan data nasabah yang membuat mereka merasa ragu dan enggan menggunakan *BSI Mobile* saat bertransaksi, terlebih lagi 7 diantara 10 mahasiswa cenderung lebih sering bertransaksi secara langsung (cash) dibandingkan menggunakan media tehnologi (*mobile banking*) karena sudah terbiasa melakukan transaksi secara langsung yang membuat mereka merasa nyaman, aman dan memberikan kepuasan tersendiri.¹¹

Dari beberapa penjelasan diatas disimpulkan penerapan *BSI Mobile* pada IAIN Kudus belum sepenuhnya dapat menarik keputusan mahasiswa dalam bertransaksi akibat adanya karakter mahasiswa yang masih belum percaya ketika bertransaksi melalui *BSI Mobile* karena kurangnya pengalaman dan pemahaman, serta intensitas mahasiswa terhadap kemudahan teknologi masih rendah.

Dengan adanya beberapa kesenjangan diatas dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan bagi bank syariah Indonesia guna meningkatkan ketertarikan dan keyakinan pada mahasiswa dalam menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi. Karena setiap penggunaan layanan dipengaruhi oleh beberapa keputusan yang berbeda-beda.

Penerimaan seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi termasuk *BSI Mobile* dapat mempergunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Dapat didefinisikan sebagai penerimaan model teknologi terhadap individu atau pengguna berdasarkan atas tindakan yang

¹⁰ Putri Elisa, 'Wawancara', *Mahasiswa Febi IAIN Kudus, 18 Januari 2023*.

¹¹ Hany Tasmiyatul, 'Wawancara', *Mahasiswa Febi IAIN Kudus, 18 Januari 2023*.

telah dilakukan baik dari sikap maupun perilaku terhadap pengguna layanan tersebut.¹²

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terkait dengan pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan intensitas penggunaan terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi. Yang mana setiap perbedaan pendapat dapat didefinisikan sebagai pengaruh terhadap keputusan penggunaan suatu teknologi.

Kepercayaan merupakan tingginya tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi, tanpa memikirkan resiko yang terjadi dan mau menerima segala bentuk resikonya. Yang artinya keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu teknologi yang dianggap dapat memberikan kegunaan atau manfaat sesuai yang diharapkan.¹³

Kemudahan merupakan suatu keyakinan yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi, yang mana dengan adanya rasa keyakinan tersebut tidak terdapat adanya unsur kesulitan saat penggunaan suatu teknologi. Yang artinya seseorang akan lebih sering menggunakan suatu sistem tersebut tanpa harus melakukan banyak tindakan. Dari kemudahan itulah secara tidak langsung dapat memberikan pengaruh positif, karena sangat berguna bagi mereka.¹⁴

Intensitas penggunaan merupakan suatu tindakan yang diukur melalui tingkat keseringan seseorang dalam

¹²I H Santi and B Erdani, *Technology Acceptance Model (TAM)* (Penerbit NEM, 2021), 2-3.

¹³Rismalia Rismalia and Sugiyanto Sugiyanto, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul', *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1.3 (2022), 576.

¹⁴Meysya Alyani Vinasti and others, 'Perception Analysis Of Ease Of Use On Interest To Use Through Trust In Users Mobile Banking Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Guna Melalui Kepercayaan Pada Pengguna *Mobile Banking*', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3.3 (2022), 1534-1535

menggunakan suatu teknologi yang dijadikan sebagai perantara dalam memudahkan mereka saat bertransaksi.¹⁵

Pesatnya penerapan layanan digital banking dapat dilihat dari banyaknya pengguna layanan perbankan termasuk pada *BSI Mobile* yang berkeyakinan terhadap efisiensi, efektifitas, dan keamanan yang dirasakan pengguna. Yang mana setiap perbankan termasuk bank syariah Indonesia telah menyediakan proses transaksi tanpa perlu datang maupun antri di bank, melainkan proses transaksi tersebut dapat di lakukan dimana saja dan kapanpun saja melalui akses internet dengan menggunakan smarphone pribadi. Dengan tujuan dapat memberikan kemudahan untuk nasabah dalam proses bertransaksi serta dilengkapi dengan layanan fitur keamanan yang memadai.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ummi Khoiriyah dan Purna Putra (2022) mengenai analisis jalur pengaruh pengambilan keputusan bertransaksi melalui *BSI Mobile* yang menghasilkan bahwa variabel yang terdiri dari kepercayaan, keamanan dan kemudahan tidak ada satupun variabel yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah kota Bekasi, namun minat sebagai variabel intervening memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah kota Bekasi dalam pengambilan keputusan.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Sionly Octa Frisca Sibarani (2022) mengenai pengaruh E-WOM pada media sosial instagram terhadap keputusan pembelian produk sayuran di bos sayur Malang yang dimediasi oleh kepercayaan konsumen menghasilkan bahwa variabel yang terdiri dari intensitas media sosial, pendapat konsumen dan konten Instagram, yang mana dari keseluruhan variabel

¹⁵Musdalifah and Novita Indriani, 'Kata Kunci : Intensitas Penggunaan Smartphone , Interaksi Sosial, Mahasiswa', *SNITT-Politeknik Negeri Balikpapan*, 2.1 (2017), 146.

¹⁶ Ummi Khoiriyah and Purnama Putra, 'Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui *BSI Mobile*', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), 2522–35

memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian melalui kepercayaan konsumen.¹⁷

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramayani (2020) mengenai pengaruh kepercayaan, keamanan, kemanfaatan, dan kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* yang menghasilkan bahwa variabel yang terdiri dari kepercayaan, keamanan, kemanfaatan, dan kemudahan secara keseluruhan semua variabel berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking* pada bank syariah mandiri.¹⁸

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristin V Pasaribu dan Yuliawati (2019) mengenai pengaruh dimensi electronic word of mouth terhadap keputusan berkunjung dan kepuasan konsumen yang menghasilkan bahwa dimensi E-WOM yang terdiri dari variabel konten, valensi opini, dan intensitas, yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung hanyalah variabel konten dan valence opini, sedangkan variabel intensitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Akan tetapi variabel intensitas dan valensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel konten dan keputusan berkunjung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹⁹

Berdasarkan dari hasil research gap yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **”Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Intensitas**

¹⁷Sionly Octa Frisca Sibarani, Mas Ayu Ambayo, and Hendro Prasetyo, ‘Pengaruh E-WOM Pada Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sayuran Di Bos Sayur Malang Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Konsumen’, *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 6.3 (2022), 1038 .

¹⁸ Ramayani, Abdul Hamid, and Early Ridho Kismawadi, ‘Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*’, *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2.2 (2020), 93–108.

¹⁹Kristin Pasaribu and Yuliawati, ‘Pengaruh Dimensi Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara (JMD)*, 2.2 (2019), 99–112 .

Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan *BSI Mobile* Dalam Bertransaksi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi?
3. Apakah intensitas penggunaan berpengaruh terhadap menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi?
4. Apakah kepercayaan, kemudahan, dan intensitas penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi?

C. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi.
3. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis pengaruh intensitas penggunaan terhadap keputusan mahasiswa menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan menganalisis kepercayaan, kemudahan, dan intensitas penggunaan terhadap keputusan menggunakan *BSI Mobile* dalam bertransaksi.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan penelitian yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian di diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan akademisi bagi seluruh mahasiswa, serta dapat dijadikan tambahan referensi maupun kepustakaan untuk

penelitian selanjutnya tentang keputusan menggunakan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan maupun saran dalam menciptakan sistem penyedia layanan keuangan berbasis teknologi dengan menyempurnakan fitur dan pengalaman pengguna untuk mengarah pada inovasi yang lebih baik lagi untuk mahasiswa.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini bertujuan untuk menggambarkan konsep terhadap pemikiran penulis, yang dimulai dari awal sampai dengan kesimpulan terakhir. Adapun konsep sistematika yang dibuat oleh penulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Yang terdiri dari landasan teori, telaah pustaka, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi atau tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devisi dari variable penelitian, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Yang terdiri dari diskripsi obyek penelitian, penyajian data hasil observasi, dan analisis data yang telah dilaksanakan.

BAB V PENUTUP

Yang terdiri dari pemaparan hasil kesimpulan penelitian dan saran yang dapat memberikan informasi dan manfaat terhadap orang yang membutuhkan.