

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang perkembangan teknologi semakin maju, begitu juga dengan perkembangan teknologi perbankan yang memiliki tujuan agar dapat melayani nasabah dengan baik dan juga agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam pelayanan perbankan diminta untuk lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Perkembangan teknologi informasi sekarang ini menjadi suatu hal yang penting terutama pada jaringan internet. Perkembangan internet disini menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Dimana nantinya jaringan internet ini akan dijadikan sebagai kebutuhan primer untuk para masyarakat. Karena sekarang ini masyarakat mulai menjadikan jaringan internet sebagai kebutuhan yang sangat penting. Dengan jaringan internet masyarakat dapat mengakses segala kepentingannya. Dengan perkembangan internet sekarang dapat membantu perusahaan untuk terhubung dengan mudah kepada nasabah. Dalam hal ini pihak bank pun membuat layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan proses transaksi. Layanan tersebut disebut dengan *Mobile Banking*. Dengan adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (Ramadhan, 2017).

Internet merupakan suatu pusat Informasi yang menggunakan database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan juga lengkap. Internet dilihat sebagai dunia dalam bentuk lain atau yang sering disebut dunia maya karena hampir seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada didalam internet contohnya seperti bisnis, hiburan, olahraga, politik. Internet yang sekarang ini telah dijadikan sebagai sarana yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan berbagai aktivitas contohnya seperti melakukan komunikasi dengan menggunakan internet, transaksi bisnis, mencari Informasi.

Mobile banking atau juga yang sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh pihak bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan menggunakan layanan internet melalui smartphone

nasabah. *Mobile banking* ini layanan inovasi dari pihak bank. *Mobile banking* sebuah layanan perbankan dengan fasilitas transaksi yang menggunakan aplikasi pada handphone. Dengan menggunakan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang dulunya secara manual atau yang dulunya nasabah harus mendatangi tempat bank, sekarang dapat melakukan transaksi tanpa harus mendatangi tempat bank. Nasabah dapat melakukan transaksi hanya dengan menggunakan handphone sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Dengan adanya *mobile banking* agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan teknologi informasi yang sudah berkembang. Sehingga sekarang handphone tidak hanya digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis dan bertransaksi.

Mobile banking merupakan bagian dari *e-banking* yang disediakan pihak bank untuk nasabahnya dengan menggunakan *mobile service* dan bank yang kemudian dikaitkan dengan internet *Mobile Banking* memberikan basis data sehingga nasabah bisa dengan mudah melakukan kegiatan transaksi keuangan di manapun berada (Maulidiyah S,2017:2)

Berkat adanya fasilitas *mobile banking* orang-orang yang sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke bank, saat ini dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet. Nasabah pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat di akses 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*.

Manfaat dari menggunakan layanan *mobile banking* yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Nasabah menggunakan layanan karena dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Meskipun *mobile banking* bermanfaat untuk nasabah perbankan namun, disisi lain *mobile banking* memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai penggunaanya salah satunya yaitu banyaknya tindakan kejahatan di

dunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara *online*, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* juga menyediakan beberapa layanan didalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online (PLN, telkom, akademik, Tiket, asuransi), pembelian (voucher HP, voucher PLN), layanan BSM call, jadwal shalat (Anoraga, 2011).

Kemudahan juga menjadi faktor yang penting bagi pengguna dalam bertransaksi khususnya transaksi perbankan. Dengan kemudahan menggunakan *mobile banking* pengguna dapat secara fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu *mobile banking* juga dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam *mobile banking* apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi. (Dewi, 2017).

Setiap transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak, jadi dalam memasarkan produk atau memberikan pelayanan tidak boleh ada unsur memaksa kepada nasabah atau calon nasabah. Setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah harus menjelaskan tentang produk-produk secara detail tanpa menutup-nutupi hal sebenarnya Allah SWT berfirman dalam QS As- Syu'ara: 181-183:10

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ ١٨٢ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ١٨٣

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi.* (As-Syu'ara:181-183).

Dalam *mobile Banking* terdapat pemisahan kontak secara fisik antara pihak bank dengan nasabahnya dan tidak adanya interaksi fisik antara pihak bank dan nasabah yang menyebabkan kondisi yang unik, maka kepercayaan dan keamanan dari nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pihak bank. Keamanan

informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*Cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik (Rahardjo, 2005). Dari sudut pandang nasabah, keamanan adalah sebuah kemampuan yang diberikan pihak bank untuk melindungi informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam melakukan transaksi perbankan *online* (Zahid, 2010)

PT. Bank Syariah Indonesia TBK (BSI) adalah sebuah bank di Indonesia yang bergerak dibidang perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan dari PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI . Bank Syariah Indonesia ini menjadi bank syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara). Dalam Bank Syariah Indonesia layanan penggunaan *mobile banking* nya dikenal dengan sebutan BSI Mobile, yaitu aplikasi mobile banking dari bank syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk segala transaksi yang ada pada fitur aplikasinya. BSI Mobile juga menjadi salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti masih menggunakan data pada tahun 2023 dengan menggunakan BSI Mobile yang mana sekarang telah transisi menjadi BYOND by BSI yang diluncurkan pada 9 November 2024. Aplikasi terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah BYOND by BSI, sebuah *super-app* yang menggantikan aplikasi lama. Aplikasi ini menyatukan layanan keuangan , sosial, dan spritual dalam satu tempat. Bagi pengguna lama BSI Mobile, disarankan untuk melakukan migrasi akun ke aplikasi baru ini. Adapun terdapat kekurangan pada BSI Mobile meliputi, gangguan sistem, tampilan kurang ramah pengguna, fitur unduh data terbatas. Kendala teknis dan sistem sever down kadang mengalami gangguan mendadak atau pemeliharaan sistem yang membuat transaksi tertunda.

Perbedaan utama latar belakang mobile banking BSI terletak pada peralihan dari aplikasi lama BSI Mobile ke aplikasi terbaru BYOND by BSI yaitu:

tampilan antarmuka yang lebih segar dan modern pada aplikasi baru. Pengelompokan fitur yang lebih ringkas. Ekosistem layanan yang lebih ringkas. BSI Mobile diluncurkan menyusul merger tiga bank syariah BUMN untuk menyatukan layanan digital dalam satu wadah. Fungsi fokus utama pada transaksi finansial harian standar seperti transfer, pembayaran, tagihan, pembelian pulsa, dan QRIS. Sedangkan BYOND by BSI diluncurkan sebagai bentuk transformasi digital lanjutan (*super app*) untuk menjawab kebutuhan nasabah yang dinamis serta mengatasi keterbatasan sistem pada aplikasi lama. Fungsi tidak hanya mencakup layanan finansial, tetapi juga diperluas untuk mendukung aktivitas sosial dan spiritual nasabah.

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai *mobile banking* penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang seberapa berpengaruhnya keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada bank syariah indonesia, maka dengan itu penulis melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia Di Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin berpengaruh secara simultan?
2. Apakah keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin berpengaruh secara parsial?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin berpengaruh secara simultan.
2. Untuk mengetahui keamanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin berpengaruh secara parsial.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi para pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indoensia. Serta juga dapat menjadi sumber referensi dan informasi bagi peneliti lain yang akan mengkaji permasalahan yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat menambah dan meningkatkan wawasan serta pengalaman dalam menggunakan layanan yang berhubungan dengan internet dalam bertransaksi di perbankan.

E. Definisi Operasional/Batasan Ilmiah

1. Keamanan

Keamanan merupakan suatu perlindungan yang ditimbulkan untuk menghindari terjadinya masalah. Sehingga dengan adanya keamanan dapat mencegah munculnya gangguan-gangguan pada sistem tertentu. Keamanan pada suatu sistem dapat dijadikan sebagai perlindungan informasi dan data-data penting yang sifatnya rahasia agar tidak hilang. Keamanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keamanan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya keamanan dalam sistem transaksi melalui sistem *online* itu menjadi faktor utama yang di prioritaskan oleh nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

2. Kemudahan

Kemudahan merupakan suatu usaha yang diyakini dapat dilakukan dengan cara yang mudah dan tidak perlu susah payah untuk melakukan hal tersebut. Kemudahan dalam penggunaan suatu sistem yang diyakini mudah untuk digunakan dan tidak menyulitkan akan mempengaruhi penggunaan sistem itu sendiri. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian

ini adalah kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Karena kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara *online* melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah nasabah mengakses situs atau *website* perusahaan jasa layanan perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjukkan sikap konsumen.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya kepuasan dari pengguna *mobile banking* ini akan menjadikan sebuah keuntungan bagi layanan. Dan kepuasan juga menjadi tolak ukur keberhasilan pengembangan sistem informasi.

4. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. *Mobile banking* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

5. Bank Syariah Indonesia

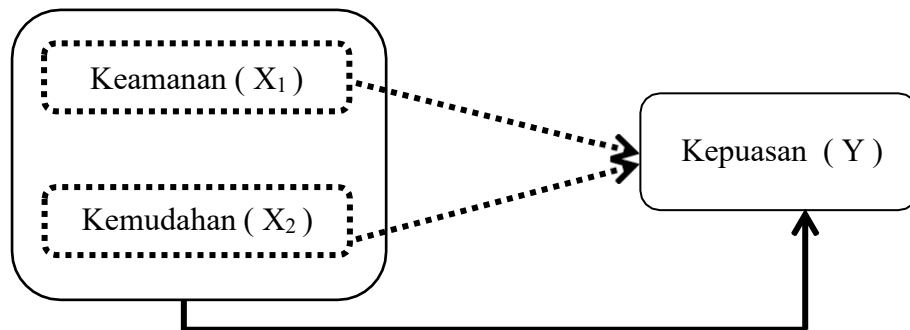
Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan syariah yang ada di Indonesia. Bank syariah ini bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip, seperti keuntungan yang adil dan larangan riba. Bank syariah selain menjalankan tugas sebagai lembaga keuangan, perbankan syariah juga bertujuan untuk menunjang

pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi dapat dijelaskan bahwa hubungan antar variabel dependen dan variabel independen (Sugiyono, 2017, hlm. 60).

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah penulis

Keterangan :

—————→ Pengaruh secara simultan

-----→ Pengaruh secara parsial

1. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen atau variabel terikat, variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel dependen pada penelitian ini yaitu Pengguna *Mobile Banking* (Y).
2. Sedangkan untuk variabel independen atau variabel bebas, dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yang digunakan yaitu Keamanan (X₁) dan Kemudahan (X₂).

G. Penelitian Terdahulu.

Sebagai pendukung dalam penelitian ini, beberapa penelitian akan dipaparkan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu tentang “Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Di Banjarmasin”

1. Penelitian yang dilakukan oleh Edy Junaedi dan Neneng, pada Juni 2023, dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang, *Jurnal Islamic Banking & Economic Law Studies* Volume 2 Nomor 1. Hasil dari penelitian variabel manfaat berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen minat. Variabel persepsi keamanan berpengaruh positif, namun tidak signifikan dengan nilai. Variabel persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan pada variabel yang diteliti keamanan dan kemudahan, sedangkan untuk perbedaannya pada variabel persepsi manfaat dan juga tempat penelitian (Junaedi & Neneng, 2023)
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lona Hijrah dan Bagus Dwi Endrayana. M, pada Desember 2022, dengan judul Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Perilaku Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah (BSI) Di Sidoarjo, *Jurnal Ekonomi Islam* Volume 1 Nomor 1. Hasil dari penelitian variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel perilaku pengguna *mobile banking*. Variabel kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel perilaku pengguna *mobile banking*. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam meneliti keamanan dan kemudahan, tetapi untuk perbedaan terdapat pada perilaku pengguna *mobile banking* (Hijrah & Endrayana, 2022)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Misyella Fanny Cristiani dan Intan Immanuela, pada Desember 2021, dengan judul Pengaruh Persepsi

Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking* Pada Nasabah Bank Di Madiun, Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Volume 9 Nomor 3. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan *E-Banking* pada nasabah bank di Madiun. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam meneliti variabel yang digunakan keamanan dan kemudahan, sedangkan perbedaannya terdapat pada (Christiani & Immanuela, 2021).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Mella Adestyan dan Ida Rapida, pada September 2022 dengan judul Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung, Jurnal Manajemen Perbankan Syariah Volume 6 Nomor 1. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung. Secara Simultan Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan, dan Kepercayaan berpengaruh sebesar 58,8% terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung dengan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,585 atau 58,5%. Adapun tingkat korelasi dari seluruh variabel bebas dengan variabel terikat dengan koefisien 0,719 ada dalam kategori kuat. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam variabel yang digunakan keamanan dan kemudahan. Sedangkan untuk perbedaannya sendiri terdapat pada teknik sampling yang digunakan dan juga ada beberapa variabel yang digunakan yang tidak digunakan oleh peneliti.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Maria Loki Kristianti dan Rilo Pambudi, dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, dan Fitur Layanan Terdepan Pengguna *Mobile Banking* pada Mahasiswa di DKI Jakarta, Jurnal

Akuntansi Volume 11 Nomor 1. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi tingkat keamanan dan fitur layanan berpengaruh positif pada penggunaan *mobile banking* bagi mahasiswa-mahasiswa di DKI Jakarta. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam variabel yang digunakan keamanan dan kemudahan. Sedangkan untuk perbedaannya sendiri terdapat pada tempat penelitian (Kristianti & Pambudi, 2017)

6. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Rizky, Nyoman Putra Yasa, dan Made Arie Wahyuni, pada tahun 2018, dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking* Dalam Bertransaksi Pada UMKM di Kecamatan Buleleng, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan pengetahuan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Kecamatan Buleleng. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan yaitu persamaan dalam meneliti. Sedangkan untuk perbedaan dalam penelitian terdahulu penelitian dilakukan pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Buleleng (Rizky dkk., 2018).

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terkait rumusan masalah dalam penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Untuk memperjelas hipotesis, pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini akan diuraikan secara rinci:

1. H_0 : Diduga Keamanan dan Kemudahan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.
 H_a : Diduga Keamanan dan Kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank

Syariah Indonesia di Banjarmasin.

2. H_0 : Diduga Keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

H_a : Diduga Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

3. H_0 : Diduga Kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

H_a : Diduga Kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional/batasan ilmiah, kerangka berpikir, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini berisi informasi tentang teori- teori yang relevan dengan bahasan penelitian, yang berkaitan dengan Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia Di Banjarmasin.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang bagaimana cara penelitian ini dilakukan, jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, variabel penelitian dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini menyajikan hasil dari penelitian dan pembahasan yang berhubungan dengan rumusan masalah.

Bab V Penutup. Bab terakhir ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran atas dasar pemikiran dari penelitian.