

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan suatu agama yang mengajarkan prinsip *at ta'awun* yakni saling tolong-menolong dan bekerjasama untuk mengerjakan kebaikan. Islam memiliki aturan tersendiri dalam aktifitas ekonomi terutama hal keuangan. Didalam tidak diperbolehkan *riba*, dan membiasakannya menganggur. Oleh karena bunga secara fiqh dikategorikan sebagai *riba* yang berarti haram, di sejumlah negara Islam yang berpenduduk mayoritas islam mulai timbul usaha-usaha mendirikan lembaga alternatif non ribawi.¹ Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang syariah Islam, seperti menerima dan membayar bunga (*riba*) membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang-barang yang dilarang syariah, minuman keras misalnya.

Allah berfirman dalam Q.S. Ali Imron/3:130.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan *riba* dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.²

Hadis nabi saw :

لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ. وَقَالَ: وَهُمْ سَوَاءٌ. (رَوَاهُ مُسْلِمٌ)

“Rasulullah SAW telah mengutuk pemakan *riba* dan yang memakannya dan penulisnya dan saksi-saksinya dan mereka sama-sama. (H.R. Muslim).³

¹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2008), hlm 22

² Al-Qur'an dan Terjemahan terj. H. Ahmad Tohapura (Semarang: As-Syifa, 1998)

Bank Syariah didirikan dengan rujukan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Prinsip utama yang diikuti oleh bank Islam itu adalah :

1. Larangan *riba* dalam berbagai bentuk transaksi.
2. Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
3. Memberikan zakat.⁴

Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga menuntut dunia untuk lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi.

Tingginya tingkat persaingan antar usaha yang sejenis mau tidak mau menjadikan produsen semakin terus meningkat dan terus memperbaiki kualitas produk dan fitur layanan yang sesuai dengan nilai dan konsumen. Untuk itulah produsen harus dapat benar-benar memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Kehidupan modern yang sangat dinamis dengan mobilitas sangat tinggi, bahkan melintasi batas-batas ruang dari waktu, menurut masyarakat untuk secara efektif dan efisien memanfaatkan waktu yang dimiliki dengan memanfaatkan teknologi modern. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah industri perbankan untuk menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank syariah, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, yang pada akhirnya akan bergantung pada

³Ahmad dan Zainuddin bin Ali Alma'bari, *Azzawajir dan Mursyiduthullab*, terj. H. Salim Bahsreisy (Surabaya: Darussaggaf, 1977) hlm 510

⁴Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009), hlm 3

teknologi informasi *online*, sebagai contoh nasabah menggunakan ATM, *telephone* atau *handphone* bahkan internet untuk berhubungan dengan bank, tanpa harus repot-repot datang ke bank.

Pada era globalisasi ini Indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini memberi dampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan karena adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan saat ini. Perkembangan teknologi ini semakin hari semakin pesat, akan tetapi apakah kita siap atau tidak dalam mengikuti perkembangan teknologi tersebut.

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu *handphone*/seluler, tablet, IPAD juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan.

Seiring perkembangan kemajuan teknologi juga berperan besar agar proses transaksi lebih baik, yaitu dengan adanya fasilitas fitur layanan *mobile banking* dan *net banking*. Jumlah nasabah *mobile banking* dan *net banking* ini sendiri kian banyak, terbukti dari jumlah nasabah *mobile banking* dan *net banking* semakin banyak dari tahun ke tahun dan fitur layanan ini juga mempunyai kekurangan dan kelebihan.

Mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi meminta kita untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan dimana saja, teknologi informasi yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu wujud dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut, perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sector perbankan. Dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel seluler. Dengan di dukungnya teknologi yang semakin canggih dan teknologi tersebut mampu dimanfaatkan oleh industri perbankan maka aktivitas perbankan kini dapat dilakukan melalui telepon seluler yaitu dengan fasilitas *mobile banking*. Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi, disamping itu dengan adanya fasilitas *mobile banking* maka nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien.

Mobile banking adalah sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Fasilitas *mobile banking* ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM. *M-Banking* digunakan dengan menu yang sudah tersedia di SIM Card yang saat ini menggunakan media *short message service*. Dalam telepon seluler,

kemampuannya mampu bergerak (hal ini disebut dengan *mobile*) tanpa batas ruang dan waktu, juga memungkinkan manusia untuk berjalan dengan aktivitas yang sedang dijalankan. Telepon seluler bekerja dengan cara menerima sinyal elektromagnetik dari sebuah pemancar. Sistem perbankan yang memiliki akses *M-banking*, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, telepon, listrik dan asuransi, juga dapat digunakan untuk pembelian isi ulang pulsa. Keunggulan dari *M-banking* tersebut, dikeluarkan aturan oleh Bank Indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen risiko penyelenggaraan kegiatan *internet banking* (termasuk pada *Mobile Banking*) berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktifitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Sistem Internet.⁵

Internet Banking adalah cara melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *internet banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *internet banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari Ponsel, PC, Komputer, laptop/note book, PDA, dan sebagainya.⁶ Selain itu *internet banking* dapat melakukan pembayaran dan berbagai aktivitas finansial lainnya

⁵https://id.wikipedia.org/wiki/Elektronik_Perbankan_M-Banking (diakses pada hari Senin 10 Agustus 2015 jam 20.28 WITA)

⁶<https://id.wikipedia.org/wiki/E-banking> (diakses pada hari Senin 10 Agustus 2015 jam 20.30 WITA)

jika nasabah sudah memiliki **Token** dari bank yang bersangkutan. Token merupakan alat pengaman tambahan yang dapat digunakan untuk mengacak PIN, dengan demikian keamanan PIN akan terjaga. Tidak dapat terhindar dari hal-hal *cracking*, dan *hacking* yang jahat. Oleh karena itu dalam hal penggunaan *internet banking* sebaiknya digunakan pada PC/Laptop sendiri, dan hindari mengakses akun di tempat hot spot umum, warnet, dan tempat umum lainnya untuk menghindari *cracking* dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

Salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang menawarkan produk fitur layanan *mobile banking* dan *net banking* adalah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin terdapat fitur layanan BSM *Mobile Banking GPRS* dan BSM *Net Banking*, dimana fitur layanan BSM *Mobile Banking GPRS* ini merupakan layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data yang dapat digunakan oleh nasabah. Penggunaan transaksi secara non tunai alias *online* menggunakan internet. Seiring perkembangan zaman, transaksi *online* lebih diminati dibanding transaksi melalui layanan kantor cabang. Kegunaan dari BSM *Mobile Banking GPRS* adalah untuk cek transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer *real time* ke 83 bank, pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM *Mobile Banking GPRS* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, informasi kumpulan kata-kata bijak, pembayaran zakat. Kelebihan *mobile banking* salah satunya nasabah dapat memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online* tanpa harus mengunjungi bank. Sedangkan kekurangan *mobile banking* salah satunya setiap transaksi menggunakan BSM Card akan mengurangi limit di BSM *Mobile Banking*.

Fitur layanan BSM *Net Banking* merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat bsmnet.syariahamandiri.co.id yang dapat digunakan oleh nasabah. Kegunaan dari BSM *Net Banking* adalah untuk mengetahui informasi data rekening nasabah (tabungan, deposito, giro, pembiayaan) cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer real time ke 83 bank, pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya.⁷ Kelebihan *net banking* salah satunya adalah *net banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan nasabah akan dilengkapi dengan Token sebagai alat pengamanan tambahan. Sedangkan kekurangan *net banking* salah satunya adalah tidak mungkin melakukan transaksi *net banking* di kawasan yang jaringan internetnya belum ada. Jaringan internet yang diharapkan juga lebih kencang kecepatannya, kalau tidak *net banking* akan mengalami gagal transaksi.

Selain itu, penulis juga pernah melakukan pembicaraan ringan dengan salah satu nasabah *mobile banking* dengan *net banking*, sebut saja ibu Ria Rizky Fajarwati adalah nasabah *mobile banking* dari hasil pembicaraan tersebut penulis simpulkan bahwa ibu Ria Rizky Fajarwati tertarik menggunakan *mobile banking* karena memudahkan transaksi (dari segi transfer dan pembelian pulsa khususnya) dan untuk mengecek saldo juga jauh lebih mudah daripada harus pergi ke ATM. Ibu Ria Rizky Fajarwati juga menjelaskan bahwa *mobile banking* mempunyai kekurangan yaitu harus tersambung dengan internet kalau ingin menggunakan fitur ini dan ada beberapa transaksi yang memang dikenakan biaya tambahan. Kelebihan fitur ini memudahkan ibu Ria Rizky Fajarwati melakukan transaksi (isi pulsa, cek saldo, cek mutasi), melihat jadwal sholat

⁷ Brosur BSM Produk dan Jasa, Bank Syariah Mandiri tahun 2014

dan bisa mengganti PIN tanpa harus pergi ke ATM jadi memudahkan sekali dalam hal transaksi khususnya ibu Ria Rizky Fajarwati sebagai penjual *online shop*.

Selanjutnya, penulis melakukan pembicaraan ringan dengan salah satu nasabah net banking, sebut saja ibu Nadia Adytia Anjadini adalah nasabah *net banking* dari hasil pembicaraan tersebut penulis simpulkan bahwa ibu Nadia Adytia Anjadini tertarik menggunakan *net banking* karena bisa cek mutasi saldo sampai satu bulan dan transaksinya pun lebih besar dari *mobile banking*. Ibu Nadia Adytia Anjadini menjelaskan kekurangan *net banking* ini yakni masih menggunakan TAN bukan Token seperti Bank Mandiri. Kelebihannya adalah mempermudah ibu Nadia Adytia Anjadini melakukan transaksi dan bisa mencetak rekening koran tanpa harus datang ke bank.

Memperhatikan latar belakang yang sudah di uraikan di atas, yaitu berkembangnya fitur layanan yang ada di Bank Syariah Mandiri penulis tertarik membahas mengenai *mobile banking dengan net banking* dan ingin membandingkan fitur layanan mana yang lebih mudah dipahami bagaimana cara penggunaannya dan fitur layanan mana yang lebih banyak memiliki kelebihan dan kekurangan di fitur layanan *mobile banking dengan net banking*. Pada saat ini masyarakat pada umumnya memakai *handphone* yang memiliki akses internet yang bisa digunakan setiap waktu, sehingga nasabah bisa memanfaatkan waktu tanpa harus datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan. Mengingat saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet dan telepon genggam. Sebagai contoh, transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening sudah dapat dilakukan tanpa harus bersusah

payah menuju bank. Namun yang menjadi permasalahan adalah bagaimana penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* dan apa kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *net banking* menarik untuk dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* serta kelebihan dan kekurangan *mobile banking* dengan *net banking*. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti masalah tersebut lebih mendalam dan di tuangkan dalam sebuah skripsi yang diberi judul : “Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan *Net Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *netbanking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin ?
2. Apa kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *netbanking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, di tetapkan tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *netbanking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *netbanking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.

D. Signifikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai :

1. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.
2. Bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan syariah.
3. Kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dan khususnya Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka peneliti memberikan defenisi operasional sebagai berikut :

1. Perbandingan adalah perimbangan (antara berapa benda atau perkara).⁸
Perbandingan yang dimaksud adalah perbandingan penggunaan yang mudah digunakan antara kedua layanan fitur ini serta kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *net banking*.
2. *Mobile Banking* adalah layanan bank yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telpon seluler atau handphone *GSM (Global System For Commmunication)* dengan menggunakan menu yang sudah di SIM Card atau *Handphone* yang saat ini menggunakan media *SMS (Short Message Service)*.⁹ *Mobile Banking* yang dimaksud adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis *GPRS*.

⁸ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia, edisi III, Cet. Ke-7*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), hlm 91

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013)

3. *Net Banking* adalah nasabah melakukan transaksi perbankan (finansial atau nonfinansial) melalui computer yang terhubung dengan jaringan internet bank.¹⁰*Net Banking* yang dimaksud adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan penulis beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan apa yang akan penulis teliti, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Aiisyah Amanah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun penelitian 2014, dengan judul skripsi “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”. Tujuan penelitiannya untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh persepsi kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Adapun hasil penelitian tersebut yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*, persepsi risiko tidak berpengaruh, persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan. Berbeda dengan penelitian yang akan lakukan disini penulis lebih memperhatikan bagaimana penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* sehingga bisa melihat masing-masing kekurangan dan kelebihan dari fitur layanan ini.

Selanjutnya Aidi Royansyah 1101160263 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Fitur *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin” namun tulisannya menekankan penelitian ini untuk mengetahui

¹⁰ *Ibid*

bagaimana pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRI Syariah terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa fitur layanan *Internet Banking* BRI Syariah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaannya dimana skripsi tersebut lebih memfokuskan tentang layanan fitur internet banking terhadap loyalitas nasabah dan disini penulis membahas tentang bagaimana penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* beserta kekurangan dan kelebihan dari masing-masing layanan fitur ini.

Kemudian Abdurrahman Al-Gunain 02391362 Jurusan Muamalat Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, menulis skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta” yang membahas tentang kepercayaan, komitmen, dan antisedennya berpengaruh terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan teknologi *mobile banking*. Penelitiannya juga meneliti keamanan, etika, privasi, keterbukaan, kecepatan, kualitas informasi, control pengaturan kemajuan teknologi dan reputasi sebagai determinan kepercayaan.¹¹ Perbedaannya adalah skripsi tersebut lebih membahas mengenai bagaimana nasabah tertarik untuk menggunakan *mobile banking* dan penelitian penulis lebih memfokuskan bagaimana penggunaan *mobile banking* dengan *net banking*.

Dapat disimpulkan bahwa sudah ada penelitian yang meneliti tentang layanan fitur *mobile banking* dengan *net banking*, namun dari beberapa penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan dengan permasalahan yang ingin penulis teliti, dimana penulis memfokuskan kepada bagaimana perbandingan penggunaan *mobile banking* dengan *net Banking* serta apa kekurangan dan kelebihan *mobile banking* dengan *net*

¹¹<http://digilib.uin-suka.ac.id/5271/> diakses pada jam 00.40 Wita pada tanggal 8 Januari 2016

banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin di Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan Skripsi ini terdiri dari V bab dengan sistematika sebagai berikut: Bab I adalah pendahuluan merupakan bab yang menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dirumuskanlah permasalahan penelitian dan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi dari penelitian ini merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Dari judul itu sendiri telah ditemukan beberapa definisi operasional yang diperlukan untuk memahami kata-kata yang penulis maksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran yang berbeda, kemudian sebagai rujukan dalam penulisan maka diambil kajian pustaka dari skripsi-skripsi terdahulu agar memudahkan penulisan dan menjaga kebenaran originalitas penulisan, untuk lebih mudah memahami penelitian ini maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisi tentang : teori pengertian *elektronik banking, mobile banking* dan *net banking*.

Bab III merupakan metode penelitian yang terdiri atas : jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis, terdiri dari : pertama, laporan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin. Kedua, analisis terhadap hasil penelitian berdasarkan landasan teoritis yang telah disusun, yang berisi :

gambaran umum tentang penggunaan *mobile banking* dengan *net banking* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin, hasil wawancara, analisis data dan pembahasan penelitian.

Bab V merupakan penutup dari penelitian yang dilakukan, terdiri dari simpulan dan saran.