

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan modern, teknologi informasi dengan mobilitas tinggi tidak dapat dipisahkan dari semua aspek kehidupan manusia. Perkembangannya yang pesat membuat segalanya menjadi mudah dan efisien. Selain itu, dengan adanya teknologi internet memberikan banyak keuntungan dan kemudahan di hampir semua bidang. Di internet, individu dapat menggunakan perangkat elektronik yang dapat dihubungkan untuk mengakses semua bentuk informasi dan komunikasi tanpa dibatasi oleh ruang atau waktu.

Industri perbankan Indonesia juga sangat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi ini telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran distribusi yang efisien untuk industri perbankan. Bank telah berevolusi dari menyediakan solusi perbankan berbasis kertas menjadi teknologi mutakhir. Perkembangan industri perbankan memungkinkan nasabah dengan mudah menggunakan berbagai produk kapan saja dan di mana saja. (Bharti, 2016).

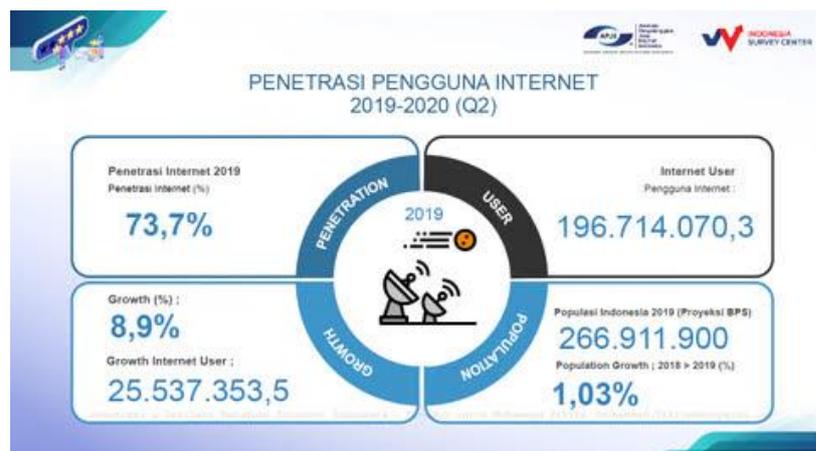
Nasabah kini membutuhkan layanan yang praktis dan sederhana. Sehingga perlu mempertimbangkan cara untuk mendukung produk dan layanan bank, agar nasabah menggunakan alat pendukung yang disediakan oleh bank untuk interaksi

dan bertransaksi. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang menjawab keinginan nasabah akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa teknologi merupakan terobosan mendasar dalam pelayanan. Sehingga layanan perbankan berubah menjadi perbankan online dan mobile banking yang sekarang sudah tersedia. Dari hal itu beberapa nasabah jarang muncul di lobi bank atau berdiskusi dengan karyawan.

Gambar I

Pengguna Internet di Indonesia Pada Kuartal II 2020



Sumber: Survei APJII soal pengguna internet di Indonesia pada kuartal II 2020

Gambar I menunjukkan persentase keadaan dimana penggunaan internet di Indonesia saat ini mencapai 196,7 juta pengguna dengan penetrasi 73,3 persen dari total populasi Indonesia sekitar 266,9 juta. Henri Kasyfi Soemartono, Sekjen APJII menyatakan dalam paparan hasil survei penetrasi pengguna internet Indonesia 2019 – 2020 Jumlah pengguna internet tersebut mengalami kenaikan 8,9% atau 25.537.353 juta jiwa dari jumlah pada 2018 yang sebesar 171,1 juta jiwa atau 64,8% dari populasi sebelumnya berjumlah 264,16 juta jiwa. Untuk

kontribusi penetrasi internet per wilayah dari total penetrasi 73,3%, wilayah Sumatera memberi kontribusi 22,1%, Jawa 56,4%, Bali dan Nusa Tenggara 5,2%, Kalimantan 6,3%, Sulawesi 7,0%, Maluku dan Papua 3,0%. Sebagai perbandingan, pada hasil survei 2018 lalu, wilayah Sumatera memberi kontribusi 21,6%, Jawa 55,7%, Bali dan Nusa Tenggara 5,2%, Kalimantan 6,6%, Sulawesi 5,2%, Maluku dan Papua 10,9%. Survei ini juga menggambarkan perilaku pengguna internet di Indonesia. Antara lain 10,2% mengaku tidak menggunakan internet lantaran tidak tahu cara menggunakannya, sehingga upaya sosialisasi perlu lebih ditingkatkan. Selain itu, media yang digunakan untuk terhubung dengan internet juga mengalami perubahan. Sebanyak 73,2% pengguna internet mengaku tidak pernah lagi terhubung dengan internet melalui computer desktop (PC). Sedangkan 95,4% pengguna internet menggunakan smartphone untuk terhubung dengan internet. Terkait berapa lama rata-rata waktu yang digunakan dalam berinternet, penggunaan internet sebagian besar menyatakan 8 jam ke atas dalam sehari. (www.beritasatu.com di akses pada 9 November 2020 pukul 17:29 WIB)

Perkembangan ini ditandai dengan pesatnya penggunaan electronic banking (e-banking) untuk mendukung perbankan dan memudahkan nasabah dalam memproses transaksi (Otoritas Jasa Keuangan, 2015, hlm. 20). Untuk memenuhi harapan konsumen dan tuntutan yang berkembang, industri perbankan memiliki teknologi untuk menyediakan layanan perbankan yang nyaman dan nyaman bagi pelanggan (Bharti, 2016). Sehingga orang dapat menggunakan

ATM, telepon atau ponsel, atau bahkan Internet untuk menghubungi bank tanpa khawatir pergi ke bank.

Salah satu teknologi yang digunakan dalam perbankan modern adalah self service technology (SST). Menurut Meuter, self service technology (SST) adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan memberikan layanan yang mereka butuhkan tanpa bergantung pada karyawan (Fatimah dan Suyanto, 2016). SST mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan perusahaan untuk menyediakan layanan yang mereka butuhkan. Layanan perbankan online adalah salah satu contoh SST. Irmadhani dan Nugroho (2012) menjelaskan bahwa bentuk online banking adalah automatic teller machine (ATM) dan electronic banking (e-banking) dalam (Hapsara, 2015). Otoritas Jasa Keuangan (2015) membagi perbankan elektronik menjadi tujuh kategori dalam bukunya yang disebut Bijak ber *Electronic Banking*, yaitu: ATM (*Automated Teller Machine*), EDC (*Electronic Data Capture*), *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *E-Commerce*, *Phone Banking*, dan *Video Banking*. Bank Indonesia kini membagi layanan electronic banking menjadi empat kategori, yaitu online banking, mobile banking, phone banking dan SMS banking.

Jumlah pengguna e-banking global terus bertambah. Penerimaan masyarakat terhadap multi-channel banking juga meningkat, dengan konsumen menghargai kemudahan dan biaya rendah dari ATM, perbankan online dan saluran perbankan elektronik lainnya yang terjangkau. Saluran perbankan utama "Mobile Banking" diluncurkan secara global. Mobile banking diperkenalkan sebagai saluran pembayaran mobile, yang merupakan solusi bagi pelanggan dan

pemegang rekening bank untuk memberikan kemudahan dan kemudahan untuk pembayaran mikro (Audi, dkk, 2016).

Mobile banking adalah penggunaan perangkat bergerak seperti telepon genggam dan personal digital assistant (PDA) untuk mengakses jaringan perbankan melalui protokol aplikasi nirkabel (Zhou, Lu and Wang, 2010, hlm. 760). Darsow dan Listwan (2012) menjelaskan bahwa mobile banking memungkinkan konsumen untuk mengakses informasi rekening mereka, melakukan pembayaran, dan melakukan banyak transaksi perbankan lainnya. Selain itu, kemudahan, kenyamanan dan aksesibilitas, serta mobile banking juga penting untuk akuisisi nasabah (Gumussoy, 2016).

Indonesia adalah salah satu negara mobile first (Otoritas Jasa Keuangan, 2016), dan kebanyakan orang lebih suka menggunakan perangkat seluler daripada perangkat lain untuk mengakses Internet. Segala sesuatu yang berhubungan dengan perangkat mobile mudah diterima dan diadopsi oleh masyarakat Indonesia. Akan tetapi hanya sedikit orang yang menggunakannya untuk layanan jasa keuangan.

Gambar II

Persentase Pertumbuhan Mobile Banking di Indonesia dan di Beberapa Negara Lainnya



Sumber: *MEF Country Report Indonesia, 2015*

Laporan di atas menunjukkan bahwa tingkat utilisasi mobile banking di Indonesia telah melonjak dari 58% pada tahun 2013 menjadi 80% pada tahun 2014 dan akan terus tumbuh. Meski masih lebih rendah dari negara-negara Afrika, rasio ini masih lebih tinggi dari rata-rata dunia dan rasio negara-negara lain, Asia dan negara-negara lain.

Bagi perbankan, pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang yang sangat baik yang harus dipantau dan dikelola sepenuhnya agar dapat terus memberikan layanan mobile banking yang semakin dibutuhkan, digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Karena jumlah besar pengguna mobile banking merupakan bagian dari layanan keuangan digital, bank dapat menghemat biaya bank dengan menyediakan layanan yang lebih murah.

Bahkan menurut Country Development Microsave dan Grace Retnowati (Paramaesti, 2016), pengetahuan keuangan digital penting bagi kalangan menengah ke bawah. Dia mengatakan bahwa keuangan digital dapat meningkatkan PDB tahunan pada tahun 2025 sebesar 3,7 triliun dolar AS. Ini adalah 6% lebih tinggi dari layanan keuangan tradisional. Pembayaran melalui Internet dan perangkat transaksi ponsel juga akan mengurangi biaya layanan keuangan hingga 80-90%.

Oleh karena itu, bank-bank di seluruh dunia, termasuk Indonesia, berlomba-lomba untuk mendapatkan layanan terbaik dari segi efisiensi, efektivitas dan kepuasan nasabah atas sistem dan aplikasi mobile banking mereka. Kepuasan

pelanggan, dalam hal ini pelanggan merupakan salah satu kunci utama loyalitas pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, bank harus mempelajari bagaimana keinginan nasabah yang sebenarnya saat menggunakan layanan mobile banking. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Yusnaini, 2010).

Di Indonesia, mobile banking tidak hanya diperkenalkan oleh perbankan konvensional, namun juga dikembangkan pula oleh bank-bank dengan konsep syariah. Yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan lembaga perbankan syariah. Bank ini didirikan pada pukul 13.00 WIB pada tanggal 1 Februari 2021. Pada 1 Februari 2021, bank tersebut melakukan merger dari anak perusahaan perbankan BUMN, antara lain Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah, menjadi Bank Syariah Indonesia.

BSI Mobile adalah fitur mobile banking yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya untuk mengakses rekening tabungan dan melakukan transaksi online. Mobile banking dapat diakses kapan saja, di mana saja melalui smartphone Android dan iOS. Fitur-fitur yang terdapat di BSI Mobile, yaitu pengecekan informasi saldo, transfer uang, bayar kebutuhan sehari-hari, bayar zakat, dan masih banyak lagi. (www.lifepal.co.id di akses pada 4 Juli 2021)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori penggunaan sistem teknologi informasi yang menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan sistem teknologi mobile banking. Model TAM dikembangkan oleh

Davis (1986) dalam (Hapsara, 2015), dia memperkenalkan dua variabel yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang memiliki relevansi untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi (*Acceptance of IT*).

Adapun variabel pertama yang perlu diamati dalam penggunaan *mobile banking* yaitu persepsi kenyamanan. Menurut Pikkarainen dalam (Davis, 1992, hlm. 6) menjelaskan bahwa kenyamanan adalah suatu kondisi dimana seseorang menggunakan teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri. Sehingga ketika menggunakan sistem tersebut dirasa menyenangkan baginya, maka para pemakai akan termotivasi untuk menggunakannya.

Variabel kedua yang perlu diamati dalam penggunaan *mobile banking* yaitu kemudahan. Dimana kemudahan di sini didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2008, hlm. 115). Semakin mudah aplikasi *mobile banking* digunakan, maka nasabah akan semakin menggunakannya.

Bank syariah harus memiliki produk dan layanan yang berkualitas, berdaya saing, inovatif dan berorientasi masa depan agar dapat menjadi produk referensi bagi industri sejenis dan sesuai dengan prinsip syariah (Solihin 2008, hlm. 289). Pengembangan produk *e-banking* semata-mata ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan penggunanya, dalam hal ini nasabah.

Per tanggal 8 Juli 2021 pukul 09.00 WITA, jumlah pengunduh aplikasi BSI Mobile pada Play Store mencapai lebih dari 1 juta unduhan dengan rata-rata penilaian 3,4 dari 5,0. Bintang. Penilaian tersebut berasal dari 46.634 pengguna.

Dari sumber data tersebut, keluhan sebagian besar pengguna BSI Mobile yaitu permintaan tidak dapat diproses, fiturnya lumayan ribet, serta loading yang lama. Beberapa hal itu membuat sebagian nasabah kecewa karena aplikasi yang secara tiba-tiba terhenti sehingga membuat pengguna sulit melakukan transaksi yang diinginkan.

Dengan demikian pihak perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia sebaiknya perlu mencari tahu keinginan nasabah agar dapat menaikkan persentase penggunaan mobile banking. Bank harus melihat berbagai persepsi yang dapat mempengaruhi nasabah dalam penggunaan mobile banking sehingga dapat terus mengembangkan dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, pengguna BSI Mobile. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kenyamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kenyamanan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan BSI Mobile pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?
2. Apakah persepsi kenyamanan dan kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan BSI Mobile pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi kenyamanan dan kemudahan secara simultan terhadap penggunaan BSI Mobile pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
2. Pengaruh persepsi kenyamanan dan kemudahan secara parsial terhadap penggunaan BSI Mobile pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan pengetahuan tentang pengaruh persepsi kenyamanan dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi

mahasiswa jurusan perbankan syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman pustaka untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas penggunaan mobile banking.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang ilmu yang penulis peroleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang perbankan. Selain itu juga sebagai wahana untuk menambah wawasan pengetahuan tentang mobile banking.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

1. Persepsi Kenyamanan

Persepsi kenyamanan merupakan suatu kondisi dimana seorang individu menggunakan teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap menyenangkan bagi dirinya sendiri (Davis, 1992). Persepsi kenyamanan yang

dimaksud di sini adalah persepsi kenyamanan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan BSI Mobile.

2. Kemudahan

Kemudahan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang berpikir bahwa teknologi informasi mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dari pengguna (Jogiyanto, 2008, hlm. 115). Kemudahan yang dimaksud di sini adalah kemudahan BSI Mobile yang digunakan oleh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

3. Penggunaan BSI Mobile

Penggunaan BSI Mobile adalah kondisi nyata nasabah yang menggunakan mobile banking yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap durasi waktu dan frekuensi penggunaan yang dilakukan oleh nasabah dalam bertransaksi melalui BSI Mobile (Muntiana, dkk., 2012). Penggunaan BSI Mobile di sini adalah durasi waktu dan frekuensi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan BSI Mobile.

4. Mahasiswa

Mahasiswa merupakan individu yang sedang menempuh pendidikan di sebuah perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta ataupun lembaga yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dewi Julita Sari (2019). Judul: *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan BSM Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa IAIN Bengkulu)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepercayaan apakah berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap penggunaan BSM mobile banking. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kemudahan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel persepsi kebermanfaatan, kepercayaan dan penggunaan BSM mobile banking.
2. Ilham Basrian Jasuma Putra (2020). Judul: *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Fasilitas Mobile Banking Bank Syariah (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kenyamanan apakah berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap minat menggunakan mobile banking bank syariah. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel persepsi kenyamanan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel

persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan minat menggunakan fasilitas mobile banking bank syariah.

3. Istiqomah (2019). Judul: *Pengaruh Pengetahuan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi Pada Mahasiswa FEBI & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, keamanan dan kemudahan apakah berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap penggunaan mobile banking pembayaran online UKT mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kemudahan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel pengetahuan, keamanan, dan penggunaan mobile banking pembayaran online UKT mahasiswa.
4. Risma (2021). Judul: *Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan dan kemudahan apakah berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap minat menggunakan mobile banking pada masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak. Penelitian ini memiliki persamaan pada variabel kemudahan. Adapun perbedaan penelitian ini pada variabel fitur layanan dan minat menggunakan mobile banking.

G. Kerangka Pemikiran

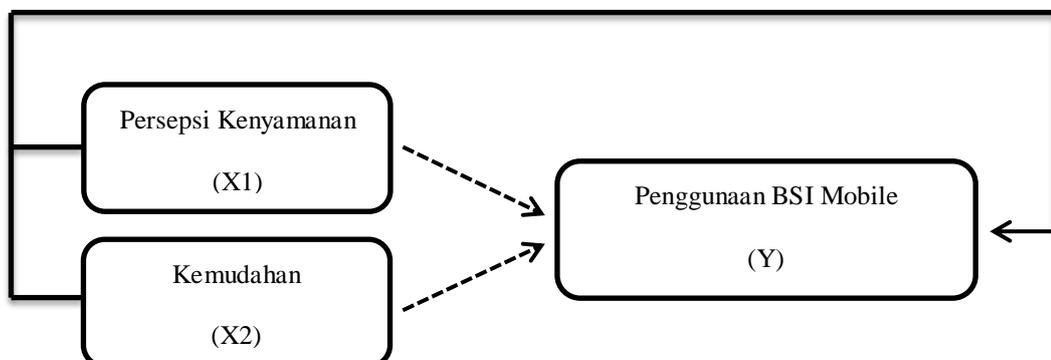
Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi secara teoritis dapat dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2014, hlm. 60).

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kenyamanan dan kemudahan terhadap penggunaan BSI Mobile pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Penggunaan BSI Mobile sebagai variabel terikat (*dependent variable*) yang dilambangkan dengan huruf (Y), sedangkan yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) yang dilambangkan dengan huruf (X) yaitu Persepsi Kenyamanan (X1) dan Kemudahan (X2). Untuk mengetahui apakah elemen-elemen ini berpengaruh maka kerangka berpikir penulis gambarkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar III

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah 2021.

Keterangan:

- : Pengaruh secara simultan
 -----→ : Pengaruh secara parsial

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diduga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

H_0 = tidak terdapat pengaruh antara variabel persepsi kenyamanan dan kemudahan terhadap penggunaan BSI Mobile.

H_a = terdapat pengaruh antara variabel persepsi kenyamanan dan kemudahan terhadap penggunaan BSI Mobile.

2. Hipotesis Parsial

a. H_0 = tidak terdapat pengaruh antara variabel persepsi kenyamanan terhadap penggunaan BSI Mobile.

H_a = terdapat pengaruh antara variabel persepsi kenyamanan terhadap penggunaan BSI Mobile.

b. H_0 = tidak terdapat pengaruh antara variabel kemudahan terhadap penggunaan BSI Mobile.

H_a = terdapat pengaruh antara variabel kemudahan terhadap penggunaan BSI Mobile.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini ditulis dalam V (lima) bab yang dilakukan dengan cara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah dan secara umum yang merujuk kepada panduan penulisan skripsi yang diatur sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin dicapai, lalu signifikansi penelitian untuk menguraikan manfaat dari penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan terdahulu dan yang sekarang dilakukan. Kemudian dibuat kerangka berpikir dengan desain berbentuk gambar sebagai acuan dalam penelitian. Adanya hipotesis penelitian digunakan untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedua merupakan landasan teori, yang merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang persepsi kenyamanan, kemudahan, mobile banking, serta penggunaan mobile banking.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber

data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik pengolahan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat merupakan penyajian data dan analisis data, yang memuat gambaran umum lokasi penelitian, dan kemudian data yang diperoleh dianalisis dalam analisis data.

Bab kelima merupakan penutup, yang berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan saran-saran yang memuat beberapa implikasi yang dapat diajukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.