

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masih terdapat anggapan bahwa Islam menghambat kemajuan. Beberapa kalangan mencurigai Islam sebagai faktor penghambat pembangunan (*an obstacle to economic growth*). Pandangan ini berasal dari para pemikir Barat. Meskipun demikian, tidak sedikit intelektual muslim yang juga meyakinkannya (Antonio, 2001, hlm. 3). Kegiatan dalam bank konvensional identik dengan sistem bunga dan transaksinya tidak sesuai dengan syariat-syariat Islam. Maka dari itu Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam untuk menghindari sistem bunga dalam pengoperasian bank. Munculnya bank syariah sebagai alternatif penyelesaian konflik antara riba dan bunga bank. Umat Islam dilarang mengambil riba dalam bentuk apapun (Antonio, 2001, hlm. 48).

Larangan riba dalam Al-Qur'an tidak sekaligus melainkan diturunkan dengan empat tahapan, yaitu *tahap pertama*, menolak anggapan bahwa pinjaman riba yang pada zahirnya seolah-olah menolong mereka yang memerlukan sebagai suatu perbuatan mendekati atau *taqarrub* (Antonio, 2001, hlm. 49). Hal ini diterangkan dalam Al-Qur'an terdapat pada surat Q.S. Ar-Rum/30: 39 berikut:

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لَّيْرُبُوا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ
وَجَهَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضَعِفُونَ ۝ ٣٩

Artinya:”Riba yang kamu berikan agar berkembang pada harta orang lain, tidaklah berkembang dalam pandangan Allah. Adapun zakat yang kamu berikan dengan maksud memperoleh keridaan Allah, (berarti) merekalah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).’(Kemenag RI, 2019, hlm. 408).

Tahap kedua, riba digambarkan sebagai suatu yang buruk Allah SWT mengancam akan memberi balasan yang keras kepada orang Yahudi yang memakan riba. Hal ini diterangkan dalam Al-Qur’an terdapat pada surat Q.S.An-Nisa/4:160-161 berikut:

فَظَلَمِ مِنَ الَّذِينَ هَادُوا حَرَمْنَا عَلَيْهِمْ طَيْبَاتٍ أُحِلَّتْ لَهُمْ وَبِصَدِّهِمْ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ كَثِيرًا
 ١٦٠ وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ
 عَذَابًا أَلِيمًا ١٦١

Artinya: “Karena kezaliman orang-orang Yahudi, Kami mengharamkan atas mereka (makanan-makanan) yang baik yang (dahulu) pernah dihalalkan bagi mereka; juga karena mereka sering menghalangi (orang lain) dari jalan Allah. Melakukan riba, padahal sungguh mereka telah dilarang darinya; dan memakan harta orang dengan cara tidak sah (batil). Kami sediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka azab yang sangat pedih.” (Kemenag RI, 2019, hlm. 103).

Tahap ketiga, riba diharamkan dengan dikaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Hal ini diterangkan dalam Al-Qur’an terdapat pada surat Q.S. Ali ‘Imran/3: 130 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً سَوْآتُوهَا اللَّهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٣٠

Artinya:” Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung. ” (Kemenag RI, 2019, hlm. 66)

Riba dalam ayat ini dimaksudkan sebagai utang-piutang yang ketika tidak bisa dibayar pada waktu jatuh tempo, pengutang diberi tambahan waktu, tetapi dengan ganti berupa penambahan jumlah yang harus dilunasinya.

Menurut para ulama, riba nasiah ini haram, walaupun jumlah penambahannya tidak berlipat ganda.

Tahap keempat, Allah SWT dengan jelas dan tegas mengharamkan apa pun jenis tambahan yang diambil dari pinjaman. Hal ini diterangkan dalam Al-Qur'an terdapat pada surat Q.S. Al-Baqarah/2:278-279 dan surat ayat ini merupakan ayat terakhir yang diturunkan mengenai riba:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ۚ ۲۷۸ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا
فَأَذْنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا
تُظْلَمُونَ ۚ ۲۷۹

Artinya: *"Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin. Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)."* (Kemenag RI, 2019, hlm. 47)

Selain larangan riba terdapat pada Al-Qur'an melainkan juga terdapat pada Al-Hadits yang berfungsi untuk menjelaskan lebih lanjut aturan yang telah digariskan melalui Al-Qur'an. Salah satu hadits yang melarang riba yaitu yang diriwayatkan oleh Abdurrahman bin Abu Bakar bahwa ayahnya berkata, "Rasulullah saw. melarang penjualan emas dengan emas dan perak dengan perak kecuali sama beratnya, dan membolehkan kita menjual emas dengan perak dan begitu juga sebaliknya sesuai dengan keinginan kita" (HR Bukhari no. 2034, kitab al-Buyu) (Antonio, 2001, hlm. 52).

Indonesia dipengaruhi oleh kebangkitan bank syariah di negara-negara Islam. Kemajuan perbankan syariah di tengah perubahan zaman ditandai

dengan pengesahan PP No. 10 Tahun 1998 bahwa: Bank usaha adalah bank yang menyelesaikan praktek usaha secara konsisten atau berdasarkan standar syariah yang dengan sendirinya memberikan bantuan dalam bentuk lalu lintas berbayar (Anshori, 2007, hlm. 34).

Teknologi masa kini sangat signifikan pengaruhnya pada semua lini kehidupan, baik sosial, politik, budaya bahkan ekonomi. Dalam perjalanannya, teknologi perbankan pun turut mengalami adaptasi agar memberikan yang terbaik dan kenyamanan dari segi pelayanan bagi para nasabah. Dengan memaksimalkan perkembangan teknologi yang kian pesat, perbankan hadir dengan berbagai varian layanan dengan tujuan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah. Salah satu teknologi perbankan yang memudahkan nasabah yaitu *mobile banking*. Menurut temuan wawancara yang dilakukan reporter Maizal Walfajri dan dimuat dalam artikel (KONTAN.CO.ID), Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo menyatakan nilai transaksi perbankan digital akan naik 46,72 persen per tahun menjadi Rp 28.685,48 triliun hingga September 2021. Secara total, pencapaian ini diharapkan mencapai Rp 39.130 triliun pada 2021, naik 43,04 persen *year-over-year*. Salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh nasabah adalah *mobile banking*, yang memungkinkan suatu bank untuk melakukan transaksi perbankan dan melihat informasi rekening melalui ponsel apapun.

Bank adalah lembaga keuangan yang melakukan kemampuan menghimpun harta (*funding product*) yang menghimpun harta dari orang-orang yang mempunyai kelebihan cadangan (*surplus*) dan kemampuan mengeluarkan

cadangan (*financing product*) kepada orang-orang yang membutuhkan cadangan (*deficit*) dan juga dapat menyelesaikan administrasi yang berbeda (Hidayatullah, 2017, hlm. 58). Operasi dan bisnis bank akan selalu terhubung dengan komoditas, seperti mentransfer dana, mengembalikan dana ke rekening giro, mendiskon wesel, jual beli surat berharga, cek dan kertas perdagangan, dan sebagainya. dan seterusnya.

Perspektif Islam, *mobile banking* sesuai dengan rincian legitimasi pemahaman, khususnya dengan memenuhi poin-poin pendukung dan syarat-syarat kesepakatan dalam pengaturan. Pada prinsipnya akad yang digunakan adalah akad *wakalah*. *Wakalah* berarti penyerahan, pendelegasian atau memberi mandat. Dalam penggunaan akad ini sudah disertai dengan imbalan/fee atas pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan nasabah adalah pengguna dari provider atau layanan tersebut. Pada peraturan yang dikeluarkan oleh MUI, bank diperbolehkan mengambil fee selama tidak memberatkan nasabah dan pada bank syariah pengambilan fee dilakukan berdasarkan perhitungan nominal dari keseluruhan pembiayaan (Miftahuddin, 2019, hlm. 30).

Secara praktis, layanan *mobile banking* membuat berbagai transaksi menjadi lebih mudah bagi nasabah, lebih mudah terakses meski dalam koneksi *internet* lambat dengan jangkauan koneksi lebih luas dan fitur sederhana dan mudah dimengerti. Keunggulan *mobile banking* juga memudahkan nasabah dalam menjangkau bank, dapat terakses 24 jam serta aman dan meminimalisasi risiko penipuan. Namun, *mobile banking* juga terdapat kekurangan seperti

rentan akan penipuan yaitu pengguna *mobile banking* menerima SMS atau telepon palsu yang menanyakan detail rekening bank dari seorang *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan atau biasa disebut dengan penipuan *smishing*, fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa *di-hack* saat *smartphone* dicuri dan dibutuhkannya *smartphone* canggih untuk mengakses *mobile banking*. Selain itu, kendala yang dihadapi oleh *mobile banking* adalah tidak adanya informasi nasabah pada administrasi atau kantor yang diberikan, khususnya *mobile banking*. Salah satu kegunaannya adalah untuk melakukan pembayaran dan pembelian; kita bisa melakukannya tanpa harus menghabiskan waktu pergi ke bank..

Dengan demikian, maka nasabah menjadi lebih berhati-hati dalam menggunakan fasilitas yang ada pada perbankan, dengan memperhatikan pengetahuan nasabah yang menjadi keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas dari perbankan. Kemudian kepercayaan nasabah dalam memilih menggunakan fasilitas seperti *mobile banking* juga menjadi pertimbangan bagi nasabah yang mana bank memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga nasabah mengambil keputusan menggunakan layanan tersebut. Selain itu, risiko keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* sebagian besar dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan layanan, terutama dalam situasi di mana nasabah mengalami kesulitan untuk menyelesaikan transaksi atau menggunakan produk atau layanan bank.

Dari permasalahan tersebut maka peneliti mengangkat skripsi berjudul Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan terhadap

Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada judul proposal ini adalah:

1. Apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat dari signifikansi dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Instansi

Khususnya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pengetahuan masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* untuk nasabah.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Bagi perguruan tinggi diharapkan dapat menambah referensi informasi dan perbendaharaan perpustakaan Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Islam.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan khasanah keilmuan dan dapat mengetahui lebih khusus tentang pengaruh pengetahuan nasabah, kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

E. Definisi Operasional

Agar tidak ada kesalah pahaman pembaca dalam mengartikan judul yang akan diteliti dan agar peneliti dapat melaksanakan penelitian sesuai harapan, maka diperlukan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh menurut (kkbi.kemdikbud.go.id) adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan

kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

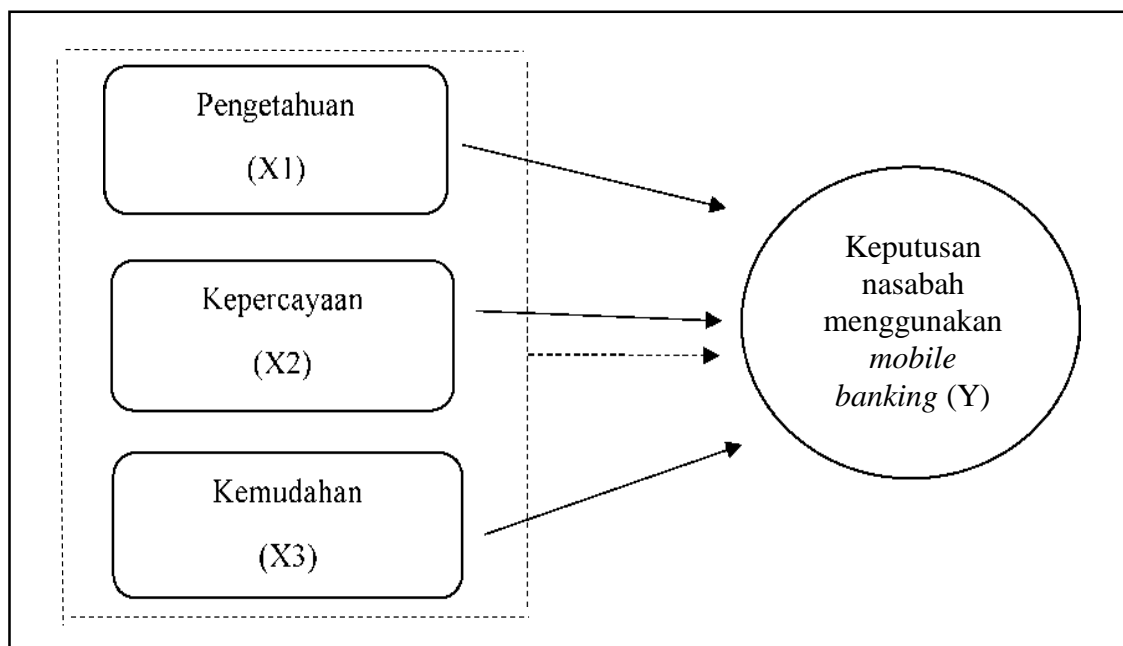
2. Pengetahuan menurut (kkbi.kemdikbud.go.id) merupakan segala sesuatu yang diketahui dengan berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan suatu informasi yang sudah bercampur dengan pemahaman serta potensi untuk memutuskan dan selanjutnya terekam pada pikiran setiap orang. Dengan kata lain pengetahuan memberi arti sebuah kemampuan prediktif pada suatu hasil dari pengenalan pola. Pengetahuan yang dimaksud pada penelitian ini adalah tentang pengetahuan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
3. Kepercayaan menurut (kkbi.kemdikbud.go.id) adalah anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata. Arti lainnya dari kepercayaan adalah sesuatu yang dipercayai. Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepercayaan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
4. Kemudahan menurut (kkbi.kemdikbud.go.id) adalah perihal mudah. Dengan arti lain dari kemudahan adalah sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
5. Layanan *Mobile Banking* dalam penelitian ini adalah aplikasi BSI *Mobile* yang merupakan bagian dari aplikasi BSI *Mobile*. Pada Bank Syariah Indonesia layanan *mobile banking* disebut dengan BSI *Mobile*. Dengan

BSI *Mobile* memudahkan bertansaksi seperti melakukan transfer secara massal dan monitoring transaksi dimanapun dan kapanpun. Layanan *mobile banking* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran



Gambar I Kerangka Pemikiran

(Sumber diolah, 2022)

Keterangan:

→ = Berpengaruh secara Parsial

----> = Berpengaruh secara Simultan

Adapun fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah, kepercayaan dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

G. Hipotesis Penelitian

Data yang sudah didapat kemudian diuji untuk memeriksa apakah data yang diuji tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan diawal. Dalam analisis statistik, kita membuat pernyataan, mengatakan hipotesis, mengumpulkan data, kemudian menguji data tersebut. Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan layanan *mobile banking* secara Parsial.
 - a. Ho1= Pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
Ha1= Pengetahuan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
 - b. Ho2= Kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
Ha2= Kepercayaan nasabah tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.
 - c. Ho3 = Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Ha3= Kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Pengetahuan nasabah, kepercayaan, dan kemudahan layanan *mobile banking* berpengaruh secara Simultan.
 - a. Ho4= Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan layanan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
 - b. Ha4= Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan layanan *mobile banking* tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H. Penelitian Terdahulu

Untuk membedakan penelitian yang akan diteliti maka diperlukan mencantumkan penelitian terdahulu yang mirip dengan judul yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Nurul Ramadhani Pakpahan, 2022, Politeknik Negeri Jakarta, dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Pengetahuan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BRI *Mobile* (Studi Kasus Nasabah Wilayah Kab. Pasaman)”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan, pengetahuan dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* di wilayah Kab. Pasaman.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat

dalam menggunakan BRI *mobile* di wilayah Kab. Pasaman. Namun variabel pengetahuan dan variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan BRI *mobile* di wilayah Kab. Pasaman. Berdasarkan hasil uji simultan, ditemukan bahwa variabel kemudahan, pengetahuan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan BRI *mobile* di wilayah Kab. Pasaman. Pada penelitian ini juga dihasilkan bahwa 69,3% minat dalam menggunakan BRI *mobile* dipengaruhi oleh tiga variabel independen tersebut, dimana sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan. Adapun perbedaannya adalah pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

2. Novera Dwi Nurhayati, 2020, IAIN Ponorogo, dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Risiko dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun)”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, risiko, kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama: pengetahuan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet*

banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig terbesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Kedua: hasil pengujian menunjukkan bahwa risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig diperoleh nilai $0,898 > 0,05$ sehingga H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Ketiga: hasil pengujian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji t dengan nilai sig diperoleh nilai $0,000 < 0,05$ sehingga H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Keempat: pengetahuan, risiko dan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji F yang diperoleh nilai $0,000 < 0,05$ sehingga H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pengetahuan, risiko dan kemudahan berpengaruh

terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun secara simultan.

Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada pengaruh pengetahuan dan kemudahan. Adapun perbedaannya adalah pada kepercayaan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

3. Mario Ladesman, 2018, UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)”. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di BSM Bandar Jaya. 4) Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *mobile banking* menurut perspektif Islam.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* berdasarkan pengujian perbandingan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar

32,161 > 2,73 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima yang berarti manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada BSM Kantor Cabang Bandar Jaya. 2) Variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu sebesar $7,513 > 1,99254$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya bahwa variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. 3) Variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu sebesar $-1,590 < 1,99254$ dan nilai signifikansi sebesar $0,116 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak yang artinya bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. 4) Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu sebesar $3,342 > 1,99254$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan *mobile banking*. Adapun perbedaannya adalah pada Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung).

I. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menyusun sistematika dalam penulisan penelitian dengan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan penelitian yang baik dan mudah dimengerti. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang diambil dari referensi buku-buku, internet dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang jenis, sifat, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data variabel penelitian, desain pengukuran, setelah itu untuk mengukur alur penelitian dari awal sampai akhir

sehingga dibuatlah tahap penelitian yang sistematis.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian dan hasil analisis data. Berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data tentang pengaruh pengetahuan nasabah, kemudahan dan kepercayaan terhadap menggunakan layanan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung).

Bab V adalah penutup, yaitu yang memuat simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan.