

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi memberikan banyak dampak positif pada segala aspek kehidupan, salah satunya ditandai dengan perkembangan teknologi informasi di segala bidang, tidak terkecuali pada industri perbankan. Teknologi yang semakin berkembang membuat berbagai aktifitas layanan perbankan tidak lagi dilakukan secara manual, namun beralih ke sistem yang bekerja secara otomatis untuk mempermudah dan mempercepat layanan transaksi (Lubis, 2021, hlm. 1). Perkembangan teknologi pada perbankan salah satunya ditandai dengan hadirnya *electronic banking (e-banking)*. Salah satu fitur *electronic banking (e-banking)* yang saat ini sangat populer di kalangan para nasabah adalah *mobile banking (m-banking)* (Putri, 2019, hlm. 1).

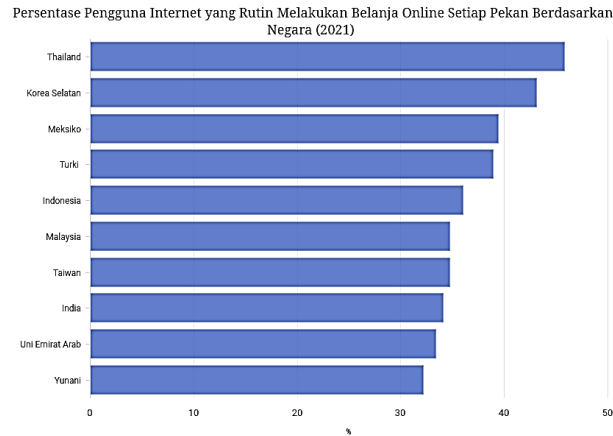
Mobile banking adalah aplikasi yang memberikan layanan transaksi perbankan kepada para nasabah bank yang bisa diakses melalui *smartphone*. Kelebihan dari *m-Banking* adalah akses transaksi perbankan tanpa batasan waktu, menjangkau koneksi yang lebih luas karena tersambung dengan akses internet, disertai dengan lengkapnya fitur transaksi perbankan yang terjamin keamanannya (Lubis, 2021, hlm. 4). Penggunaan *mobile banking* juga relatif mudah, praktis, menghemat waktu, serta aman karena pada setiap aplikasi (Pranatha, 2021, hlm. 1).

Perilaku sosial serta mobilitas masyarakat khususnya dalam melakukan transaksi perbankan telah mengalami perubahan semenjak Pandemi Covid 19

yang melanda pada tahun 2019 hingga mulai mereda pada tahun 2023. Layanan transaksi digital mulai digandrungi oleh nasabah (Ratu dkk., 2022, hlm. 66). Nasabah menilai bahwa dengan menggunakan layanan digital banking dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi transaksi perbankan. Salah satu faktor terjadinya peningkatan transaksi digital perbankan di masa pandemi adalah karena nasabah menilai transaksi digital memberikan banyak kemudahan dalam proses transaksi (Elfiza, 2021, hlm. 1).

Pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) pertama kalinya mengenalkan layanan transaksi digital *mobile banking* yang diberi nama BSI *Mobile*. Berdasarkan data yang dicatat oleh Customer News and Business Channel (CNBC) Indonesia, per bulan Juli 2021, transaksi menggunakan BSI *Mobile* tercatat mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 97,4%. Layanan transaksi digital melalui BSI *Mobile* dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah transaksi perbankan, ibadah, maupun fitur berbagi kepada sesama cukup melalui satu aplikasi yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun selama tersambung ke jaringan internet (Sidik, 2021).

Era digitalisasi juga berdampak besar pada sistem perekonomian dunia, khususnya Indonesia. Transaksi jual beli tradisional sudah bergeser ke lebih modern. Pasar-pasar tradisional mulai tergantikan dengan adanya *e-commerce* yang menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan, begitupun dengan hadirnya *e-wallet* sebagai transaksi nontunai, sehingga banyak dampak yang didapatkan oleh industri perbankan dengan hadirnya *platform e-commerce* ini. Bank yang juga melayani transaksi pembayaran *e-commerce* akan semakin menambah banyak peminatnya (Farahdiba, 2019, hlm. 3–4).



Gambar I

Persentase Pengguna Internet yang Rutin Melakukan Belanja Online Setiap Pekan Berdasarkan Negara (2021)

Sumber: *databoks.katadata.co.id*

Dapat dilihat pada gambar diatas, menurut Digital 2022 Global Overview Report, dengan total pelanggan yang menggunakan *e-commerce* sebanyak 36%, menjadikan Indonesia sebagai negara pada urutan kelima yang kerap kali melakukan transaksi belanja secara online melalui *platform e-commerce* (Annur, 2022).



Gambar II

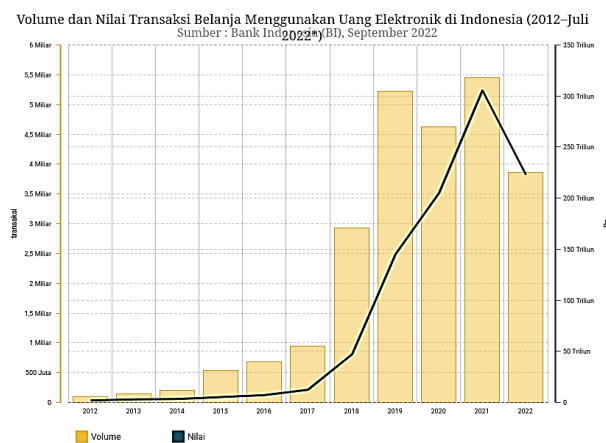
5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal I 2023)

Sumber: *databoks.katadata.co.id*

Berdasarkan gambar diatas, total kunjungan untuk 5 e-commerce terbesar di Indonesia pada Januari-Maret 2023 kurang lebih sebanyak 402 Juta kunjungan. Menurut Rudiantara selaku Ketua Dewan Pembina Asosiasi *E-Commerce*

Indonesia menilai bahwa *e-commerce* masih menjadi tonggak ekonomi digital di Indonesia pada tahun 2023 dengan persentase lebih dari setengah ekonomi digital berasal dari *e-commerce*. Bahkan, menurutnya transaksi *e-commerce* pada tahun ini bisa mencapai 600 hingga 700 Triliun Rupiah, untuk semua jaringan *e-commerce* (Ahdia, 2023).

Tren belanja *online* pada *marketplace* atau yang bisa disebut dengan *e-commerce* mendorong penggunaan dompet digital (*e-wallet*) sebagai transaksi nontunai belanja barang maupun jasa. Frekuensi dan jumlah transaksi menggunakan *e-wallet* mengalami peningkatan yang sangat signifikan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir (Kusnandar, 2022).



Gambar III

Volume dan Nilai Transaksi Belanja Menggunakan Uang Elektronik di Indonesia (2012-Juli 2022)

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar diatas, dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, transaksi menggunakan *e-wallet* mengalami peningkatan yang sangat signifikan sebanyak 5.316% dengan nilai transaksinya membengkak hingga 15.392%. Dari bulan Januari-Juli 2022, terhitung nilai transaksi *e-wallet* sebesar Rp222,9 triliun

atau meningkat sebesar 72,98% dari total transaksi menggunakan *e-wallet* pada tahun 2021 sebelumnya (Kusnandar, 2022).

Peningkatan transaksi *e-commerce* dan penggunaan uang elektronik (*e-wallet*) berbanding lurus dengan meningkatnya total transaksi layanan perbankan khususnya *mobile banking* yang menyediakan fitur pembayaran belanja online (*e-commerce*) serta pengisian saldo dompet digital (*e-wallet*). Bank-bank akan bersaing untuk terus meningkatkan kepuasan nasabahnya agar nasabah terus menggunakan produknya secara berulang ('Alaina, 2022, hlm. 5).

Dalam QS. An-Nisa/4:29, Allah SWT menegaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Kementerian Agama RI, 2019, hlm 112).

Ayat tersebut menjelaskan mengharuskan menciptakan, menjaga, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini mengisyaratkan bahwa seberat apapun tingkat kompetisi yang dihadapi, bisnis perbankan tetap akan mendatangkan keuntungan baik, halal dan barokah, sepanjang pihak perbankan Islam dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya (Philip, 2008).

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, salah satunya teori Gumesson dan Lovelock yang menyatakan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kehandalan (*reability*), keamanan (*security*), kepercayaan (*trust*) (Nurdin dkk., 2020, hlm. 90). Selaras dengan teori tersebut, laporan BRI dalam Harish (2017, hlm. 15–16), juga menyebutkan kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu keamanan sistem, kemudahan

penggunaan layanan, privasi pengguna, kehandalan layanan, serta kepercayaan terhadap kredibilitas layanan perbankan.

Selaras dengan teori diatas, Nurdin dkk melakukan penelitian “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah.” Dalam jurnal tersebut, ditarik kesimpulan bahwa kehandalan layanan (kecepatan) dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kehandalan layanan (kecepatan), keamanan, akurasi data, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu (Nurdin dkk., 2020, hlm. 100–101).

Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti juga melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta.” Dalam jurnal tersebut, menghasilkan kesimpulan bahwa baik secara parsial maupun simultan, variabel kehandalan layanan, kepercayaan, akurasi data, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Yogyakarta (Kumalasanti & Susliyanti, 2022, hlm. 423–424).

Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni dalam penelitiannya dengan judul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking.” Dalam jurnal tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang secara signifikan dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan layanan *mobile banking* (Makmuriyah & Vanni, 2020, hlm. 41).

Melfi Adela juga melakukan penelitian dengan judul yang serupa yaitu “Pengaruh Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah” menghasilkan

kesimpulan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kehandalan layanan (kecepatan) dan kredibilitas perbankan (kepercayaan). Sedangkan faktor keamanan dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, pada uji simultan, kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa dipengaruhi oleh keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan kecepatan (Adela, 2020, hlm. 54–56).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian dalam beberapa lokasi penelitian. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk menguji teori yang ada serta mengkonfirmasi hasil temuan penelitian terdahulu. Oleh sebab itu, penulis memilih mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai subjek penelitian.

UIN Antasari Banjarmasin terdiri dari lima fakultas, salah satunya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang pada hakikatnya mempunyai kewajiban moral sebagai wadah untuk mengembangkan nilai-nilai keislaman khususnya pada aspek ekonomi dan keuangan. Salah satu cara mengimplementasikan kaidah Islam yaitu dalam bermuamalah. Dalam bertransaksi, baiknya seorang muslim khususnya mahasiswa menggunakan produk atau layanan dari lembaga keuangan yang menjalankan bisnisnya berdasarkan prinsip syariah, contohnya penggunaan aplikasi layanan BSI Mobile yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Disamping itu, mahasiswa FEBI khususnya mahasiswa program studi perbankan syariah, mereka sudah tidak merasa asing lagi dengan perbankan syariah khususnya layanan *mobile banking* bank syariah.

Berdasarkan observasi awal peneliti terjun ke lapangan, mahasiswa FEBI menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi sehari-hari seperti transfer antar bank, pembelian pulsa dan internet, pembayaran belanja *online*, pengisian saldo dompet digital (*e-wallet*), dan sebagainya. Beberapa alasan tersebut membuat peneliti tertarik untuk menjadikan mahasiswa aktif FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai subjek dalam penelitian ini, karena mereka kerap kali bersinggungan langsung dengan topik permasalahan yang penulis angkat. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengambil salah satu fitur yang ada di BSI *Mobile* yaitu fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet*, untuk menguji berpengaruh tidaknya fitur tersebut terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat topik permasalahan mengenai BSI *Mobile* khususnya mengenai fitur yang ada didalamnya, lebih tepatnya yaitu untuk mengetahui **Pengaruh Fitur *E-Commerce* dan *Top Up E-Wallet* pada BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia.**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat berdasarkan latar belakang diatas, yaitu:

1. Apakah kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kehandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia?

2. Apakah kemudahan, keamanan, kepercayaan dan kehandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah tersebut, maka diadakannya penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kehandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan kehandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* secara simultan terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia?

D. Signifikansi Penelitian

Adapun beberapa kegunaan dan manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini mampu membuat pelajar, mahasiswa, maupun masyarakat bertambah pengetahuannya mengenai kelebihan-kelebihan produk dan fitur *BSI Mobile*, serta mengetahui pengaruh fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* yang ada pada *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah.

2. Aspek Akademis

a. Bagi Perusahaan Perbankan

Peneliti berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberi masukan untuk industri perbankan, khususnya perbankan syariah dalam mengembangkan rencana dan penentuan kebijakan yang akan diambil kedepannya. Bank Syariah Indonesia diharapkan mendapatkan masukan serta saran dari hasil penelitian ini agar tercapainya tujuan perusahaan salah satu untuk meningkatkan kualitas layanan transaksi digital dan tentunya hal ini diharapkan dapat memberikan dampak langsung terhadap peningkatan jumlah nasabah.

b. Bagi Prodi Perbankan Syariah

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi pada penelitian/riset selanjutnya mengenai Perbankan Syariah. terkhusus untuk penelitian dengan topik permasalahan atau kasus yang serupa.

c. Bagi Pihak Ketiga

Peneliti berharap dengan diadakannya penelitian dengan topik permasalahan ini bisa dijadikan sebagai sumber referensi maupun kajian literatur agar bisa dikembangkan dan dikaji lebih mendalam.

E. Definisi Operasional

Fitur *e-commerce* yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan layanan yang tersedia pada *BSI Mobile*. sebagai layanan kepada nasabah yang melakukan aktivitas transaksi pembayaran belanja *online* menggunakan rekening

BSI. Sedangkan fitur *top up e-wallet* yang dimaksud adalah salah satu layanan transaksi pengisian saldo *e-wallet* cukup melalui BSI Mobile.

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini artinya bebas dari kesulitan, dimana seseorang percaya tidak adanya kesulitan saat mengoperasikan sistem layanan (Davis, 1989). Keamanan yang dimaksud yaitu terjaminnya keamanan transaksi, dimana nasabah merasakan perasaan aman tanpa harus mengkhawatirkan terjadinya pembobolan sistem atau pencurian data pribadi (Amalia, 2021, hlm. 34). Kepercayaan yang dimaksud merupakan salah satu bentuk dukungan atau rasa percaya konsumen terhadap bisnis atau usaha yang dijalankan untuk memperoleh satu hal yang ingin dicapai (Amalia, 2021, hlm. 32). Keandalan layanan yang dimaksud adalah ketika perusahaan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu dan dapat diakses dimana saja (Harahap, 2020, hlm. 103). Sedangkan kepuasan nasabah yang dimaksud adalah tingkat keberhasilan pemenuhan kebutuhan atau keinginan yang diharapkan oleh nasabah dan Bank mampu memberikannya sesuai yang diharapkan (Harahap, 2020, hlm. 104).

F. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas masalah *mobile banking*, khususnya BSI Mobile, tetapi sedikit yang telah dikatakan tentang fitur-fiturnya, terutama Pengaruh Fitur e-commerce dan top-up e-wallet terhadap kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia. Namun, ada sejumlah penelitian sebelumnya yang relevan, seperti berikut ini.

Tabel I
Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS, TAHUN, INSTANSI, dan JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Elsandro Yoga Pranatha, 2021, Universitas Islam Indonesia “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman.” (Pranatha, 2021)	Kualitas layanan dan fitur layanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Persamaan penelitian Elsandro Yoga Pranatha dengan Penulis yaitu sama- sama menggunakan variabel independen fitur BSI Mobile dan kesamaan salah satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terutama pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian sekarang menambahkan variabel yang lebih kompleks dengan menyebutkan langsung fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> yaitu fitur <i>e-commerce</i> dan fitur <i>top up e-wallet</i> sebagai variabel independennya.
2	Raysa Sekar Putri, 2019, UIN Walisono Semarang	Variabel Jaminan, Keandalan, Empati dan Daya tanggap secara parsial dan	Persamaan penelitian Raysa Sekar Putri dengan Penulis yaitu sama-sama	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terutama pada lokasi penelitian. Selain itu, terdapat perbedaan pada

NO	PENULIS, TAHUN, INSTANSI, dan JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	<p>“Pengaruh Layanan <i>Mobile banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang.”</p> <p>(Putri, 2019)</p>	<p>simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel Kepatuhan, Bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah.</p>	<p>menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen yang digunakan.</p>	<p>total sampel di penelitian sebelumnya 65 sampel. Pada penelitian sekarang, total sampel berjumlah 100. Banyaknya jumlah sampel akan meminimalisir adanya kuesioner yang cacat pada saat pengisiannya. Penelitian sekarang menambahkan variabel yang lebih kompleks dengan menyebutkan langsung fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> yaitu fitur <i>e-commerce</i> dan fitur <i>top up e-wallet</i> sebagai variabel independennya.</p>
3	<p>Afifah Miftakhul Jannah dan Dian Nova Hastari, 2023, UIN Raden Mas Said Surakarta</p> <p>“Pengaruh Fitur</p>	<p>Fitur layanan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile se-Soloraya.</p>	<p>Persamaan penelitian Afifah Miftakhul Jannah dan Dian Nova Hastari dengan Penulis yaitu sama-sama menggunakan variabel kemudahan</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terutama pada lokasi penelitian. Penelitian sekarang menambahkan variabel yang lebih kompleks dengan menyebutkan langsung fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> yaitu</p>

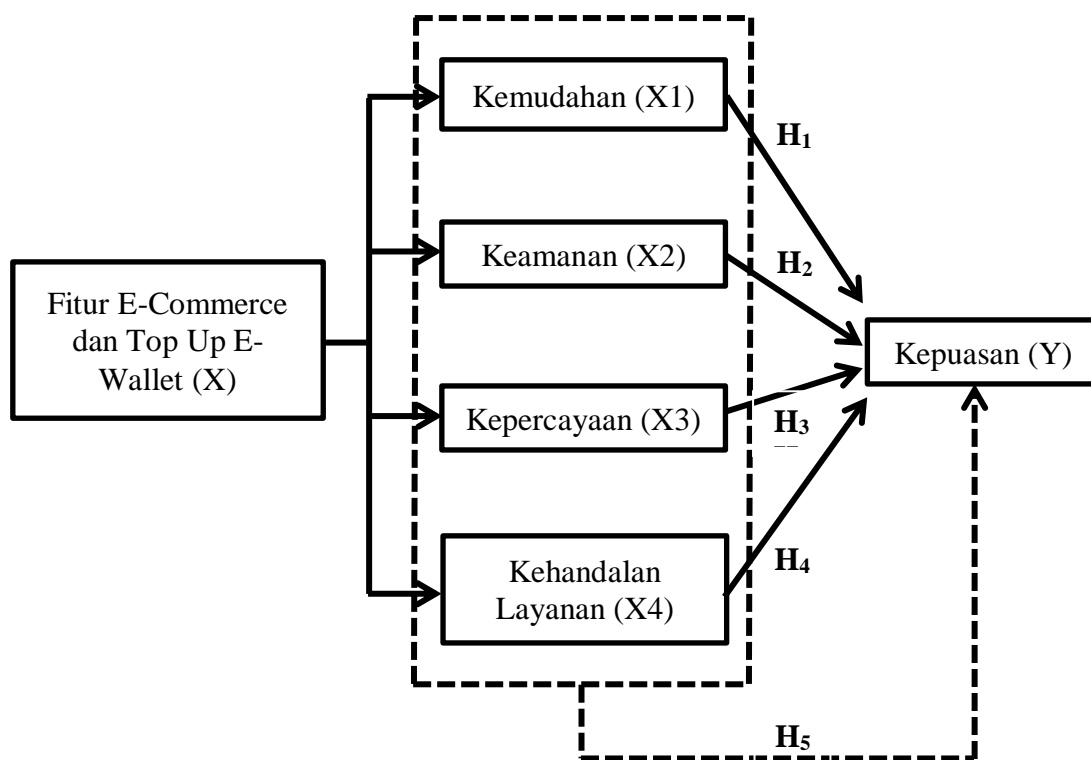
NO	PENULIS, TAHUN, INSTANSI, dan JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	Layanan dan Kemudahan menggunakan M-Banking BSI terhadap Kepuasan Nasabah.” (Jannah & Hastari, 2023)		dan fitur layanan sebagai variabel independenya dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependennya.	fitur <i>e-commerce</i> dan fitur <i>top up e-wallet</i> dengan menggunakan variabel keamanan, kepercayaan, dan kehandalan layanan sebagai variabel independennya.
4	Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti, 2022, STIE Solusi Bisnis Indonesia Yogyakarta Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di	Variabel kehandalan layanan, keamanan, akurasi data, dan variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di Yogyakarta	Persamaan penelitian Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti dengan Penulis yaitu sama-sama menggunakan menggunakan variabel kehandalan layanan, keamanan, dan kepercayaan sebagai variabel independennya dan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terutama pada lokasi penelitian. Penelitian sekarang menambahkan variabel yang lebih kompleks dengan menyebutkan langsung fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> yaitu fitur <i>e-commerce</i> dan fitur <i>top up e-wallet</i> dengan menggunakan variabel kemudahan sebagai variabel independennya.

NO	PENULIS, TAHUN, INSTANSI, dan JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	Yogyakarta.” (Kumalasanti & Susliyanti, 2022)		variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependennya.	
5	Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, 2020, UIN Walisongo Analisis Faktor- Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di	Variabel kemudahan penggunaan, variabel persepsi resiko, dan variabel persepsi fitur layanan memiliki dampak secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang	Persamaan penelitian M.Somadi dkk dengan Penulis adalah sama-sama menggunakan variabel kemudahan layanan sebagai variabel independennya dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependennya.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terutama pada lokasi penelitian. Penelitian sekarang terfokus pada variabel <i>Mobile banking</i> dengan bahasan yang lebih kompleks dengan menyebutkan langsung fitur yang ada di BSI <i>Mobile</i> yaitu fitur <i>e-commerce</i> dan fitur <i>top up</i> <i>e-wallet</i> dengan menggunakan variabel keamanan, kepercayaan, dan kehandalan layanan sebagai variabel independennya.

NO	PENULIS, TAHUN, INSTANSI, dan JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
	Kota Semarang).”			

Sumber: Google Scholar, 2022

G. Kerangka Pemikiran



Gambar IV

Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah berdasarkan teori

Keterangan:

————— : Parsial

- - - - - : Simultan

H. Hipotesis Penelitian

Riyanto dan Mohyi (2020) menyebutkan bahwa hipotesis merupakan pendapat ataupun kesimpulan sementara dan bukan hasil akhir, karena pendapat sementara itu harus dibuktikan kebenarannya dengan melakukan pengujian data secara empiris. Berdasarkan pengertian diatas, Peneliti merumuskan beberapa hipotesis berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, diuraikan sebagai berikut.

H₁ : Kemudahan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI mobile secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₂ : Keamanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI mobile secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₃ : Kepercayaan terhadap fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI mobile secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₄ : Keandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI mobile secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₅ : Kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan keandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibagi kedalam lima bab dan disusun secara sistematis agar dapat mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Isi setiap bab saling berkaitan meskipun di masing-masing bab memiliki pembahasan yang berbeda-beda. Adapun sistematika pembahasan yang digunakan berpedoman pada pedoman penulisan skripsi FEBI, dengan uraian sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan, didalamnya berisikan uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi operasional, kerangka teori, hipotesis penelitian, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, didalamnya berisikan teori-teori yang mampu menjelaskan serta mendukung topik permasalahan dan sebagai acuan untuk analisis data selanjutnya.

Bab III Metode Penelitian, didalamnya berisikan uraian mengenai bagaimana tahapan atau proses penelitian ini dilakukan, seperti jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode penarikan sampel, serta metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Analisis Data, berisikan uraian mengenai hasil penelitian dengan menggunakan beberapa metode analisis data sesuai dengan teori-teori yang ada. Pada bab ini, pembahasan serta hasil analisis data harus bisa menjawab rumusan masalah penelitian pada bab I.

Bab V, didalamnya berisikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah diteliti dan dianalisis disertai dengan tambahan beberapa saran apabila dirasa perlu.