

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perkembangan industri diupayakan lebih cepat mengalami peningkatan dalam hal pelayanan dan diutamakan dibidang jasa yang secara professional lebih populer daripada bidang-bidang yang lainnya. Perusahaan di industri jasa harus siap untuk menawarkan layanan yang dulunya tradisional untuk memberikan layanan yang lebih modern, meskipun teknologi digital, informasi, dan komunikasi berkembang pesat. Karena fasilitas yang layak dan pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan reputasi dan persepsi yang baik di masyarakat.

Secara umum definisi dari lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya. Fungsi lembaga keuangan sebagai jembatan antara kedua belah pihak yang tidak saling mengenal satu sama lainnya. Pada dasarnya lembaga keuangan dapat dibagi menjadi tiga yaitu, lembaga keuangan bank, lembaga keuangan bukan bank, dan lembaga keuangan independen. (Syafri, 2020, hlm. 1)

Lembaga keuangan sekarang dapat melakukan transaksi tidak hanya secara manual tetapi juga online, yang tampaknya merupakan metode yang lebih canggih mengingat layanan yang ditawarkan bank. Transaksi manual dan mobile banking kini tersedia di lembaga keuangan. Mobile banking yaitu

memungkinkan anda melakukan transaksi secara mandiri, di mana saja, kapan saja, dan sepanjang waktu atau 24 jam non stop, sedangkan manual mengharuskan anda mengunjungi cabang bank secara fisik dan harus diselesaikan selama jam kerja reguler. Apabila transaksi tidak dapat diselesaikan selama jam kerja maka dapat mengunjungi kembali keesokan harinya. (Hidayati, 2019, hlm. 2)

Eksistensi lembaga keuangan menempati kedudukan yang sangat strategis untuk melengkapi kebutuhan sektor riil untuk investasi dan uang kerja dengan pemilik modal. Entitas keuangan yang disebut bank diciptakan sebagai cara untuk menghimpun dan mendistribusikan uang publik kembali kepada masyarakat. Di lembaga keuangan perbankan syariah saat ini penggunaan internet semakin meningkat dan membantu perkembangan lebih lanjut digital banking di era saat ini.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggara layanan perbankan digital oleh bank umum turut mempengaruhi keberadaan layanan mobile banking di Indonesia yang mengantarkan era baru perbankan yaitu era perbankan digital. Teknologi digital digunakan dalam mobile banking, yaitu suatu jenis layanan aktivitas perbankan yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan serta berbagai pilihan layanan perbankan yang dilengkapi dengan fitur-fitur yang terdapat pada layanan aplikasi mobile banking. Memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening, menyelesaikan berbagai tugas perbankan dengan cepat, mudah, dan tanpa batasan waktu. Memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi

tentang barang dan jasa bank melalui koneksi pribadi atau publik. Bisnis perbankan telah berubah akibat pesatnya pertumbuhan dan kemajuan sektor teknologi informasi. Perusahaan saat ini yang ingin maju dan berkembang harus memiliki daya saing dengan menitikberatkan pada infrastruktur teknologi informasi dan dukungan nasabah terbaik.(Sudarsono dkk., 2022, hlm. 1)

Layanan digital dan teknologi informasi seperti mobile banking merupakan salah satu jenis layanan yang digunakan di bidang perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan operasional keuangan. Layanan nasabah yang baik akan mendorong nasabah setia untuk menggunakan produk dan layanan perusahaan, serta sikap positif terhadap bisnis. Dengan adanya teknologi, segala sesuatu yang sebelumnya sulit dilakukan kini menjadi lebih mudah dilakukan sehingga masyarakat memiliki lebih banyak waktu luang dan lebih efektif dalam menjalankan tugas dalam kehidupan sehari-hari, bagi konsumen yang memiliki mobilitas tinggi. Berbagai nasabah telah merasakan manfaat teknologi digital, informasi, dan komunikasi di sektor perbankan yang sering disebut dengan aplikasi mobile banking.(Miftahuddin & Hendarsyah, 2019, hlm. 17)

Menurut laporan Global Findex, hanya 33% orang dewasa yang memiliki kemampuan bank di sub-Sahara Afrika (SSA) yang memiliki rekening transaksi pada tahun 2017. Hanya 1,7 miliar orang dewasa di seluruh dunia yang tidak memiliki rekening bank, dengan 65% orang di negara

termiskin tidak memiliki akses ke rekening transaksi dan hanya 20% orang yang menabung di sistem keuangan formal.(Ugwuanyi dkk., 2022, hlm. 2)

Sehingga dapat dianalisa, memiliki rekening bank sepertinya sudah menjadi kebutuhan mengingat pembelian bisa dilakukan melalui rekening bank untuk keperluan gaji, pembelian online, bayar-bayar apapun dan keperluan lainnya. Secara umum, layanan pembukaan rekening dapat dikatakan tidak sepenuhnya efektif, dan prosedurnya lambat serta memakan waktu lama untuk mengantri, yang tentunya akan menghambat pekerjaan orang-orang yang memiliki kesibukan. Namun kini, program mobile banking BSI KCP Batulicin Jhonlin memudahkan nasabah untuk membuat rekening menggunakan komputer atau smartphone.

Umumnya ada tiga jenis keluhan yang biasanya dikeluhkan nasabah mengenai kesalahan layanan yang disebabkan oleh masalah teknis, berikut ini tiga jenis keluhan tentang aplikasi mobile banking yaitu seperti keamanan, kasus penggunaan, dan kenyamanan. Karena bank mendapatkan keuntungan langsung dari kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking seperti kepercayaan, loyalitas, dan word of mouth (WOM) yang positif, bank harus mengetahui keluhan tersebut dan menganalisis kegagalan dalam memberikan layanan yang memuaskan disemua departemen. Keyakinan yang dominan adalah bahwa pengguna akan puas dan mengadopsi teknologi jika mereka menganggap bermanfaat dan menguntungkan untuk efisiensi mereka dalam bekerja dan juga jika mereka menganggap mobile banking berguna ketika

mereka melihat kolega, teman atau anggota keluarga mereka menggunakan dan memberikan rekomendasi positif.(Yin & Lin, 2022, hlm. 3–9)

Salah satu cara terbaik bagi bank untuk mendorong peningkatan layanan nasabah adalah dengan menawarkan berbagai layanan mobile banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan operasional keuangan. Menawarkan nasabah layanan keuangan yang memikat dan menawan adalah cara terbaik untuk meningkatkan layanan tersebut.(Ramadhan & Asih, 2021, hlm. 579)

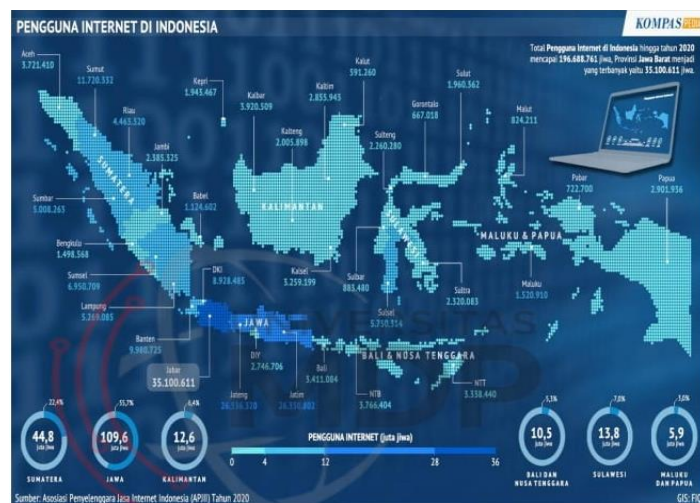
Nasabah kini merasa sangat mudah untuk melakukan transaksi di BSI KCP Batulicin Jhonlin berkat semakin meningkatnya penerapan teknologi dan sistem informasi di bidang tersebut. Perbankan syariah telah mendapatkan keuntungan dari kemajuan teknologi dan sistem informasi dengan menyederhanakan proses bisnis nasabah. Orang-orang yang sebelumnya harus berinteraksi dengan nasabah untuk menyediakan layanan perbankan datang ke bank untuk menyelesaikan operasinya. Saat ini berkat teknologi berbasis komputer dan internet, Anda dapat memanfaatkan mobile banking yang sudah diadopsi oleh banyak institusi, termasuk BSI KCP Batulicin Jhonlin.

Jumlah konsumen internet di Indonesia pada tahun 2020 akan terlihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Pengguna internet di Indonesia Tahun 2020

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2020, terdapat 175,4 juta pengguna internet reguler di Indonesia, atau 64% dari total populasi negara. Berdasarkan gambar di atas, terlihat jelas bahwa kemajuan teknologi berpengaruh signifikan terhadap jumlah pengguna internet di Indonesia yang meningkat pesat.



Gambar 1.2 Sebaran Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020

Pada tahun 2020, lebih dari 196 juta orang Indonesia, atau sekitar 72% dari populasi negara, total pengguna internet, menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (Gunawan, 2022, hlm. 3–4)

Pengguna data dan e-banking sangat persuasif, menurut dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dimana jumlah konsumen e-banking melonjak sebesar 270%, dari 13,6 juta orang pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016, dan mencakup SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking.(Sudaryanti dkk., 2018, hlm. 97)

Bank syariah didefinisikan sebagai bank yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia, seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), dan universalisme (alamiyah), dan tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan haram. Hal ini sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.(Hidayatullah, 2017)

Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin merupakan bank syariah Indonesia yang ada di kabupaten Tanah Bumbu tepatnya di simpang empat. Kantor ini melayani nasabah BSI untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/kredit dan layanan. Adapun keunggulan dari Bank Syariah Indonesia adalah sistem perbankannya sesuai dengan konsep syariah yaitu mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan sisi akses online banking dari BSI Mobile yang sangat mudah, cepat, dan berkualitas.

Perundang-undangan perbankan syariah juga memungkinkan bank syariah untuk melakukan tugas-tugas yang bermanfaat secara sosial dengan bertindak sebagai lembaga baitul mal, yang memerlukan penerimaan uang

dari zakat, infaq, sedekah, hadiah, dan sumber pemberian amal lainnya dan mengarahkannya ke pengelola wakaf (nazir) sesuai kebutuhan donor wakaf.(Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 24)

Bank syariah bekerja untuk menunjukkan kinerja mereka dan meningkatkan produk saat ini di perbankan syariah berdasarkan Al-Qur'an dan hadits. Dibuktikan dengan penggunaan substansial bank syariah oleh bisnis, lembaga, dan masyarakat umum. Perbankan syariah telah menyebar ke seluruh dunia sebagai hasil keberhasilan dan bukti pendukung berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Sistem syariah atau bank syariah secara historis memiliki permintaan masyarakat yang tinggi. Karena prinsip saling tolong-menolong adalah bagian mendasar dari keuangan Islam.(Pradesyah & Bara, 2021, hlm. 605–606)

Adapun surah yang mendasar tentang keuangan syariah adalah Q.S. Al-Jathiyah ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنْ آلِ آمِرٍ فَاتَّبِعِهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ ۱۸

Yang Artinya: *Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.*

Penjelasan surah Al-Jathiyah ayat 18 adalah sebagai berikut: dapat dikembalikan lagi fitrah kita sebagai umat muslim untuk mampu mengkontekstualisasikan dan mengaktualisasikan sistem ekonomi syariah dalam aktifitas keuangan syariah sebagai penguat pondasi pergerakan keuangan syariah karena dari pada sistem ekonomi syariah sendiri telah

baik dan berorientasi kesejahteraan umat. Islam memiliki nature yang stabil dari dasar sistemnya terhadap ekonomi riil, serta adanya penerapan kontrol terhadap behavior yang dapat memicu krisis serta mendorong pemerintah dalam mengontrol perilaku menyimpang para pelaku pasar. Ketaatan pada prinsip syariah bagi masyarakat juga perlu diperhatikan, karena syariah telah mempunyai market tersendiri, hal ini dapat memperlihatkan bahwa keuangan syariah mampu mendorong pertumbuhan perekonomian. Tidaklah Allah dan Rasul melarang dan melaknat dari sesuatu kecuali karena adanya dampak buruk dan akibat yang tidak baik bagi pelaku. (Aulia dkk., 2021, hlm. 75–76)

Sedangkan hadis yang mendasar tentang riba adalah hadis shahih muslim 2964:

صحيح مسلم ٢٩٦٤: حدثنا يحيى بن يحيى قال قرأت على مالك عن نافع عن أبي سعيد الخدري أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال لا تبيعوا الذهب بالذهب إلا مثلا بمثل ولا تشفوا بعضها على بعض ولا تبيعوا الورق بالورق إلا مثلا بمثل ولا تشفوا بعضها على بعض ولا تبيعوا منها غائبا بناجز

Artinya: *Telah menceritakan kepada kami Yahya bin Yahya dia berkata: saya bacakan di hadapan Malik: dari Nafi' dari Abu Sa'id Al Khudri, bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Janganlah kamu jual beli emas dengan emas kecuali sebanding, dan jangan kalian lebihkan sebagian atas sebagian yang lain. Janganlah jual beli perak dengan perak kecuali sebanding, dan janganlah kalian lebihkan sebagian atas sebagian yang lain. Dan janganlah kalian menjual sesuatu dengan tunai sementara yang lain dengan tempo. (H.R. Muslim: 2964)*

Penjelasan hadis riwayat Abu Said Al-Khudri ra yaitu bahwa Rasulullah SAW bersabda janganlah kamu menjual emas dengan emas kecuali sama kadarnya dan janganlah melebihi sebagianya dengan

mengurangi sebagian yang lain. Janganlah menjual perak dengan perak kecuali sama kadarnya dan janganlah melebihkan sebagiannya dengan mengurangi sebagian yang lain. Dan janganlah menjual sesuatu yang berjangka dengan yang kontan. (Prihasmoro, 2007, hlm. 217)

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui mobile banking dan manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah perbandingan kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual pada BSI KCP Batulicin Jhonlin?
2. Apakah terdapat perbedaan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual pada BSI KCP Batulicin Jhonlin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perbandingan kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual pada BSI KCP Batulicin Jhonlin.

2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual pada BSI KCP Batulicin Jhonlin.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dimaksudkan untuk memperkaya pemahaman kita tentang ekonomi dan perbankan syariah, khususnya tentang perbandingan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Batulicin Jhonlin.

2. Secara praktis

- a. Bagi pihak bank

Diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam pembukaan rekening baik secara online maupun tertulis yang berkaitan langsung dengan nasabah dalam menggunakan aktivitas layanan perbankan secara online atau manual.

- b. Bagi nasabah

Diharapkan dapat mendapatkan arahan dan pandangan kepada nasabah yang belum mengerti mengenai perbandingan pembukaan rekening online melalui mobile banking dan pembukaan rekening offline melalui manual, sehingga bagi nasabah yang belum mengerti dapat memilih mana yang terbaik untuk melakukan transaksi dalam aktivitas sehari-hari.

c. Bagi penulis

Sangat mengharapkan masukan, koreksi, dan saran agar hasil penelitian penulis bisa lebih baik dan sempurna.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional/batasan istilah perlu dilakukan untuk memperjelas dan membatasi judul penelitian penulis untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami penelitian ini, berikut definisi operasionalnya:

1. Menurut KBBI (kamus Besar Bahasa Indonesia) perbandingan ialah perbedaan (selisih) kesamaan.(Waridah, 2017, hlm. 197)

Perbandingan disini adalah perbedaan cara pembukaan rekening online menggunakan mobile banking dengan pembukaan rekening offline melalui manual terhadap kepuasan seorang nasabah.

2. Menurut KBBI (kamus Besar Bahasa Indonesia) manual adalah dikerjakan dengan tangan.(Waridah, 2017, hlm. 172)

Manual disini adalah sistem pembukaan rekening pada BSI KCP Batulicin jhonlin yang dilakukan secara offline atau menggunakan tangan berupa formulir yang diisi dengan manual atau dengan cara menulis.

3. Mobile Banking adalah sebuah sistem yang disediakan bank kepada para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan media elektronik berupa smartphome atau sejenisnya dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi. Berdasarkan teori tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki aplikasi layanan mobile banking yang

disebut dengan BSI Mobile merupakan sebuah fasilitas dari mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi nasabah untuk melakukan akses pembukaan rekening tabungan dan melakukan transaksi online lainnya yang terdapat pada fitur BSI mobile.(Febrianti, Hidayah, & Abdullah, 2021, hlm. 3687)

Mobile banking di penelitian penulis yaitu pada zaman sekarang sistem yang ada digunakan di BSI KCP Batulicin Jhonlin beralih ke media elektronik atau serba online seperti pembukaan rekening yaitu melalui aplikasi BSI Mobile, dengan adanya media elektronik yang canggih kini semua bisa dilakukan dengan cepat, mudah, dan tanpa batas waktu.

4. Kepuasan adalah respon nasabah terhadap terwujudnya kebutuhan.

Menurut Kotler, kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami ketika membandingkan pandangan kinerja atas suatu produk.(Nuryudayatun, 2013, hlm. 20–21)

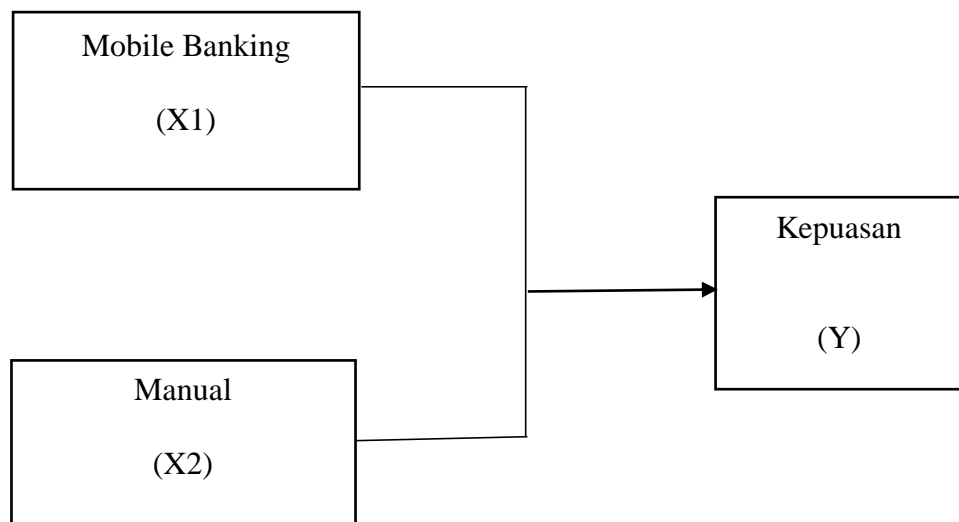
Kepuasan nasabah di penelitian penulis merupakan suatu tahapan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari nasabah sangat penting untuk memenuhi tahapan tersebut dengan tujuan agar nasabah melakukan pembelian lagi atau kesetian yang berlanjut.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini mendeskripsikan secara garis besar tentang alur pemahaman proses penelitian, untuk itu penulis telah

menyusun kerangka pemikiran untuk mendeskripsikan jalan pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.3 Kerangka berpikir



G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Talita Oktania Sari (12401183115) tahun 2022, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis dan Syariah Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan judul “Analisis Perbandingan Fasilitas dan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus bank syariah Indonesia kantor cabang bojonegoro dan bank rakyat Indonesia kantor cabang bojonegoro)”. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih meneliti perbandingan fasilitas dan kualitas layanan aplikasi mobile banking pada bank syariah dan bank konvensional

sedangkan penelitian penulis lebih mengarah ke perbandingan pembukaan rekening online melalui mobile banking dan pembukaan rekening offline melalui manual. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang analisis perbandingan, aplikasi mobile banking, dan kepuasan nasabah.

2. Hidayati (1401160288) tahun 2019, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Perbandingan Minat Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam Menggunakan E-banking dan Manual Banking”. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih meneliti perbandingan minat dosen dan karyawan dalam menggunakan e-banking dan manual banking sedangkan penelitian penulis lebih mengarah ke perbandingan pembukaan rekening online melalui mobile banking dan pembukaan rekening offline melalui manual. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang perbandingan, mobile banking dan manual.
3. Dita Fransiska (210817189) tahun 2021, jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Fitur BRIS Online pada BSI Kantor Cabang Kediri”. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih meneliti kualitas pelayanan fitur BRIS online pada BSI sedangkan penelitian penulis lebih mengarah ke perbandingan pembukaan rekening online melalui mobile

banking dan pembukaan rekening offline melalui manual. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang analisis dan kepuasan nasabah.

4. Dhika Rizky Setiansyah (173404028) tahun 2020, jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi dengan judul “Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Rencana Secara Online dan Offline pada PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Area Tasikmalaya KC OTTO Iskandardinata”. Adapun perbedaannya dengan penelitian penulis adalah penelitian ini lebih meneliti prosedur pembukaan rekening tabungan rencana secara online dan offline sedangkan penelitian penulis lebih mengarah ke perbandingan pembukaan rekening secara online dan offline. Adapun persamaannya dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang pembukaan rekening secara online dan offline.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas membuktikan bahwasanya judul penelitian penulis murni dari pemikiran penulis sendiri yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul Analisis Perbandingan Pembukaan Rekening melalui mobile banking dan manual terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah salah satu pernyataan singkat temuan teoritis dari studi literatur yang perlu dievaluasi terhadap pertanyaan penelitian. Karena mereka

menguji hipotesis mereka menggunakan sampel penelitian dan perhitungan statistik, para peneliti dalam penelitian ini menggunakan hipotesis statistik.

Hipotesis akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

H_0 : Ada perbedaan antara pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I yaitu Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang yaitu gambaran secara umum tentang kemajuan teknologi pada dunia perbankan syariah, rumusan masalah dalam penelitian ini ada dua, tujuan penelitian untuk menganalisis dari rumusan masalah, manfaat penelitian ada dua yaitu manfaat secara teoritis dan secara praktis, definisi operasional berisi tentang kata yang memiliki arti secara umum, penelitian terdahulu yaitu persamaan dan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahul, dan terakhir sistematika penulisan dengan tujuan agar penyusunan sistem penulisan tersusun rapi, runtut, dan sistematis.

Bab II yaitu Landasan Teori, pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian seperti teori tentang mobile banking, kepuasan nasabah dan pembukaan rekening. Teori-teori tersebut bersumber dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu.

Bab III yaitu Metode Penelitian, pada bab ini disajikan informasi yang mencakup tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data, sumber data, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV yaitu hasil dan pembahasan, pada bab ini disajikan mengenai hasil dari penelitian penulis yang menjadi jawaban atas rumusan masalah.

Bab V yaitu Penutup, dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.