

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang mengikuti prinsip syariah dalam semua operasi dan aktivitasnya. Perbankan syariah dicirikan oleh prinsip kemitraan dan saling menguntungkan, yang menciptakan sistem perbankan alternatif yang menguntungkan masyarakat dan bank. Dengan mengedepankan prinsip kebersamaan dan partisipasi dalam produksi, serta meniadakan aktivitas spekulatif dalam transaksi keuangan, sistem ini mengutamakan faktor-faktor yang terkait dengan keadilan transaksi dan investasi yang beretika. Sama halnya dengan banyak bisnis lainnya, sektor perbankan syariah berkembang sebagai akibat dari perubahan perilaku nasabah, meningkatnya ekspektasi, adopsi teknologi baru, dan digitalisasi bisnis dan masyarakat pada umumnya.¹

Di era digitalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan dan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking (Electronic Banking)*, *ATM (Automatic Teller Machine)* uang elektronik, dan lain sebagainya.

Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas produk dan jasa agar terpenuhinya

¹ Muzdalipah, Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan BSI Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta," *jurnal ilmiah ekonomi, manajemen dan akutansi* 12, no.1 (2023): 12.

kebutuhan dan kepuasan nasabah kepada bank syariah sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat, sehingga digitalisasi sangat berpengaruh terhadap kemudahan layanan yang diberikan perbankan sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan suatu hal yang penting.²

Oleh karena itu, prioritas penting bagi bank perlu ditingkatkan hubungan dan menghilangkan titik gesekan pada pelanggan perjalanan. Inovasi sedang terjadi di seluruh dunia mengatasi prioritas-prioritas ini. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan teknologi uang tunai tanpa kartu untuk menarik uang ATM tanpa menggunakan kartu.³

BSI Mobile merupakan salah satu dari banyaknya *Mobile Banking* yang tersebar di Indonesia. Seperti halnya *Mobile Banking* lainnya *BSI Mobile* juga berguna untuk memudahkan konsumen kalangan generasi milenial untuk melakukan

² Mardia Shintia Devi Gultom dan Mustapa Khamal Rokan, "Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan," *journal of economic, business, tourism, and entrepreneurship* 3, no.1, (2022): 15.

³ Bindu K. Nambiar dan Kartikeya Bolar, "Factors influencing customer preference of cardless technology over the card for cash withdrawals: an extended technology acceptance model," *journal of financial services marketing* 28, no. 58-73, (2022): 59.

transaksi seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran uang kuliah, pembelian pulsa, pembayaran tagihan *E-Commerce* dan bisa melakukan tarik tunai tanpa kartu (*cardless*).⁴

Layanan tarik tunai tanpa kartu sudah tersedia pada tanggal 14 Juli 2021 atau setelah diresmikannya Bank Syariah Indonesia. Layanan ini dapat diakses melalui aplikasi BSI *Mobile*. Menurut Bank BSI, aplikasi BSI *Mobile* memiliki 2,7 juta per Agustus 2021, dan lebih dari 3 juta pelanggan per Desember 2021, meningkat 79,4% secara *year-on-year* sejak awal 2021. Jumlah pengguna *Cardless* BSI mengalami peningkatan, penggunaan tarik tunai tanpa kartu juga semakin marak digunakan karena fitur *Cardless* BSI mengikuti adanya teknologi dalam dunia perbankan, jaringan internet memiliki peran penting untuk melakukan transaksi *Cardless* karena jika jaringan tidak stabil maka proses transaksi tidak akan berjalan dengan optimal. Adanya *hacker* serta penyalahgunaan menyebabkan keamanan dan risiko pada saat transaksi *Cardless* bisa terganggu, selain itu pengguna tarik tunai tanpa kartu di ATM BSI tidak dikenakan biaya, akan tetapi selain di ATM BSI, seperti Indomaret dan Alfamart dikenakan biaya. Pengguna kartu ATM lebih banyak digunakan dibanding *Cardless* karena kartu ATM digunakan terlebih dahulu. Sedangkan *Cardless* BSI cukup dengan membawa *handphone* dengan memiliki aplikasi BSI

⁴ Trubus Titik Palupi, *Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm Melalui Aplikasi Bsi Mobile Dikalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023, 6.

Mobile dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa menggunakan kartu, akan tetapi memiliki waktu kadaluarsa setelah melakukan akses permintaan kode transaksi pada aplikasi BSI serta mempunyai limit penarikan yang terbatas.⁵

Fitur *cardless withdrawal* yang dirilis oleh BSI diberikan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah dalam melakukan transaksi secara aman sekaligus untuk menjawab tantangan terhadap kemajuan teknologi untuk menghadirkan sistem layanan keuangan Syariah yang modern dan digital. Perkembangan ekonomi dan teknologi pada era digital serta pertumbuhan pada jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia akan menjadi landasan bagi BSI untuk terus melakukan perkembangan dan kemajuan pada fitur layanan BSI *Mobile*. Transaksi *cardless* yaitu penggunaan pada mesin ATM tanpa harus memasukkan kartu ATM, tetapi dengan menggunakan tombol tertentu untuk memulai transaksi. Tarik tunai tanpa kartu yang dilakukan pada mesin ATM nasabah mendapatkan kode penarikan melalui *mobile banking*. Kode tersebut dapat digunakan untuk mengakses mesin ATM yang menampilkan menu transaksi tanpa kartu, selanjutnya nasabah diminta untuk memasukkan nomor *handphone* yang telah terdaftar pada *mobile banking* dan kode

⁵ Aditya Dwi Prayoga dan Darna, “Analisis Pengaruh Keamanan Dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Cardless Withdrawal BSI,” *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen* 3, (2023): 2.

tarik tunai selanjutnya uang tunai dapat keluar jika kode yang dimasukkan sudah benar.⁶

Bagi nasabah keinginan untuk mengetahui suatu produk atau layanan, cenderung akan mencari informasi melalui pengetahuan mengenai atribut, ciri-ciri produk atau layanan dengan spesifik. Dengan adanya pengetahuan nasabah akan memahami tentang transaksi yang dilakukan seperti cara melakukan setoran, penarikan tunai, transfer antar rekening, dan pembayaran tagihan serta bagaimana membuka, mengelola, dan menutup rekening. Pengetahuan nasabah dalam menggunakan layanan *cardless withdrawal* mencakup pemahaman tentang cara layanan ini beroperasi. Operasionalisasi layanan *Cardless Withdrawal* meliputi proses otentikasi dengan penggunaan PIN (*Personal Identification Number*), kode unik atau verifikasi biometrik seperti sidik jari atau pemindaian wajah. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Fintech Indonesia tahun 2021 menunjukkan bahwa hanya 27% responden yang mengetahui tentang *cardless withdrawal* yang disebabkan kurangnya sosialisasi dan edukasi. Oleh karena itu pengetahuan sangat penting dalam menggunakan layanan ini, sehingga dengan pemahaman yang baik dapat mengetahui cara menggunakan layanan tersebut dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi.⁷

⁶ Lina Marlina, Ahmad Mundzir, dan Herda Pratama, "Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoretis Dan Empiri" 3, no. 2, (2021): 533–543.

⁷ Alfi Nailul Munna, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Cardless Withdrawal Pada Mobile*

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang terhadap tingkat kemudahan kegunaan yang mana seseorang tersebut yakin bahwa penggunaan sistem informasi tersebut dapat dilakukan oleh pengguna tanpa mengalami kesulitan dan terbebas dari usaha. Definisi lain Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai petunjuk suatu sistem yang dibuat dimaksudkan bukan untuk membuat pengguna merasakan kesulitan namun untuk mempermudah seseorang dalam pekerjaannya, artinya suatu sistem dibuat agar pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih mudah dibandingkan dengan tidak menggunakan sistem. Selain itu terdapat beberapa dimensi persepsi kemudahan penggunaan mudah untuk dipelajari, mudah untuk digunakan.⁸

Keamanan dalam sebuah transaksi perbankan sangat diutamakan. Park dan Kim dalam Permatasari “mendefinisikan keamanan atau *security* sebagai kemampuan online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka seorang konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan

Banking Bsi (Studi Dosen Dan Pegawai Febi Uin Ar-Raniry), Skripsi, Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2023, 3.

⁸ Setyarko, “Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online. *Ekonomika Dan Manajemen*,” ISSN: 2252-6226, vol 5(2), 2020, 7.

membeli dengan perasaan aman. Informasi adalah cara yang dapat kita lakukan untuk mencegah mendeteksi penipuan (*fraud*) atau setidaknya penipuan dalam sistem berbasis informasi, informasi itu sendiri tidak memiliki arti fisik”. Keamanan yang tinggi akan mempengaruhi tingginya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena para nasabah merasa aman dalam menggunakan *mobile banking*. Keamanan saat menggunakan *mobile banking* adalah salah satu faktor utamanya yang disukai pelanggan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Pihak perbankan sebagai penyedia layanan *mobile banking* harus menyediakan teknologi untuk menjamin kerahasiaan informasi dari orang-orang tidak bertanggung jawab. Keamanan *mobile banking* harus ada pemantauan dan keamanan yang akan terus ditingkatkan agar lebih banyak pelanggan yang dapat menggunakan *mobile banking* dengan nyaman dan andal.⁹

Perbankan digital sedang mengalami perkembangan pesat dalam hal teknologi. Fitur-fitur inovatif yang salah satunya *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) menjadi semakin populer. Pengetahuan, kemudahan penggunaan dan keamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan *cardless withdrawal* ini.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Pengetahuan,

⁹ Nada Fajriastuti dan Ady Arman, “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal,” *Prosiding SNAM PNJ*, 2022, 3.

Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal BSI Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna).

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang dan judul yang ada, peneliti membatasi masalah dalam pembahasan agar memperjelas pokok bahasan dalam penelitian ini supaya tidak terjadi kesalah pahaman. Batasan masalah ini digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar subjek yang diteliti bisa lebih fokus dan terarah. Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup nasabah Bank Syariah Indonesia dan pengguna BSI *mobile* yang pertama kali menggunakan atau yang sudah sering menggunakan layanan fitur tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna yang nasabahnya itu hanya berada di wilayah bagian Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless Withdrawal* pada nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless Withdrawal* pada nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna?

3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless Withdrawal* pada nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna?
4. Apakah pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada nasabah BSI KCP Bengkulu Ampera Manna?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat ditulis tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pengetahuan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Ampera Manna.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal*

pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu
Ampera Manna.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa memberikan kegunaan ilmu pengetahuan kepada para akademisi, dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal BSI Mobile*.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Nasabah

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai penambah wawasan bagi nasabah yang masih ragu ataupun belum tau tentang *cardless withdrawal* ini.

b. Manfaat Bagi Perbankan

Untuk masukan bagi perbankan untuk mengatur strategi dalam meningkatkan pelayanan perbankan tentang *cardless withdrawal* dikarenakan nasabah masih banyak menggunakan kartu ATM sebagai transaksi tarik tunai dan masih jarang penggunaan *cardless mobile banking*

padahal *cardless withdrawal mobile banking* ini lebih praktis penggunaannya.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut tentang *cardless Withdrawal mobile banking*.

d. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal Bsi Mobile*.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran peneliti, ada beberapa peneliti yang sudah ada sebelumnya dan hampir sama mengenai Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal Bsi Mobile* (Studi Pada Nasabah BSI Bengkulu Ampera Manna) Di Kota Manna Bengkulu Selatan), yaitu:

1. Panca Windi Nofiani, (2023). Dengan judul “*Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan Dan Resiko Keamanan Terhadap Minat Nasabah Generasi Z Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Fitur Layanan Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu)*”.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan resiko

keamanan terhadap minat nasabah generasi Z Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan fitur layanan *cardless withdrawal*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah generasi Z BSI yang berada di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan Universitas Pekalongan, sedangkan sampel berjumlah 391 responden dengan menggunakan rumus Solvin. Teknik pengambilan sampel yaitu melalui *proportional sampling*, yang dilanjutkan dengan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan mahasiswa Universitas Pekalongan.

Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis yang meliputi uji t , uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pengetahuan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Resiko keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI. Secara simultan pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan resiko

keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah generasi Z BSI.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada variabel bebas pengetahuan, keamanan dan kemudahan. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu peneliti meneliti tentang pengaruh variabel tersebut terhadap keputusan penggunaan sedangkan di penelitian terdahulu itu meneliti tentang minat nasabah.

2. Andarias Buttu Kayang, Helba Rundupadang dan Jens Batara Marewa, (2024). Dengan judul “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi UKI Toraja*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* bagi mahasiswa fakultas ekonomi UKI Toraja. Penelitian ini Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini menguji hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada 71 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi UKI Toraja. Hasil pengujian secara simultan variabel Kemudahan Penggunaan

(X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Persepsi Keamanan (X3) berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan (Y) Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada variabel bebas keamanan dan kemudahan. Sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu peneliti meneliti tentang pengaruh pengetahuan terhadap keputusan penggunaan *cardless withdrawal* sedangkan di penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan terhadap *mobile banking*.

3. Annisa Rizky Widodo dan Fajri Ariandi, (2024). Dengan judul "*Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta*".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* di Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan diolah menggunakan SPSS versi 25. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis menunjukkan secara parsial dan simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu yaitu pada variabel bebas kemudahan dan keamanan. Perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang variabel pengetahuan sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang variabel kepercayaan.

4. Alfi Nailul Munna, (2023). Dengan judul *“Pengaruh Pengetahuan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Penggunaan Cardless Withdrawal Pada Mobile Banking BSI (Studi Dosen Dan Pegawai FEBI UIN AR-RANARY”*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kemudahan bertransaksi terhadap minat penggunaan *cardless withdrawal* pada BSI *mobile banking* di kalangan dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Ranary Banda Aceh. Penelitian dengan metode kuantitatif menentukan 100 jumlah sampel dari populasi dosen bersama pegawai, dan berdasarkan kuesioner melalui *google form* diterima kembali 60 jawaban dari responden yang bersedia mengisinya. Hasilnya ditemukan bahwa secara parsial variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat, sedangkan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Akan tetapi kedua variabel bebas tersebut secara simultan berpengaruh positif terhadap minat dosen dan pegawai FEBI UIN Ar-Ranary dalam penggunaan *cardless withdrawal* aplikasi BSI *mobile*.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada variabel bebas pengetahuan dan kemudahan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang minat nasabah sedangkan penelitian ini tentang keputusan penggunaan.

5. Ahmad Hisyam, (2022). Dengan judul “*Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pengetahuan dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* secara parsial dan simultan. Jenis Penelitian ini adalah jenis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh pada variabel Pengetahuan dan Kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh pada variabel Pengetahuan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Pada hasil output perhitungan Koefisien determinasi (R^2) menunjukan bahwa 11,2% variabel terikat Keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yaitu pengetahuan dan kepercayaan.

Sedangkan sisanya sebesar 0,888 atau 88,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada keputusan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu tentang *mobile banking* dan *cardless mobile banking*.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penyusunan dan pembahasan yang terdiri dari 5 bab dimana disetiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari pendahuluan dimana penulis menguraikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Terdiri dari landasan teori dimana penulis menguraikan tentang hal-hal yang bersangkutan dengan materi yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini dengan sumber dan referensi dari berbagai literatur.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari metode penelitian yang menjelaskan mengenai lokasi penelitian, waktu dan tempat penelitian, instrumen penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, dan teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi uraian tentang bagaimana gambaran umum penelitian ini, pengujian dari data yang didapatkan oleh peneliti, dan hasil analisis data, serta pembahasan hasil analisis data atau pembuktian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Berisi uraian tentang kesimpulan penelitian ini, serta saran dari peneliti.

