

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bidang teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Adanya perkembangan di bidang teknologi mengakibatkan masyarakat harus bertindak secara efektif, efisien dan cepat dalam bertransaksi. Salah satu pihak yang turut mengikuti perkembangan teknologi adalah Bank Syariah.<sup>1</sup> Perkembangan di bank syariah dalam bidang teknologi dan telekomunikasi ditandai dengan adanya penggunaan fitur layanan *mobile banking* atau bisa pula dikatakan sebagai aktivitas perbankan menggunakan internet.<sup>2</sup>

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam masyarakat dalam bentuk kredit. Adapun bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Dengan kata lain, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.<sup>3</sup>

Pesatnya persaingan antar bank mengakibatkan bank saling bersaing dalam memberikan jasa pelayanan sebaik mungkin kepada nasabahnya.<sup>4</sup> Pelayanan jasa

---

<sup>1</sup> Ririn Wulandari dan Fikrih Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 7.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 193.

<sup>3</sup> Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah Pada Bank Pengkreditan Rakyat Wilayah Cirebon* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 3.

<sup>4</sup> Setia Budhi Wilardjo, "Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank Syari'ah di Indonesia", *Jurnal Ekonomi*, Vol 2, No 1, September (2004), 1.

yang baik, bisa memberikan dampak positif pada perkembangan usaha bank contohnya dalam bidang pelayanan jasa di bidang internet menggunakan *mobile banking*.<sup>5</sup> Awalnya pada saat melakukan transaksi, nasabah harus mendatangi Bank terdekat untuk melakukan transaksi dengan mengisi formulir dan menunggu antrian. Hal tersebut dianggap kurang efisien karena menguras waktu cukup banyak. Oleh sebab itu untuk meningkatkan pelayanannya, bank syariah melakukan inovasi dengan memberikan kemudahan dalam layanan menggunakan *mobile banking*.<sup>6</sup>

Salah satu bank syariah yang melakukan inovasi di bidang teknologi *mobile banking* yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan aplikasinya yang bernama *BSI Mobile*.<sup>7</sup> Aplikasi tersebut banyak dipergunakan untuk berbagai transaksi online seperti melakukan pengecekan saldo rekening, transaksi, melaksanakan pembayaran tagihan serta lainnya yang disesuaikan dengan apa yang nasabah butuhkan. Dengan adanya pelayanan menggunakan *BSI Mobile*, diharapkan bisa menarik minat nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*.<sup>8</sup>

Sebagai bentuk pelayanan lembaga bank terhadap kebutuhan nasabah, *BSI Mobile* menawarkan keunggulan yaitu salah satunya memberikan kemudahan pada nasabah dalam aktivitas transaksi. Dengan adanya keunggulan yang ditawarkan *BSI Mobile*, maka minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*

---

<sup>5</sup> Salin Al-Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusantara Creative, 2019), 2.

<sup>6</sup> Salin Al-Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, 3.

<sup>7</sup> Any Meilani dan Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia", *Jurnal*, Vol 8, No 3, (2022), 2-3.

<sup>8</sup> Hanif Astika Kurniawati, dkk., "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Pendekatan Teknologi Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)", *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 1 (2017), 28.

akan meningkat. Minat nasabah merupakan sebuah keinginan suatu individu untuk melaksanakan suatu perilaku tertentu. Minat penggunaan sebuah teknologi diartikan sebagai niat pemakaian sebuah sistem dengan cara terus-menerus melalui asumsi bahwa nasabah memiliki akses terhadap informasi atau kata lainnya suatu individu akan melaksanakan sebuah perilaku apabila nasabah memiliki keinginan atau minat untuk melakukannya. Adapun minat nasabah tersebut dapat diketahui berdasarkan beberapa indikator yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif.<sup>9</sup> Pada dasarnya minat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di mana dalam penelitian ini ada dua variabel yang mempengaruhi minat yaitu kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan.<sup>10</sup>

Kemudahan penggunaan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi minat nasabah. Kemudahan penggunaan merupakan sebuah tingkatan dimana suatu individu percaya bahwa teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan.<sup>11</sup> Kemudahan ini berkaitan dengan kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu bisa mengurangi usaha seseorang untuk melakukan sesuatu.<sup>12</sup> Adapun menurut Dafis dan Venkatesh, penggunaan tersebut dikatakan

---

<sup>9</sup> Program Studi Manajemen FEB Unmas Denpasar, *Manajemen Pemasaran Konsep, Pengembangan dan Aplikasi*, (Bali: CV. Noah Aletheia, 2020), 36-37.

<sup>10</sup> Hanif Astika Kurniawati, dkk., "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Pendekatan Teknologi Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)", 28.

<sup>11</sup> Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", *Decision Sciences*, Vol. 27, No. 3 (1996), 451-481.

<sup>12</sup> Fitriyani Ruslan, dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo", *Gorontalo Accounting Journal*, Vol. 6, No. 1 (2023), 25-34.

mudah apabila mudah dimengerti, mudah dikontrol, mudah untuk dipelajari, mudah untuk digunakan, dan mudah untuk dioperasikan.<sup>13</sup> Hubungan kemudahan dengan minat nasabah yakni apabila nasabah memperoleh kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*, maka nasabah akan cenderung menggunakan produk perusahaan tersebut atau kata lainnya apabila suatu bank mampu memberikan kemudahan yang tinggi dalam bertransaksi tentunya minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi.<sup>14</sup>

Selanjutnya, variabel lain yang bisa mempengaruhi minat nasabah adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dari berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa contohnya perbankan. Bank sebagai lembaga keuangan harus mempunyai pelayanan yang baik untuk menumbuhkan minat terhadap produk-produknya. kualitas layanan sebagai bentuk penilaian atas rencana, kegiatan, usaha, dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dan agar tercapai rasa senang dan puas dari konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan produk dan layanan perusahaan.<sup>15</sup> Adapun menurut Teddy Chandra, dkk., suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila memiliki *reliability* (reliabilitas), *assunance* (jaminan), *tangibles* (tampilan/bukti fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian).<sup>16</sup> Hubungan kualitas

---

<sup>13</sup> Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", 451-481.

<sup>14</sup> Muhammad Farid Iffat dan Ayu Chairina Laksmi, "Pengaruh Perspsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Elektronik", *NCAF*, Vol. 5, No. 1 (2023), 441-449.

<sup>15</sup> M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta: Selemba Medika, 2014), 211-212.

<sup>16</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Purwokerto: CV. IRDH, 2020), 83.

pelayanan dengan minat nasabah yakni apabila nasabah memperoleh kualitas pelayanan yang baik dalam menggunakan *mobile banking*, maka nasabah akan cenderung menggunakan produk perusahaan tersebut atau kata lainnya apabila suatu bank mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi pula.<sup>17</sup>

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari IDX Channel memaparkan bahwa pengguna BSI *mobile* tembus 5,18 juta pada tahun 2022 atau bisa dikatakan mengalami peningkatan sebesar 37% secara *year on year*. Hal itu membuktikan bahwa nasabah banyak memiliki minat untuk menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.<sup>18</sup> Namun, meski demikian masih ada beberapa nasabah yang kurang merasa puas akan kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan BSI *Mobile*, hal itu bisa dilihat dari pemberian *rating* pengguna di *play store* sebesar 4,3 dengan 136 ribu ulasan. Dengan *rating* di bawah 5,0 mengindikasikan bahwa masih ada nasabah yang menyatakan kurang berminat menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.<sup>19</sup>

Hal tersebut juga dibuktikan berdasarkan pra penelitian berupa hasil wawancara yang peneliti lakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Pamekasan. Untuk mengetahui terkait informasi penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, peneliti melakukan wawancara kepada Amelia yaitu salah satu karyawan Bank

---

<sup>17</sup> Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 3 (2019), 110-117.

<sup>18</sup> IDX Channel, “Pengguna BSI Mobile Tembus 5,18 Juta Naik 37 Persen Secara YoY”, Diakses dari <https://www.idxchannel.com/amp/banking/pengguna-bsi-mobile-tempus-518-juta-naik-37-persen-secara-yoy> pada Tanggal 1 Mei 2023 Pukul 07.00.

<sup>19</sup> Sensor Tower, “BSI Mobile”, Diakses dari <https://app.sensortower.com/overview/bsi-mobile> pada Tanggal 1 Mei 2023 Pukul 07.30.

Syariah Indonesia KC Pamekasan dan tiga orang nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Amelia, selaku *Account Funding Officer* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan yang juga mempunyai aplikasi *mobile banking* peneliti mendapatkan informasi bahwa *BSI Mobile* yang sudah ada bisa dikatakan canggih dan lengkap. Kemudian, Amelia juga mengemukakan bahwa, *mobile banking* saat sedang mengalami gangguan untuk sementara tidak bisa diakses disebabkan adanya serangan *cyber* yang sedang dalam perbaikan. Oleh sebab itu aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan transaksi terhambat. Akan tetapi masih ada nasabah yang kurang puas dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dan kurang berminat untuk menginstal aplikasi *BSI Mobile*.<sup>20</sup> Kurang minatnya nasabah menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dibuktikan dari hasil wawancara dengan Agus Wirawan selaku nasabah yang mengatakan bahwa, kemudahan transaksi menggunakan *BSI Mobile* dari dulu bisa dikatakan mudah atau hampir tidak ada kendala, tetapi ketika aplikasinya sudah kadaluarsa maka harus dilakukan pembaharuan aplikasi dan apabila tidak diperbaharui maka secara otomatis tidak bisa digunakan.<sup>21</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah lain yakni Ayu Safitri yang memaparkan bahwa, kemudahan dari aplikasi *BSI Mobile* belum bisa dirasakan karena pernah beberapa kali gagal melakukan transaksi namun saldo tetap berkurang sehingga nasabah enggan melakukan transaksi menggunakan *BSI*

---

<sup>20</sup> Amelia, *Account Funding Officer* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, Pra Penelitian, (10 Maret 2023).

<sup>21</sup> Agus Wirawan, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, Pra Penelitian, (10 Maret 2023).

*Mobile* dan lebih memilih pergi ke ATM terdekat atau ke Bank secara langsung.<sup>22</sup> Selain itu, proses wawancara juga dilakukan dengan nasabah lainnya, yakni Muhammad Imam selaku nasabah yang memaparkan bahwa fitur BSI *Mobile* sudah bagus, namun dari sisi pelayanan dan kemudahan masih belum bisa memenuhi keinginannya seperti saat melakukan transaksi pembelian pulsa lewat aplikasi dengan nominal Rp. 10.000 tetapi justru tidak tersedia, yang tersedia hanyalah nominal 20.000 ke atas, sehingga kemudahan dan kualitas layanan BSI *Mobile* tidak bisa dirasakan dan menyebabkan nasabah kurang berminat melakukan transaksi di aplikasi tersebut.<sup>23</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adi Prasetya dan Ni Luh Gede memaparkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.<sup>24</sup> Sementara penelitian yang dilakukan oleh Nurdin, memaparkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>25</sup> Penelitian lain berkenaan dengan kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Achmad Fandi, memaparkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>26</sup> Sementara penelitian yang

---

<sup>22</sup> Ayu Safitri, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, Pra Penelitian, (10 Maret 2023).

<sup>23</sup> Muhammad Imam, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, Pra Penelitian, (10 Maret 2023).

<sup>24</sup> Adi Prasetya dan Ni Luh Gede, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Resiko Terhadap Minat Penggunaan E-Banking", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 8, No. 2 (2017), 24.

<sup>25</sup> Nurdin, dkk., "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1 (2017), 31-45.

<sup>26</sup> Achmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya", 110-117.

dilakukan oleh memaparkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>27</sup>

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti menemukan fakta bahwa nasabah memiliki keluhan terkait kualitas pelayanan *BSI Mobile* yang pada saat dilakukan pra penelitian terdapat serangan *cyber* yang mempengaruhi aktifitas pelayanan terkait transaksi dengan menggunakan *BSI Mobile* sehingga hal ini mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih detail terkait bagaimana kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi minat nasabah. Permasalahan ini menjadi menarik untuk diteliti sebab penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui konsistensi dari penelitian yang baru serta dapat bermanfaat untuk memberikan evaluasi terkait kemudahan penggunaan serta dan kualitas pelayanan dari *BSI Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian apakah kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif atau tidak terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan karena bank tersebut merupakan bank syariah terbesar di Pamekasan serta lokasi penelitian yang dekat dengan rumah peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data penelitian. Selain Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”**.

---

<sup>27</sup> R Haryanto, dkk., “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Perbankan Syariah di Madura”, *Jurnal Doktor Ekonomi*, Vol. 1, No. 1 (2016), 145-158.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dalam penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

#### **D. Manfaat atau Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua manfaat dimana ada manfaat secara teoritis dan secara praktis sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini di harapkan bermanfaat untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan dalam aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

- a. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Bagi IAIN Madura penelitian ini berguna untuk tambahan wawasan dan tambahan pengetahuan baru, yang mungkin nanti bisa dipelajari juga oleh mahasiswa-mahasiswa yang selanjutnya.

- b. Bagi Akademis

Bagi akademis penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai bayinya gimana pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* dan penelitian ini juga bermanfaat sebagai tambahan referensi buat mahasiswa-mahasiswa yang ingin melakukan sebuah penelitian, yang mungkin penelitiannya terdapat kesamaan dengan penelitian ini.

c. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Bagi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, penelitian ini berguna sebagai tambahan pengetahuan baru karyawan, dan juga nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait *Mobile Banking*.

d. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini berguna sebagai sumber wawasan baru, yang mana nantinya peneliti bisa mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian adalah batasan-batasan di dalam penelitian agar lebih efektif dan terarah. Ruang lingkup penelitian ini yakni terdiri dari variabel dan lokasi (objek). Berikut pemaparan lebih lanjut terkait ruang lingkup penelitian yang terdiri dari:<sup>28</sup>

### **1. Ruang Lingkup Variabel**

Variabel merupakan sebuah karakteristik yang dimiliki oleh orang, objek atau sebuah kejadian yang tidak sama dalam nilai-nilai yang ditemui pada orang, objek, ataupun kejadian tersebut. Adapun penelitian ini difokuskan pada variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen merupakan variabel yang bisa memberikan pengaruh pada variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>29</sup> Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada dua variabel independen (X) dan satu variabel

---

<sup>28</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 38.

<sup>29</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, 38.

dependen (Y) yaitu, kemudahan penggunaan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan minat nasabah (Y).

a. Kemudahan Penggunaan dengan indikator sebagai berikut: <sup>30</sup>

- 1) Mudah dimengerti.
- 2) Mudah dikontrol.
- 3) Mudah untuk dipelajari.
- 4) Mudah untuk digunakan.
- 5) Mudah untuk dioperasikan.

b. Kualitas Pelayanan dengan indikator sebagai berikut: <sup>31</sup>

- 1) *Reliability* (reliabilitas).
- 2) *Assurance* (jaminan).
- 3) *Tangibles* (tampilan/bukti fisik).
- 4) *Empathy* (empati).
- 5) *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian).

c. Minat Nasabah dengan indikator sebagai berikut: <sup>32</sup>

- 1) Minat transaksional.
- 2) Minat referensial.
- 3) Minat preferensial.
- 4) Minat eksploratif.

---

<sup>30</sup> Fred D Dafis dan V Venkatesh, "Sebuah Model Anteseden Kemudahan Penggunaan: Pengembangan dan Uji", 451-481.

<sup>31</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Costumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

<sup>32</sup> Program Studi Manajemen FEB Unmas Denpasar, *Manajemen Pemasaran Konsep, Pengembangan dan Aplikasi*, 36-37.

## 2. Ruang Lingkup Lokasi (Objek)

Lokasi atau tempat yang menjadi objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

## F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Asumsi merupakan sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya dapat diterima oleh peneliti. Asumsi-asumsi ini diperlukan untuk memperkuat permasalahan, membantu peneliti dalam menjelaskan penetapan objek penelitian, wilayah pengambilan data dan instrumen pengumpulan data.<sup>33</sup>

Variabel yang berpengaruh terhadap minat nasabah adalah kemudahan penggunaan,<sup>34</sup> kualitas pelayanan, kualitas produk,<sup>35</sup> kemanfaatan, efisiensi,<sup>36</sup> bauran pemasaran, fasilitas, fitur layanan, dan lainnya.<sup>37</sup> Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan dikarenakan berdasarkan anggapan peneliti dengan berdasarkan pada teori-terori, variabel-variabel tersebut dianggap sangat mampu berpengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Sehingga asumsi pada penelitian ini yakni ketika nasabah memperoleh kemudahan dalam menggunakan *Mobile Banking*, maka nasabah akan cenderung

---

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 61.

<sup>34</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 17.

<sup>35</sup> Fitriyani Ruslan, dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo", 25-34.

<sup>36</sup> Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Daya Guna, Kepercayaan, dan Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Money pada Bank BRI Lamongan", *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 3, No. 2 (2018), 699-711.

<sup>37</sup> Philips Kotler dan G Armstrong, *Principles of Marketing*, (New Jersey: Pearson Education, 2010), 125.

menggunakan produk perusahaan tersebut atau apabila suatu bank mampu memberikan kemudahan penggunaan yang tinggi tentunya minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi, begitupula sebaliknya. Selanjutnya, apabila nasabah memperoleh kualitas pelayanan yang baik dalam menggunakan *Mobile Banking*, maka nasabah akan cenderung menggunakan produk perusahaan tersebut dengan kata lain apabila suatu bank mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka minat nasabah dalam menggunakan suatu produk akan semakin tinggi pula, begitupula sebaliknya.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Dalam metode penelitian, hipotesis adalah alat yang mempunyai kekuatan dalam proses inkuiri. Karena hipotesis dapat menghubungkan dari teori yang relevan dengan kenyataan yang ada atau fakta, atau dari kenyataan dengan teori yang relevan. Hipotesis dikatakakan sementara karena kebenarannya masih perlu di uji atau elites kebenarannya dengan data yang asalnya dari lapangan. Hipotesis juga penting peranannya karena dapat menunjukkan harapan dari si peneliti yang direfleksikan dalam hubungan ubahan atau variable dalam permasalahan penelitian. Oleh karena itu, hipotesis dibuat sebaiknya sebelum peneliti terjun kelapangan mengumpulkan data yang diperlukan.<sup>38</sup> Adapun hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> Secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

---

<sup>38</sup> Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2014), 111.

H<sub>2</sub> Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

H<sub>3</sub> Secara simultan kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

#### **H. Definisi Istilah**

Dalam rangka menghindari kesalahpahaman dan ketidakjelasan terkait dengan judul penelitian ini, maka peneliti akan memberikan batasan-batasan definisi untuk istilah-istilah yang di pandang perlu oleh peneliti.

1. Kemudahan penggunaan merupakan sebuah tingkatan dimana suatu individu percaya bahwa teknologi bisa dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan ini berkaitan dengan kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu bisa mengurangi usaha seseorang untuk melakukan sesuatu.<sup>39</sup>
2. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian atas rencana, kegiatan, usaha, dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dan agar tercapai rasa senang dan puas dari konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan produk dan layanan perusahaan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Fitriyani Ruslan, dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo", 25-34.

<sup>40</sup> Any Meilani dan Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia", *Jurnal*, Vol 8, No 3, (2022), 2-3.

3. Minat nasabah, minat adalah kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan. Minat nasabah merupakan penentuan sejumlah orang kepada pemilihan antara suka dan tidak suka terhadap suatu objek nilai-nilai pengalaman, kesenangan, perhatian dan partisipasi seseorang terhadap suatu kegiatan yang disukainya. Minat nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai kecenderungan individu untuk bertindak sebelum keputusan untuk menggunakan mobile banking di perbankan Syariah benar-benar dilaksanakan.<sup>41</sup>
4. *Mobile Banking* merupakan aplikasi layanan bagi nasabah yang memberikan kemudahan nasabah dalam transaksi, dan berbagai layanan yang disediakan.<sup>42</sup>
5. Bank syariah, bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Bank syariah adalah bank yang aktivitas meninggalkan masalah masalah riba dan tiap aktivitasnya berlandaskan dengan aturan syariat Islam.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Schiffnan dan Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakart: Indeks, 2008), 21.

<sup>42</sup> Muhamat Nur Maarif dan Sirajul Munir, "Multi Akad dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Perspektif Fiqh Muamalah", *Jurnal Journal of Sharia Economic Law*, Vol . 5, No 1 (2022), 126.

<sup>43</sup> Hamdan Firmansyah, dkk., *Teori Dan Praktek Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Cirebon:Insania, 2021), 2.

## I. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sebenarnya sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya meskipun tidak seratus persen sama. Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini maka peneliti akan mencantumkan penelitian terdahulu guna untuk memperkuat pencarian data. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, yang melakukan penelitian terkait “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *E-Money* pada Bank BRI Lamongan”. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penelitian *survey*, analisis data yang digunakan yakni uji asumsi klasik, regresi linear berganda dan koefisien determinasi dengan pengujian hipotesis melalui uji f dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, daya guna, kepercayaan dan manfaat secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap minat nasabah.<sup>44</sup>

*Kedua*, penelitian yang dilakukan Nurdin, dkk, berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Mega Syariah Cabang Palu”. Metode penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan sifat asosiatif melalui sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder, jumlah respondennya yakni 62 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan

---

<sup>44</sup> Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Daya Guna, Kepercayaan, dan Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Money pada Bank BRI Lamongan”, 699-711.

wawancara, metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.<sup>45</sup>

*Ketiga*, Achmad Fandi, berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya”. Metode penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, metode analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah.<sup>46</sup>

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh R Haryanto, dkk, berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Perbankan Syariah di Madura”. Metode penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.<sup>47</sup>

*Kelima*, penelitian yang dilakukan Badaruddin dan Risma, berjudul “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile*

---

<sup>45</sup> Nurdin, dkk., “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu”, 31-45.

<sup>46</sup> Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya”, 110-117.

<sup>47</sup> R Haryanto, dkk., “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Perbankan Syariah di Madura”, 145-158.

*Banking*”. Metode penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kemudian wawancara dan dokumentasi. Jumlah responden yakni 97 orang, metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji R<sup>2</sup>. Hasil penelitiannya yakni fitur layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Badarudin dan Risma, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking”, *Jurnal Margin*, Vol. 1, No. 1 (2021), 1-14.

**Tabel 1.1**  
**Kajian Peneliti Terdahulu**

| No | Nama/Judul Penelitian   | Hasil penelitian  | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|---|---|--|--|
| 1  | Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Perepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan <i>E-Money</i> pada Bank BRI Lamongan. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, daya guna, kepercayaan dan manfaat secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap minat nasabah. | Persamaan dalam penelitian ini yaitu hasil uji t (parsial) variabel kemudahan penggunaan menunjukkan terdapat pengaruh secara signifikan dengan hasil nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan signifikansi 0.000 (kurang dari 0.05). | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu hasil analisis t hitung sebesar 6.539, sedangkan pada penelitian ini hasil analisis t hitungnya sebesar 5.721.  |
| 2  | Nurdin, dkk., Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Mega Syariah Cabang Palu.  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.          | Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama sama menguji tentang satu variabel yang sama yaitu kemudahan penggunaan dan minat nasabah dengan menggunakan analisis t hitung.  | Adapun perbedaannya yaitu hasil uji t (parsial) variabel pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari kedua variabel tersebut dengan hasil t hitung sebesar $1.785 < 1.988$ . Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan ada pengaruh dengan hasil t hitung sebesar $5.721 > 1.661$ |
| 3  | Achmad Fandi, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> PT Bank Syariah Mandiri Suarabaya  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah.   | Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang <i>Mobile Banking</i> dan pada penelitian ini variabel kualitas layanan juga berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi.                      | Adapun perbedaannya yaitu sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini hasil analisis nilai T hitung sebesar $2.156 > 1.661$ T tabel, sedangkan pada penelitian ini t hitung sebesar $5.721 > 1.661$ .   |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| 4 | R Haryanto, dkk., berjudul Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perbankan serta Implikasinya Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Perbankan Syariah di Madura. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.                               | Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menguji tentang satu variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan dan minat nasabah dengan menggunakan analisis t hitung untuk mengetahui hubungan antara dua variabel.   | Adapun perbedaannya yaitu hasil uji t (parsial) variabel pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap minat menabung di Perbankan Syariah Madura dengan hasil t hitung sebesar lebih kecil dari t tabel. Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan ada pengaruh dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel. |
| 5 | Badarudin dan Risma, Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .   | Hasil penelitiannya yakni fitur layanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> | Persamaannya yaitu sama-sama meneliti terkait pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dan hasil uji t (parsial) variabel kemudahan menunjukkan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> dengan hasil signifikansi 0.000 (kurang dari 0.05). | Perbedaannya terletak pada objek penelitian yang berbeda serta hasil analisis t hitung sebesar 4.703, sedangkan pada penelitian ini hasil analisis t hitungnya sebesar 5.721..  |

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2023)