

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perbankan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Masyarakat sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya.<sup>1</sup> Salah satu sektor perbankan di Indonesia yang mengalami perkembangan pesat adalah perbankan syariah. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit-unit syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal ini ditandai dengan adanya bank syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah .

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga yang mengelola finansial secara syariah. Bank Syariah Indonesia didirikan pada 1 Februari 2021 dengan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.<sup>2</sup>

Perkembangan industri Bank Syariah Indonesia dan peningkatan kecanggihan teknologi informasi saling terikat. Kemajuan teknologi informasi terbaru telah meningkatkan kehidupan masyarakat. Jika perbankan ingin

---

<sup>1</sup> Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), 44

<sup>2</sup>Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia (bankbsi.co.id), Diakses pada 9 Juli 2024

berkembang, perbankan harus menggunakan teknologi informasi. Di era digital ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan kemudahan kepada nasabahnya dengan perkembangan teknologi dan inovasi yang menggunakan *smartphone* dan layanan Internet. Perkembangan teknologi tersebut berhasil menghadirkan layanan *banking* yang disebut dengan *BSI Mobile*.<sup>3</sup>

*BSI Mobile* dapat digunakan sebagai sarana transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat mobile seperti telepon seluler atau *smartphone*. Dengan adanya *BSI Mobile* ini, nasabah tidak diharuskan mendatangi bank melainkan hanya bertransaksi melalui *smartphone* tersebut dengan bertransaksi kapan saja dan dimana saja sehingga nasabah dapat menghemat waktu. Layanan *BSI Mobile* ini banyak sekali kegunaan dan manfaatnya diantaranya transfer antar bank maupun beda bank, cek saldo rekening, dan juga bisa memberikan kemudahan bagi nasabah yang melakukan pembayaran dan pembelian yang tidak diharuskan untuk keluar rumah.

Bagi Mahasiswa FEBI IAIN Madura, layanan *BSI Mobile* ini sangat bermanfaat sebagai sarana transaksi keuangan sehari-hari dikarenakan Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk lembaga keuangan yang bekerja sama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga banyak mahasiswa FEBI IAIN Madura yang menggunakan *BSI Mobile* ini. Mahasiswa cukup terbantu dengan adanya layanan ini karena bisa menghemat waktu dengan kesibukan yang dimiliki. Mahasiswa dapat mengakses layanan *BSI Mobile* ini sesuai kebutuhan, contohnya pembayaran digital, *transfer*, maupun pembayaran UKT

---

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: 2015), 12.

(uang kuliah tunggal). Namun, keberadaan BSI *Mobile* juga belum sepenuhnya diketahui oleh mahasiswa karena kurangnya akan pengetahuan mahasiswa terhadap layanan ini. Hal ini dibuktikan oleh sebagian mahasiswa yang mempunyai BSI *Mobile* namun jarang atau sekalipun tidak pernah menggunakannya karena menganggap pengoperasian sistemnya begitu rumit dan tidak semua mahasiswa mengerti bagaimana cara menggunakan layanan BSI *mobile*.<sup>4</sup>

Salah satu faktor permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam penggunaan BSI *Mobile* ini adalah kurangnya akan pengetahuan mahasiswa sebagai sarana transaksi keuangan. Beberapa mahasiswa yang sebagai nasabah BSI mengatakan bahwa kurang tahu akan adanya fitur-fitur pada BSI *Mobile* sehingga mahasiswa tersebut hanya bertransaksi saat membayar UKT saja. Pengetahuan merupakan sejumlah pengalaman dan informasi tentang suatu produk atau jasa yang dimiliki oleh seorang konsumen<sup>5</sup>. Begitu halnya dengan pengetahuan mahasiswa terhadap BSI *Mobile* yang menjadi tolak ukur sehingga mahasiswa bisa mengerti akan manfaat kegunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan dengan cepat dan mudah sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini bisa menghadirkan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan.

---

<sup>4</sup> Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah, “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, No.2, (Oktober 2021): 25, <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.

<sup>5</sup> Rizky Agung Pambudi, Mila Fursiana Salma Masfiroh, Titik Hinawati, Ainun Khabib, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”, *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, Volume 3 Nomor 2, (April 2023): 90, <https://doi.org/10.32699/jamasy.v3i2.5394>.

Keamanan juga menjadi tolak ukur dalam permasalahan ini karena kebanyakan mahasiswa meragukan tentang keamanan yang ada pada *BSI Mobile*. Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah agar tidak terjadi adanya penipuan<sup>6</sup>. Dalam hal keamanan, masih ada persepsi di kalangan mahasiswa bahwa *BSI Mobile* belum menyediakan perlindungan yang memadai terhadap serangan siber. Beberapa mahasiswa mengatakan adanya masalah keterlambatan proses transfer dana yang seharusnya berlangsung secara real-time. Ketika nasabah mengalami pending atau transfer yang tertunda tanpa kejelasan, hal ini menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan dana nasabah.

Menurutnya, saat melakukan transfer sejumlah uang, tetapi dana tersebut tidak segera diterima oleh penerima, nasabah mulai meragukan apakah transaksi tersebut telah benar-benar berhasil atau mengalami gangguan sistem. Ketidakjelasan ini diperburuk dengan minimnya notifikasi atau informasi dari sistem *BSI Mobile* terkait status transfer yang tertunda. Akibatnya, nasabah merasa cemas bahwa dana nasabah bisa saja hilang atau masuk ke akun yang salah karena adanya kesalahan sistem atau serangan siber. Masalah ini juga menimbulkan persepsi bahwa *BSI Mobile* mungkin belum memiliki sistem pengamanan yang memadai, terutama dalam hal melindungi data transaksi dan kecepatan pemrosesan. Nasabah yang mengalami hal ini sering kali merasa khawatir bahwa jaringan atau server yang lambat bisa menjadi celah bagi

---

<sup>6</sup> Ismail Rasyid Ridla Tarigan dan Evriyeni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri ULEE Kareng Banda Aceh)", *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 3 No 1: 63, <http://dx.doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.

peretas untuk mengakses informasi nasabah atau bahkan mengintervensi transaksi. Hal ini mengurangi rasa aman nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, faktor kemudahan juga menjadi salah satu tolak ukur yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *BSI Mobile*. Kemudahan merupakan suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa suatu layanan itu bisa dengan mudah dipahami dan digunakan sehingga tidak memerlukan usaha yang keras dalam menggunakannya. Sebaliknya jika nasabah merasa rumit dan tidak mudah, maka nasabah sangat enggan untuk menggunakan layanan *BSI mobile* ini. Kemudahan penggunaan mencakup pembayaran digital yang digunakan kebanyakan orang sebagai sarana transaksi keuangan. Jika *BSI Mobile* dapat memberikan kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan *BSI Mobile*.

Ketiga faktor tersebut bisa menjadi permasalahan yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *BSI Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan. Kepuasan adalah Upaya pemenuhan sesuatu yang dimana artinya tanggapan seseorang terhadap suatu produk atau suatu jasa yang digunakan apakah itu sesuai dengan keinginan atau tidak sesuai dengan keinginan.<sup>7</sup> Jika mahasiswa merasa sesuai dengan ekspektasi, maka kepuasan mahasiswa dalam penggunaan *BSI Mobile* ini sangat puas.

---

<sup>7</sup> Fachri Arrizki, Al Yusri Lubis, dan Dini Lestari, "Pengaruh *BSI Mobile* dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa A/I Perbankan Syariah-UINSU)", *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Madina*, Vol. 4 No. 1, (Juni 2023), 187, <https://doi.org/10.56874/eksya.v4i1.1167>.

Dalam penelitian ini, variabel pengetahuan dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Istiqamah yang menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan pada penelitian Else yang juga membahas variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Selanjutnya terkait variabel keamanan pada penelitian yang dilakukan oleh Raudhotul Zahra menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Arini Nafisatun Nikmah bahwa keamanan berpengaruh signifikan. Selanjutnya, pada penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Yulisa Saptawati pada variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri variabel kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara pengetahuan, keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan. Dengan adanya persoalan dan fenomena di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penggunaan BSI *Mobile* Sebagai Sarana Transaksi Keuangan Pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura?
2. Apakah Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura?
3. Apakah Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura?
4. Apakah Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

2. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan secara simultan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian dapat dibedakan menjadi 2, yakni Kegunaan Teoritis dan Kegunaan Praktis:

##### **a) Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan serta memperkaya kajian literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*, khususnya di kalangan mahasiswa. Teori-teori terkait kepuasan pengguna, pengetahuan, keamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat diuji serta diperkuat melalui hasil penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana faktor-faktor tersebut berperan dalam membentuk kepuasan pengguna, khususnya dalam layanan keuangan berbasis digital.

**b) Kegunaan Praktis**

- a) Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menentukan strategi maupun hal-hal yang mendukung bank kearah kemajuan, terkhusus dalam penggunaan *BSI Mobile*.
- b) Bagi Program Studi Perbankan Syariah, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan sumber ide penelitian baru penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumbangan pemikiran untuk penelitian lebih lanjut.
- c) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan bagi pembaca serta memberikan informasi yang berguna untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan nasabah terkait *BSI Mobile*.

**E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk membatasi variabel yang akan diteliti, populasi atau objek penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya juga dipaparkan mengenai penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.<sup>8</sup> Ruang Lingkup pada penelitian ini yaitu:

---

<sup>8</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulis Karya Ilmiah, *PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH EDISI REVISI* (Madura: Institut Agama Islam Negeri Madura, 2020),19

## 1. Ruang Lingkup Variabel Penelitian

### a. Variabel bebas (X)

Variabel bebas diduga berpengaruh terhadap keberadaan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Pengetahuan (X<sub>1</sub>)

Berikut adalah Indikator dari pengetahuan antara lain:<sup>9</sup>

- 1) *Product Knowledge* (Pengetahuan Produk)
- 2) *Purchase Knowledge* (Pengetahuan Pembelian)
- 3) *Usage Knowledge* (Pengetahuan Penggunaan)

#### 2) Keamanan (X<sub>2</sub>)

Berikut adalah Indikator dari Keamanan antara lain:<sup>10</sup>

- 1) Keamanan Pembayaran Seluler
- 2) Keamanan Jaringan
- 3) Keamanan Perangkat

#### 3) Kemudahan (X<sub>3</sub>)

Berikut adalah Indikator dari Kemudahan antara lain:<sup>11</sup>

- 1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)
- 2) Dapat dikontrol

---

<sup>9</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2015), 131-134.

<sup>10</sup> R.K Srivastava Sindhu Singh, "Predicting the Intention to Use Mobile banking in India," *International Journal of Bank Marketing* 36 No. 2 (2018): 8, <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2016-0186>.

<sup>11</sup> Dewi Nurna Dewi, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Pengalaman Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian secara Onlinemenggunakan Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo)", *Jurnal EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo*, Vol 8 No. 1 (2019) : 25-32, <https://doi.org/10.33319/jeko.v8i1.29>

- 3) Fleksibel (*flexible*)
- 4) Jelas dan dapat dipahami

b. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat yaitu variabel yang diharapkan timbul akibat variabel bebas (X). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan Penggunaan BSI Mobile sebagai sarana transaksi keuangan pada mahasiswa FEBI IAIN Madura (Y). Indikator kepuasan antara lain :

- 1) *Overall Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan Keseluruhan)
- 2) *Confirmation of Expectations* (Konfirmasi harapan)
- 3) *Repurchase Intent* (Minat untuk membeli Kembali)
- 4) *Willingness to Recommend* (Keinginan untuk menyarankan atau merekomendasikan)<sup>12</sup>

## 2. Ruang Lingkup Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah kampus IAIN Madura yang beralamat di Jl. Raya Panglegur No. Km. 4, Barat Ceguk, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten pamekasan, Jawa Timur.

## 3. Ruang Lingkup Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura.

---

<sup>12</sup> Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 101.

## F. Asumsi Penelitian

Asumsi dapat dikatakan sebagai anggapan dasar yaitu suatu hal yang diyakini oleh peneliti yang harus dirumuskan secara jelas. Di dalam penelitian, anggapan-anggapan semacam ini sangatlah perlu dirumuskan secara jelas sebelum melangkah mengumpulkan data.

Berdasarkan dari pengertian asumsi di atas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: Kepuasan Penggunaan BSI *Mobile* di pengaruhi oleh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan mahasiswa FEBI IAIN Madura sebagai transaksi keuangan.

## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan peneliti.<sup>13</sup> Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujinya dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan. Berikut adalah hipotesis dari penelitian ini yaitu:

1. **H<sub>01</sub>** : Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

**H<sub>a1</sub>** : Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

---

<sup>13</sup> Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Zifatma Publishing, 2016), 66.

2. **H<sub>02</sub>** : Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

**H<sub>a2</sub>** : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

3. **H<sub>03</sub>** : Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

**H<sub>a3</sub>** : Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

4. **H<sub>04</sub>** : Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

**H<sub>a4</sub>** : Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

## H. Definisi Istilah

### 1) *BSI Mobile*

*BSI Mobile* adalah fasilitas *mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses rekening tabungan dan melakukan transaksi secara *online*.

### 2) Pengetahuan

Suatu Informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman serta potensi untuk mendekati.

3) Keamanan

Keamanan merupakan suatu keadaan dimana seseorang terbebas dari bahaya.

4) Kemudahan

Kemudahan adalah keyakinan setiap individu/pribadi ketika menggunakan istem teknologi informasi tidak akan merepotkan dan tidak membutuhkan usaha atau tenaga yang besar pada saat digunakan.

5) Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan setelah nasabah membandingkan antara yang diterima dengan harapan.

## **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian terdahulu merupakan hasil penelitian terdahulu, yang dapat berfungsi sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoretik yang dibangun dan sebagai pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Fungsi kajian terdahulu yaitu menentukan posisi penelitian (persamaan dan perbedaannya) dengan penelitian terdahulu.<sup>14</sup> Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile*

---

<sup>14</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulis Karya Ilmiah, Ibid., 20.

*Banking Pembayaran Online* UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada mahasiswa FEBI & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)” menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengetahui Tingkat penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa saat membayar UKT secara online. Hasil penelitian yang menggunakan Uji independent Sampel t test menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* pembayaran UKT.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Agung Pambudi, Mila Fursiana Salma Musfiroh, dkk dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, dan Kemudahan, Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia” menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner dan diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi mahasiswa FEBI IAIN Pontianak menggunakan *mobile banking* adalah pengetahuan dan keamanan, sedangkan kepercayaan dan kemudahan tidak berpengaruh dalam menggunakan *mobile banking* BSI.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri dengan judul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap

Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia” menggunakan metode statistic data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa variabel efektifitas dan kemudahan terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan, sedangkan variabel keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)” Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini analisis deskriptif dan analisis statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis berupa uji t (parsial) dan uji F (simultan) dengan menggunakan SPSS Statistics Versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan risiko tidak memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Secara simultan, kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Raudhotul Zahra dengan Judul “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Generasi Z Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Menggunakan Layanan BSI *Mobile Banking* yang menggunakan metode *purpose sampling* dan beberapa uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kenyamanan dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

**Tabel 1. 1**

**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Istiqomah	Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Pembayaran <i>Online</i> UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada mahasiswa FEBI & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)	1) Variabel independen (variabel X) yang digunakan sama yaitu Pengetahuan, kemandirian, dan kemudahan. 2) Objek penelitiannya yaitu penggunaan <i>Mobile banking</i> pada mahasiswa 3) Metode analisisnya menggunakan SPSS	1) Variabel dependennya yaitu penggunaan <i>mobile banking</i> hanya sebagai pembayaran online UKT.
Rizky Agung Pambudi, Mila Fursiana Salma	Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, dan Kemudahan, Terhadap Minat	1) Variabel independent yang sama yaitu Pengetahuan, kemudahan dan keamanan	1) Terdapat Variabel independent manfaat 2) Variabel dependennya yaitu kepuasan

Musfiroh, dkk	Mahasiswa Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia	2) Objek yang diteliti <i>Mobile banking</i> pada mahasiswa	
Feby Widia Putri	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia.	1) Variabel independent yang sama yaitu kemudahan dan keamanan 2) Variabel dependennya yaitu kepuasan 3) Objek yang diteliti <i>mobile banking</i>	1) Terdapat variable independent efektivitas 2) Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) 3) Tidak berfokus meneliti penggunaan <i>mobile banking</i> pada mahasiswa.
Mohammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Resiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)	1) Variabel independent yang digunakan sama yaitu kemudahan 2) Objek penelitiannya <i>mobile banking</i> 3) Fokus meneliti mahasiswa 4) Metode analisisnya menggunakan <i>SPSS Statistic</i> versi 23	1) Terdapat variabel manfaat, dan resiko 2) Variabel dependennya minat penggunaan
Raudhotul Zahra	Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Generasi Z UIN Syarif Hidayatullah	1) Variabel independent yang sama yaitu kemudahan dan keamanan 2) Variabel dependennya kepuasan 3) Objek penelitiannya <i>mobile banking</i>	1) Terdapat variabel independent kenyamanan

	Jakarta dalam Menggunakan Layanan BSI <i>Mobile Banking</i>		
--	---	--	--

**Ditegaskan posisi penelitian ini sebagai berikut:**

Analisis persamaan dan perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan berikut ini:

1. Sebagian besar penelitian telah melihat bagaimana faktor-faktor seperti pengetahuan, keamanan, dan kemudahan memengaruhi kepuasan pengguna layanan keuangan digital. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel ini memengaruhi pengalaman pengguna dengan aplikasi perbankan digital. Penelitian ini biasanya menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan statistik untuk memeriksa hubungan antar variabel.
2. Meskipun variabel yang diteliti serupa, penelitian ini memiliki fokus yang spesifik pada konteks mahasiswa FEBI IAIN Madura, yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya cenderung lebih umum dan tidak menargetkan kelompok tertentu, seperti mahasiswa di institusi pendidikan tertentu. Selain itu, penelitian ini memberikan perhatian khusus pada aplikasi BSI *Mobile*, yang merupakan produk digital dari bank syariah, menambah dimensi unik berupa konteks syariah yang jarang dibahas secara mendalam.