

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Virus Corona atau yang dikenal dengan Covid-19 telah melanda Indonesia yang berdampak pada aktivitas moneter di Indonesia. Ledakan keuangan Indonesia turun sebesar 2,5 persen dari rata-rata sebelumnya sebesar 5,02 persen, karena regulasi kegiatan yang berdampak besar pada transaksi perbankan. Pandemi Covid-19 merupakan tugas dunia usaha internasional, terdiri dari zona penawaran moneter perbankan. Kebijakan perusahaan perbankan yang dikeluarkan melalui Otoritas Penawaran Ekonomi pada tahap tertentu dalam PSBB (SP 26/DHMS/okayIV/2020). Perusahaan penyedia jasa keuangan wajib bekerja sama dengan kelompok pekerja minimal sesuai dengan protokol kesehatan dan membatasi layanan tatap muka dan sebagai pengganti bank dapat memanfaatkan zaman dengan kualitas tinggi.<sup>1</sup>

Teknologi informasi saat ini menjadi unsur utama dan turut membantu perkembangan berbagai sektor di Indonesia, termasuk sektor perbankan. Sektor perbankan tentunya paling tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi, bahkan seakan menjadi ketergantungan karena sektor

---

<sup>1</sup> Ahmad Dzul Ilmi Syarifudin, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)". *Journal of Management*. Vol. 4, No. 1. Hlm. 43-44.

perbankan saat ini tidak mungkin berjalan tanpa adanya teknologi informasi.<sup>2</sup>

Dampak tersebut bagi sektor perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. Salah satu layanan dari *E-banking* atau dapat dikenal luas sebagai *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi perbankan (non tunai) melalui *Mobile Phone (Handphone)* berbasis *General Packet Radio Service (GPRS)*.<sup>3</sup>

*Mobile Banking* dapat menawarkan keuntungan bagi masing-masing bank dan penabung. Bagi bank, penerapan *mobile banking* merupakan strategi guna mengurangi pengeluaran dalam perbaikan infrastruktur dari pada melakukan pembukaan gerai ATM. Sementara itu, bagi penabung, pemakaian *mobile banking* memberi kenyamanan serta kemudahan bertransaksi secara bebas, kini tak dibatasi oleh waktu serta wilayah tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau ATM guna melakukan transaksi non-publik.<sup>4</sup>

Di Indonesia, *mobile banking* kini bukan yang paling sederhana diperkenalkan melalui perbankan konvensional, tetapi juga di dimajukan

---

<sup>2</sup> Maria Loki Kristianti, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta", Jurnal Akuntansi Vol. 11, No. 1, 2019, hlm. 50-51.

<sup>3</sup> Sahraini Harahap, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Gunung Tua", Skripsi, 2019, hlm.

<sup>4</sup> Noviana Landy Kusuma, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Bank Bni Syariah (Studi Kasus Di Wilayah Jakarta Selatan Dan Jakarta Barat)", Skripsi, 2019, hlm. 4.

melalui bank-bank dengan konsep syariah. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) juga meluncurkan layanan keuangan *mobile banking* yang dikenal dengan BSI *Mobile*.

Bank Syariah Indonesia merupakan Bank yang berasal dari hasil penggabungan tiga bank Syariah milik BUMN yakni PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah, yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. Pasca merger, Bank Syariah Indonesia adalah Bank Syariah terbesar di Indonesia.. Dari sisi jaringan, Bank Syariah Indonesia didukung lebih dari 1.300 kantor cabang, lebih dari 2.400 jaringan ATM, serta di dukung lebih dari 20.000 karyawan yang tersebar di seluruh Nusantara.<sup>5</sup> Sampai di awal 2021, BSI sudah berhasil konversi sekitar Rp.12 triliun dari GPK Bank konvensional Aceh. Ditambah dengan bergabungnya tiga bank syariah membuat BSI memiliki aset sekitar Rp.400 triliun atau dalam perbankan melonjak berada di posisi ke-7 secara nasional.<sup>6</sup>

Berikut ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman yang menggunakan BSI *Mobile* tahun 2021.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “Resilience Saat Pandemi, Performa Bank Syariah Tetap Stabil Dan Positif”, <https://amp.kontan.co.id/resilience-saat-pandemi-performa-bank-syariah-tetap-stabil-dan-positif>, Diakses pada 12 september 2021.

<sup>6</sup> Gani Nurcahyadi, “Tahan Banting Di Masa Pandemi, Perbankan Syariah Dekati Milenial”, <https://m.mediaindonesia.com/ekonomi/398730/tahan-banting-di-masapandemi-perbankan-syariah-dekati-milenial>, Diakses Pada 12 September 2021.

<sup>7</sup> Septia Putri, Wawancara, Karyawan BSI KC Palembang Sudirman. 04 Januari 2022

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* KC Palembang**  
**Sudirman**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
<b>1</b>	<b>2021</b>	<b>50,126</b>

Sumber: wawancara karyawan BSI KC Palembang Sudirman

Di tengah mewabahnya virus COVID-19, Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu menjaga kenyamanan nasabah selama masa pandemi. Bank Syariah Indonesia terus memaksimalkan layanan nasabahnya dengan aplikasi BSI *Mobile*.<sup>8</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk mencatat pertumbuhan transaksi *Mobile Banking* (BSI *Mobile*) sampai juli 2021 sebesar 46,6 juta transaksi atau naik 97,4% secara tahunan (*year on year/ yoy*). Peningkatan transaksi ini didorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat Indonesia saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*. Adapun menurut direktur utama BSI, Hery Gunardi (2021) mengatakan tingginya aktivitas transaksi pembayaran belanja yang dilakukan nasabah melonjak signifikan. BSI pun menyoroti transaksi isi saldo dompet elektronik atau *e-wallet* seperti

---

<sup>8</sup> PT Bank Syariah Indonesia, “Layanan Perbankan BSI Di masa New Normal”, <https://Bsimobile.co.id/layanan-perbankan-bsi-di-masa-new-normal/>, Diakses Pada 13 September 2021.

*GoPay* juga mengalami kenaikan triple digit an transaksi OVO naik double digit secara tahunan (yoy).<sup>9</sup>

Tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai factor. Salah satu faktornya adalah persepsi fitur layanan. Menurut Kotler dan Armstrong, fungsi adalah sesuatu yang harus diingat seseorang ketika menggunakan suatu produk. seseorang akan terus menelaraskan fungsi dalam produksi serta perkiraan akan diberikan. fitur ini penting untuk penentuan loyalitas konsumen dalam memanfaatkan layanan *cellular Banking*. Jika penabung puas dan kebutuhannya bisa dipenuhi melalui fungsi-fungsi provider pada *mobile Banking*, sehingga dapat berpengaruh pada konsumen yang sedang menggunakan *cell Banking*. Untuk kerja keseluruhan perusahaan menginginkan fungsi atau di sisi lain jenis fasilitas yang bagus untuk pelanggan. kapabilitas merupakan pendekatan agresif guna menyeleksi barang dagangan majikan dari produk pesaing. Jika fungsi pembawa benar dan terjamin, tentu saja, klien mungkin lebih ingin tahu tentang penggunaan produk.<sup>10</sup>

Kemudahan juga menjadi faktor bagi nasabah untuk mempertimbangkan dalam memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dan dianggap penting untuk diteliti. Faktor tersebut adalah Kemudahan Penggunaan. Menurut Jogiyanto kemudahan penggunaan

---

<sup>9</sup> Boyke P. Siregar, "Di Masa Pandemi, Transaksi Mobile Banking BSI Terus Meningkat", <https://www.wartaekonomi.co.id/read356705/di-masa-pandemi-transaksi-mobile-banking-bsi-terus-meningkat>, Diakses pada 13 September 2021.

<sup>10</sup> Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", Skripsi, 2021, hlm. 2.

diartikan sejauh mana seseorang percaya jika memanfaatkan teknologi dapat terbebas dari usaha. Davis Irmadhani & Adhi menyatakan kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang untuk melakukan sesuatu.<sup>11</sup>

Kemudahan nasabah merupakan faktor vital apa yang harus menjadi fokus nasabah dalam menggunakan penawaran perbankan, sepenuhnya diharapkan bagi nasabah untuk mempertimbangkan pemakaian administrasi *Mobile Banking* karena sistem yang kompleks mengakibatkan nasabah umumnya tetap cenderung memilih penawaran mesin ATM. yang terbaik guna memeriksa saldo, memindahkan serta membayar pembayaran dari perangkat ATM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika seseorang merasakan manfaat dari penggunaan *software mobile Banking*, maka karakter tersebut dapat memiliki ketertarikan terhadap penggunaan *cell Banking*.<sup>12</sup>

Adapun Faktor keamanan juga mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Menurut Budhi Rahardjo keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis

---

<sup>11</sup> I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, “Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan Dan Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* Vol. 15, No. 3, 2018, hlm. 138.

<sup>12</sup> Risma, “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)”, Skripsi, 2021, hlm. 3.

informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.<sup>13</sup> Menurut Flavia'n & M, persepsi keamanan merupakan kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka. Menurut Budhi Rahardjo keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Persepsi kepercayaan ini perlu untuk diperhatikan sebab maraknya kejahatan yang mungkin dihadapi oleh pengguna internet sehingga itu pula yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *Mobile Banking* atau tidak.<sup>14</sup>

Berikut adalah grafik nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman yang menggunakan BSI *Mobile* dari bulan Maret sampai dengan bulan Desember tahun 2021.

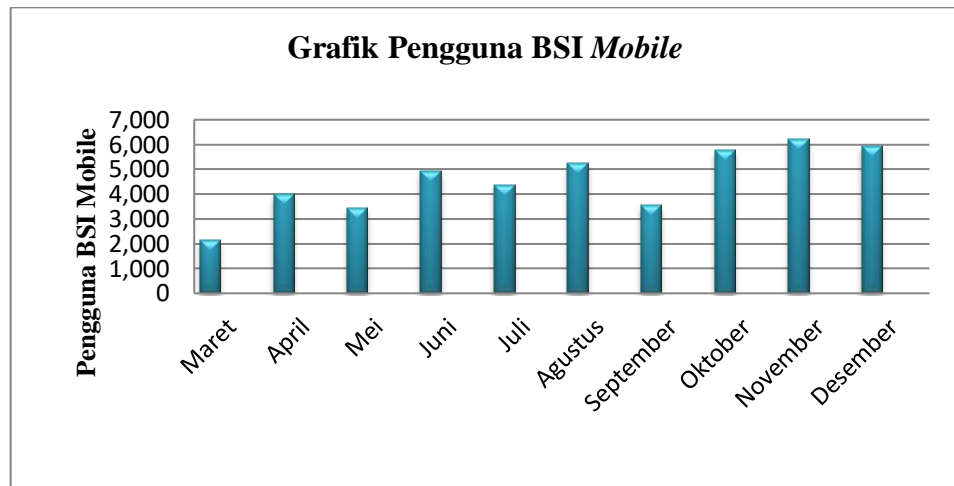
---

<sup>13</sup> Margaretha Oktavia Pranoto, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)”, Jurnal Vol. 8, No. 1, 2020, hlm. 3.

<sup>14</sup> Alif Ainul Khatimah Sulmi, dkk, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)”, IBEF: Islamic Banking, Economic and Financial Journal vol. 1, No. 2, 2021, hlm. 62.

**Gambar 1.1**

**Jumlah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* KC Palembang  
Sudirman**



Sumber: wawancara karyawan BSI KC Palembang Sudirman

Dari grafik jumlah nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* tersebut, ada beberapa nasabah yang mengeluhkan terkait penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mereka mengatakan:

1. *“tolong dipermudah tampilannya. Khususnya di bagian mutasi.....”*.
2. *“setiap saldo saya ada, pasti dipotong 10 ribu. Dan sudah terjadi lebih dari 5 kali.....”*<sup>15</sup>

Berdasarkan fenomena tersebut banyak nasabah yang mengeluhkan terkait manfaat dari aplikasi BSI *Mobile* yang tidak mereka dapatkan karena sulitnya mengakses aplikasi BSI *Mobile*. Fitur layanan yang tersedia sulit untuk dipahamai, serta registrasi dan aktivasi masih perlu

---

<sup>15</sup> Wawancara Nasabah BSI Kc Palembang Sudirman, 2021



dikerjakan di kantor cabang BSI, dan pemakai BSI *Mobile* menganggap bahwa sering terjadinya pencurian, hal ini dikarenakan tidak adanya kejelasan dari pemotongan saldo nasabah, sehingga alasan ini membuat pelanggan merasa bahwa penyedia di Teller adalah preferensi yang tepat. Sekecil apapun kekurangan pada aplikasi BSI *Mobile*, pihak Bank Syariah Indonesia harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI *Mobile*.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Research Gap Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile***

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Penggunaan BSI <i>Mobile</i>	Fitur layanan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan BSI <i>Mobile</i> .	Heriyani, Johandri Iqbal Dan Isroq Urrahmah (2021).
	Fitur Layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile</i> .	Wahyu Prastiwi Umaningsih dan Dewi Kusuma Wardani (2020).

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

Penelitian Nurul Mukaromah<sup>16</sup> dan Johandri Iqbal, Heriyani, Dan isroq Urrahmah<sup>17</sup>, menunjukkan hasil Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Wahyu Prastiwi Umaningsih dan Dewi Kusuma Wardani<sup>18</sup> menyatakan bahwa X1 atau Fitur Layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

Berikut hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemudahan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* yang terindikasi adanya *Research Gap*:

**Tabel 1.3**  
***Research Gap***  
**Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan Aplikasi BSI**  
***Mobile***

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh kemudahan terhadap Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i>	Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i> .	Ramayani, Early Ridho Kismawadi, dan Rifyal Dahlawy Chalil (2020).
	Kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i> .	Nurul Mukaromah (2020)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

<sup>16</sup> Nurul Mukaromah, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Uin Malang”, Skripsi, 2020, hlm. 66.

<sup>17</sup> Johandri Iqbal, dkk, “pengaruh kemudahan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking”, global financial accounting journal, vol. 05, no. 02, 2021, hlm. 35.

<sup>18</sup> Wahyu Prastiwi Umaningsih dan Dewi Kusuma Wardani, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money”, Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi, Vol. 5, No. 3, 2020, hlm. 117.

Penelitian Rhamayani, Earli Ridho Kismawady, dan Rifyal Dahlaw Chalil<sup>19</sup> menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Mukaromah<sup>20</sup> menyimpulkan sehingga kemudahan tidak berpengaruh pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu tentang pengaruh keamanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* yang mengindikasikan adanya *research gap*:

**Tabel 1.4**  
***Research Gap*** pengaruh keamanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh keamanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i> .	keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile</i> .	Mafakhir Hilmy (2019)
	Keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI <i>Mobile</i> .	Heny Rahmawati (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022

<sup>19</sup> Ramayani, dkk, “pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking” JIM, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 15.

<sup>20</sup> Nurul Mukaromah, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Uin Malang”, Skripsi, 2020, hlm. 66.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mafakhir Hilmy<sup>21</sup> menyatakan jika keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Heny Rahmawati<sup>22</sup> berargumen bahwa keamanan tidak berdampak pada penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

Berdasarkan uraian diatas dan didukung dengan adanya kesenjangan penelitian dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak dari penelitian-penelitian Fitur layanan, kemudahan dan keamanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mengambil judul penelitian **“PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BSI *MOBILE*” (Studi Pada Nasabah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan beberapa permasalahan berikut ini:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman?

---

<sup>21</sup> Mafakhir Hilmy, “pengaruh kemudaha, keamanan dan kepercayaan dalam menggunakan mobie banking terhadap perilaku pemakaian mobile banking pada BRI Syariah Kcp lawing”, Skripsi, 2019, hlm. 89.

<sup>22</sup> Heny Rahmawati, “Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Bank Mandiri Di Surabaya”, Skripsi, 2016, hlm. 70.

2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman.

### **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Dilihat secara menyeluruh pada masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh fungsi provider terhadap penggunaan software BSI *Mobile* pada lembaga keuangan Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman.
- b. Untuk menentukan pengaruh kemudahan penggunaan pada aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman.
- c. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap Penggunaan aplikasi BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan ataupun bagi pihak yang terkait dengannya, antara lain:

- 1) Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan mengenai pengaruh fitur layanan, kemudahan dan keamanan terhadap penggunaan aplikasi

BSI *Mobile*, serta pengembangan pemahaman dan kontras teori saat ini.

- 2) Bagi pelaku bisnis, penelitian ini seharusnya bisa dimanfaatkan bagi kelompok menjadi bahan arahan dan penilaian guna mengembangkan kemampuan *carrier*, kenyamanan serta keamanan pada Bank Syariah Indonesia terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.
- 3) Bagi perguruan tinggi, penelitian ini diinginkan bisa dimanfaatkan sebagai tambahan keahlian, catatan dan sebagai acuan tambahan penelitian pada perguruan tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang meneliti mengenai pengaruh fitur layanan, kemudahan dan keamanan terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan pada penulisan penelitian ini dapat dibagi menjadi 5 bab, dimana penjelasan setiap babnya akan dibahas dibawah ini:

##### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bagian ini terdiri dari segmen yang menggambarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Bagian bab ini menggambarkan premis hipotesis yang digunakan dan berbicara tentang beberapa penelitian

trdahulu. Bab ini juga menggambarkan struktur imajinasi yang mendasari spekulasi eksplorasi dan hubungan antara variabel yng digunakan pada penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Didalam bab ini menjelaskan deskripsi fungsional penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber informasi atau data yang dipergunakan, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang dipergunakan untuk penelitian.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini menjelaskan deskripsi suatu objek penelitian, analisis data, serta interperetasi hasil yang didasarkan dalam hasil analisis data.

### BAB V PENUTUP

Didalam bab ini adalah bab terakhir didalam skripsii. Bagian ini berisikan simpulan hasil dari penelitian, keterbatasan, serta saran-saran.