

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi di era globalisasi sekarang telah mengalami perkembangan yang begitu pesat. Dalam berbagai bidang, teknologi dapat membawa pengaruh besar terhadap perubahan kehidupan manusia. Adanya perkembangan teknologi tersebut seseorang dapat lebih mudah melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa, kemajuan teknologi mampu menjadikan sumber informasi dan komunikasi yang sangat luas cakupannya diseluruh dunia hingga menjadikannya sebagai kebutuhan yang harus terpenuhi bagi manusia.

Globalisasi merupakan proses masyarakat dunia yang dapat menjangkau hubungan satu dengan yang lain di berbagai aspek kehidupan, salah satunya yakni teknologi. Globalisasi ini didukung oleh adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memberikan kemudahan manusia dalam menjalin hubungan atau komunikasi. Saat ini kita telah memasuki globalisasi di era baru yang disebut dengan Revolusi Industri 4.0 yang mana revolusi ini dimulai sejak sekitar tahun 2010 hingga sekarang dengan melalui sebuah rekayasa intelegensia dan *internet of thing* yang umumnya merupakan sebagai tulang punggung dalam pergerakan maupun konektivitas manusia dan mesin. Pada Revolusi Industri 4.0 ini menjadi penyebab berubahnya pola pikir manusia, cara hidup manusia, dan hubungan komunikasi antara satu dengan yang lain.¹

Perkembangan teknologi informasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan benar, cepat, dan tepat sehingga dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas. Maka dari itu, untuk mengetahui efektivitas suatu sistem teknologi informasi diperlukan adanya kepuasan pengguna untuk digunakan sebagai ukuran. Kepuasan pengguna ini merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam sistem teknologi

¹ Lailatus Syifa, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta", (2019): 1.

informasi.² Di zaman sekarang ini muncul teknologi yang sangat dikenali di seluruh dunia yakni teknologi internet. Internet merupakan berbagai kumpulan jaringan komputer (*network*) mendunia, yang digunakan untuk berhubungan satu sama lain. Internet juga dapat dikatakan sebagai sebuah jaringan komputer dunia, yang mana jaringan tersebut merupakan sebagai jalur transportasi pertama dari segala informasi yang ada baik informasi berupa file, atau data komputer lainnya. Maraknya akan kecanggihan internet ini menjadikan sebuah perkembangan internet sekaligus fitur-fitur layanan yang ada di dalamnya sangat luar biasa, sehingga seseorang dapat menemukan berbagai macam informasi yang dibutuhkan dengan segala kemudahannya. Fitur layanan tersebut berupa internet yang dapat diakses langsung dalam genggamannya, dengan demikian seseorang tidak perlu pergi ke tempat khusus untuk mengaksesnya.³

Fenomena yang terjadi saat ini adalah kebanyakan dari manusia yang menggunakan internet dapat berhasil mempermudah pekerjaannya karena, internet merupakan salah satu alat untuk seseorang mendapatkan informasi dengan cepat, mudah, dan efektif. Dalam aktivitasnya, internet digunakan sebagai media untuk melakukan transaksi jual beli. Selain untuk bertransaksi, internet dapat dijadikan sebagai media dalam mencari informasi dan bertukar informasi. Dengan cara meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan tidak hanya menawarkan kenyamanan, kecepatan dalam bertransaksi namun juga efektivitas serta kemudahan dalam bertransaksi baik dalam bentuk keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan datang dan mengantri di kantor untuk bertransaksi.

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan

² Luh Putu Virra Indah Perdanawati, Ni Ketut Rasmini, Dewa Gede Wirama, Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sitem Akuntansi Instansi Di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi Di Provinsi Bali, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.8 (2014): 479.

³ Y. Maryono dan B. Patmi Istiana, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Quadra: Bandung, 2008), 3.

teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk elektronik banking. Internet banking ini dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet, yang berarti layanan ini memungkinkan nasabah dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web.⁴

Pelayanan yang baik dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak nasabah yang tertarik. Sehingga, layanan yang baik tersebut dapat membentuk nasabah memiliki sikap positif terhadap perusahaan dan mempunyai niat konsisten dalam menggunakan layanan jasa yang bersangkutan tersebut. Internet kini menjadi pilihan yang efektif bagi seseorang untuk menemukan informasi dari berbagai sumber dan juga berkomunikasi, atau bahkan transaksi keuangan bisa dilakukan melalui internet yang disebut dengan *Financial Technology* (Fintech) yang artinya teknologi keuangan. Saat ini pola hidup masyarakat umumnya menggunakan teknologi informasi yang berarti bahwa dengan adanya tuntutan hidup yang serba cepat dan praktis. Dengan menggunakan Fintech ini, permasalahan dalam bertransaksi jual beli hingga masalah pembayaran tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor membawa uang *cash* dan bertatap muka langsung, tetapi kini dapat dilakukan hanya duduk dirumah saja dengan cara transaksi jarak jauh yang otomatis pembayarannya bisa dilakukan dengan cepat.⁵

Persaingan bisnis di dunia perusahaan kini semakin ketat baik dalam pasar domestik maupun internasional. Sebagai syarat apabila perusahaan ingin berkembang dengan baik dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif maka harus mampu memberikan suatu pelayanan yang baik kepada nasabah daripada kompetitornya. Dengan demikian cara ini dapat menjadikan adanya suatu kepercayaan dan kepuasan tersendiri bagi nasabah hingga menjadi salah satu faktor keberhasilan

⁴ Delima Aprilia Novita Sari, "Efektivitas Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah" (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember), (2022), 2.

⁵ Lailatus Syifa, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta", (2019): 2-3.

usaha.⁶ Hal tersebut dijadikan sebagai tolak ukur dari kesuksesan pelayanan sehingga menjadikan kepuasan nasabah sangatlah penting. Kepuasan nasabah ialah suatu anggapan dimana dengan tingkatan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.⁷ Kemudahan juga termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan ini mencakup pembayaran digital sekaligus metode perbankan yang digunakan kebanyakan orang setiap harinya. Nasabah membutuhkan internet banking untuk mempermudah aktivitasnya, dengan demikian apabila internet banking dapat memberikan kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.⁸

Layanan unit usaha syariah yang sempurna dan menghasilkan nasabah loyal dengan berbagai adanya pemenuhan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan tersendiri.⁹ Bagi nasabah, layanan internet banking dapat memberikan berbagai kemudahan bertransaksi dalam hal tempat, waktu maupun biaya. Bagi bank, internet banking dapat meningkatkan pencapaian *fee based income* (pendapatan berbasis komisi) hingga dapat mengurangi biaya operasional jika dibandingkan dengan pelayanan melalui kantor cabang yang relative besar untuk membayar karyawan, sewaan gedung, keamanan, listrik dan lain sebagainya. Selain itu bagi otoritas, internet banking dapat menjadikan seseorang dapat mewujudkan sebuah *less cash society* yang merupakan gaya hidup yang di lakukan dalam bertransaksi menggunakan media transaksi seperti uang elektronik sehingga tidak perlu membawa uang fisik.¹⁰

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 14.

⁷ Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 173.

⁸ Feby Widya Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, FEB UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2022), 8.

⁹ Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Al- amwal*, 02 (2018), 299.

¹⁰ Setijoso, *Towards a Less Cash Society in Jakarta*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), 34.

Adapun unit usaha syariah yang memberikan fasilitas layanan e-banking yaitu KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah dengan menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile*. Layanan *Yaummi Mobile* merupakan penerapan teknologi informasi yang digunakan untuk dapat memuaskan nasabah yang membutuhkan layanan efektif, nyaman, murah dan cepat. Perkembangan layanan *Internet Banking* ini dipertimbangkan menjadi sebuah langkah yang mampu untuk menaikkan produktifitas serta efektivitas sehingga pendapatan yang diperoleh mengalami peningkatan dengan melakukan sistem marketing yang jauh lebih efisien.¹¹

Namun, hingga saat ini nasabah masih ada yang melakukan transaksi manual dengan melakukan antrian di teller untuk pembayaran ataupun transaksi lainnya yang mengindikasikan transaksi manual lebih diminati dibandingkan dengan transaksi elektronik yang keberadaanya justru lebih membantu. Terdapat kendala dalam menggunakan layanan ini seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan masyarakat, kurangnya pengetahuan terkait fitur-fitur layanan yang sulit dipahami oleh nasabah, terjadinya kegagalan dalam bertransaksi jika terjadi gangguan server. Sehingga nasabah belum atau tidak merasa puas dengan layanan ini, karena pelayanan tidak sesuai harapan dan keinginan nasabah atau tidak sesuai ekspektasi yang dengan demikian menjadikan alasan nasabah lebih memilih transaksi secara manual.¹²

KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana merupakan salah satu unit usaha syariah yang mempunyai fasilitas layanan internet banking atau yang dimaksud dengan *Yaummi Mobile*. Berikut merupakan perkembangan *user* (pengguna) mulai dari terbentuknya *Yaummi Mobile* yakni sekitar pada tahun 2017 yang mempunyai fitur terbatas hingga mengalami peningkatan pelayanan pada tahun 2021 dengan mengalami peningkatan kurang lebih 80% *user*. Terbukti

¹¹ D. Indah, "Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa," *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam* 5, no. 2 (2016): 545.

¹² Hendi Prihanto dan Rika Yuniati, "Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan *Mobile Banking*," *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi (JAKPI)* Vol. 1 No. 1, (2021): 100.

dengan jumlahnya *user* pada tahun 2021 mencapai 364 *user* hingga mengalami peningkatan pada tahun 2022 dan sampai saat ini mencapai 509 *user*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat perkembangan yang terjadi signifikan dalam penggunaan *Yaummi Mobile* tersebut.¹³ Hal tersebut berarti setiap tahunnya pengguna internet mengalami peningkatan. Sehingga dengan adanya peningkatan ini semua orang tentunya menginginkan keefektifan dan keefisienan dalam suatu komunikasi yang sudah terjalin antara sesama yaitu dengan tercapainya suatu tujuan untuk mendapatkan informasi yang telah diinginkan dapat sejalan dengan adanya perkembangan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah peneliti lakukan dengan Bapak Yogo Nur Setyo selaku kepala cabang KSPPS *Yaummi Maziyah Assa'adah* Cabang Juwana, bahwa dengan adanya layanan *Yaummi Mobile* ini menjadikan nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi hingga tidak perlu repot untuk datang langsung ke kantor cabang. Akan tetapi juga masih ada nasabah yang menggunakan aplikasi ini dengan alasan-alasan tertentu karena memang persepsi setiap orang itu berbeda-beda. Padahal apabila mereka telah menggunakan dan merasakan manfaatnya akan merasa lebih mudah dalam urusan transaksi keuangan dengan menggunakan fitur-fitur yang ada pada layanan aplikasi tersebut. Layanan aplikasi *Yaummi Mobile* pertama kali diluncurkan untuk nasabah kuranglebih sekitar tahun 2017 sampai sekarang 2022 dengan peningkatan pelayanan kemarin pada tahun 2021. Awal mula *Yaummi Mobile* diluncurkan dengan fitur yang terbatas, hanya sebatas ngecek simpanan, mengetahui program-program BMT dan lain-lain. Akan tetapi di tahun 2021 sudah ditingkatkan layanannya tidak hanya cek simpanan saja, namun juga dapat digunakan untuk mentransfer ke sesama rekening BMT, transfer kesemua bank, sehingga dengan begitu yang pemilik rekening di BMT dapat melakukan transaksi transfer ke semua bank. Selain itu *Yaummi Mobile* juga dapat digunakan untuk pembayaran listrik, pembelian

¹³ Hasil wawancara dengan Bpk. Yogo sebagai Kepala Cabang Kspps *Yaummi* Cabang Juwana, 8 Maret 2022.

pulsa, PDAM, *payment* saldo grab, gojek, shopee dan lain sebagainya.¹⁴

Layanan aplikasi *Yaummi Mobile* ini memiliki kelebihan yaitu fitur yang banyak tidak hanya dapat digunakan untuk urusan transfer dan rekening saja. Akan tetapi masih banyak lagi fitur yang belum lengkap sehingga kemudian masih akan dilengkapi dengan fitur *payment-payment* untuk kedepannya serta mengikuti perkembangan *payment-payment* yang ada. Dengan menggunakan aplikasi ini, keuntungan yang diperoleh nasabah yaitu memudahkan pelayanan, yang dulunya sebelum ada layanan *Yaummi Mobile* ini nasabah atau anggota yang ingin mentransferkan uangnya ke bank lain masih secara manual dengan pergi ke kantor dan mengantri kemudian mengisi slip. Sehingga dengan begitu yang perlu dilakukan nasabah atau anggota sekarang tidak perlu seperti itu, tinggal buka aplikasi *Yaummi Mobile*, masukkan nomor rekening tujuannya dan sudah terkirim. Sebagaimana fitur yang lain, jika ingin melakukan pembayaran listrik, PDAM, pulsa dan sebagainya tidak perlu repot ke kantor cukup dengan buka aplikasi sekaligus pembayarannya lewat aplikasi kemudian otomatis saldo pembayaran itu akan mengurangi simpanan yang ada di rekening BMT tersebut. Jadi efektivitas dan kemudahan yang diperoleh dari aplikasi *Yaummi Mobile* ini adalah segala urusan yang dulunya diselesaikan di kantor sekarang dapat diselesaikan dengan aplikasi.¹⁵

Adapun pada penelitian terdahulu yaitu dari Nur Aisyah Febriani Pasaribu yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta*” pada tahun 2020. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain, dan biaya berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.¹⁶

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bpk. Yogo sebagai Kepala Cabang Kspps Yaummi Cabang Juwana, 28 Maret 2022.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bpk. Yogo sebagai Kepala Cabang Kspps Yaummi Cabang Juwana, 28 Maret 2022.

¹⁶ Nur Aisyah Febriani Pasaribu, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta”, 70.

Sedangkan pada penelitian Yulisa Saptawati yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”* pada tahun 2018. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan, keamanan, dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, variabel kemudahan (X1) adalah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹⁷

Sedangkan pada penelitian Andi Sari Ulan yang berjudul *“Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”* pada tahun 2021. Hasil penelitian membuktikan bahwa efektivitas Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,039 = 3,9\%$ dan sisanya $96,1\%$ disebabkan oleh faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas Mobile Banking tidak meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat Kcp Palopo.¹⁸ Sedangkan pada penelitian Nabila Aulia Zahra yang berjudul *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)”* pada tahun 2021. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dengan melalui uji regresi secara parsial (uji t) pada variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Bekasi Barat.¹⁹

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti ini tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh

¹⁷ Yulisa Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”, 61.

¹⁸ Andi Sari Ulan, “Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo”, 60.

¹⁹ Nabila Aulia Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)”, 117.

mengenai pengaruh kepuasan nasabah menggunakan layanan *Yaummi Mobile*, karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan kemudahan layanan ini. Oleh karena itu, penulis mengambil judul **“Pengaruh Efektivitas Dan Kemudahan Layanan *Yaummi Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah.”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk penelitian yang berfokus pada tingkat efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* sebagai *internet banking* yang ada di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah. Dengan membatasi dan memilih mana data yang relevan digunakan untuk penelitian atau tidak. Sehingga permasalahan tersebut menjadikan peneliti untuk melakukan penelitian serta menganalisis seberapa tinggi tingkat efektivitas dan kemudahan layanan dari aplikasi *Yaummi Mobile* yang digunakan nasabah. Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini yakni nasabah pengguna (*user*) aplikasi *Yaummi Mobile* dan juga nasabah yang memiliki pengetahuan teknologi sehingga mampu dalam bertransaksi secara online.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh efektivitas layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana.

E. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat penelitian, baik yang bersifat teoritis maupun bersifat praktis:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan informasi mengenai efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sehingga jika ada yang sejenis dengan penelitian ini agar dapat dipakai sebagai bahan untuk pertimbangan. Penelitian ini juga diharapkan untuk dapat memberikan bantuan ataupun sumbangan ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penyusun, dapat memperluas dan memperdalam pengetahuan terkait efektivitas kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.
- b. Bagi kantor perusahaan, diharapkan agar dapat memberi penjelasan sekaligus gambaran terkait bagaimana efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan agar dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk bisa dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengetahui pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah di KSPP Yaummi Maziyah Assa'adah.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi digunakan untuk membantu mempermudah dalam memahami masalah-masalah yang akan dibahas. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal dari sebuah penelitian yang terkait dengan latar belakang

masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Pada bagian-bagian tersebut membahas mengenai bahasan yang bersifat umum dan mendasar terkait masalah yang dibuat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi mengenai tinjauan pustaka yang merupakan penjelasan ataupun pemaparan teori-teori, diantaranya terkait dengan efektivitas dan kemudahan layanan Yaummi Mobile dan minat nasabah dalam bertransaksi. Dalam bab ini menggunakan teori-teori relevan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi mengenai jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menjelaskan dan memaparkan terkait dengan gambaran umum dari obyek penelitian yang telah dilakukan serta berisi mengenai hasil penelitian yang didapatkan dari KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta berisi saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.