

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN SISTEM DAN KENYAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA UMKM (Studi pada Anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA))



Diajukan Oleh:

**ULVA JAZILLA
NIM. 160603208**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1442 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Ulva Jazilla
NIM : 160603208
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Januari 2021

Yang Menyatakan




Ulva Jazilla

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program
Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:
**Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan
Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada UMKM
(Studi pada Anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA))**

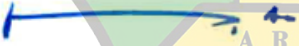
Disusun Oleh:

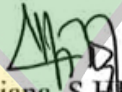
Ulva Jazilla
NIM: 160603208

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam
penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

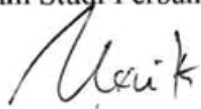
Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
NIP: 19720907 200003 1 001


Isnaliana, S.H., MA
NIDN: 2029099003

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 19771105 200604 2 003

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG
SKRIPSI**

Ulva Jazilla
NIM: 160603208

Dengan Judul:

**Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan
Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada UMKM
(Studi pada Anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA))**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 11 Januari 2021 M
27 Jumadil Awal 1442 H

Banda Aceh
Tim Penilai Hasil Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

Isnaliana, S.H., MA

NIP: 19720907 200003 1 001

NIDN: 2029099003

Penguji I,

Penguji II,

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA

Evriyenni, SE, M.Si

NIP: 19831028 201503 1 001

NIDN: 2013048301

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP: 19640314 199203 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ulya Jazilla
NIM : 160603208
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : ulfajazilla83@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

Yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada UMKM (Studi pada Anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA))

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

☐ Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

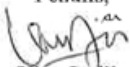
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

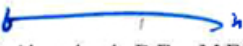
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 Januari 2021

Mengetahui,
Pembimbing I,

Pembimbing II,

Penulis,

Ulya Jazilla
NIM: 160603208


Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
NIP: 19720907 200003 1 001

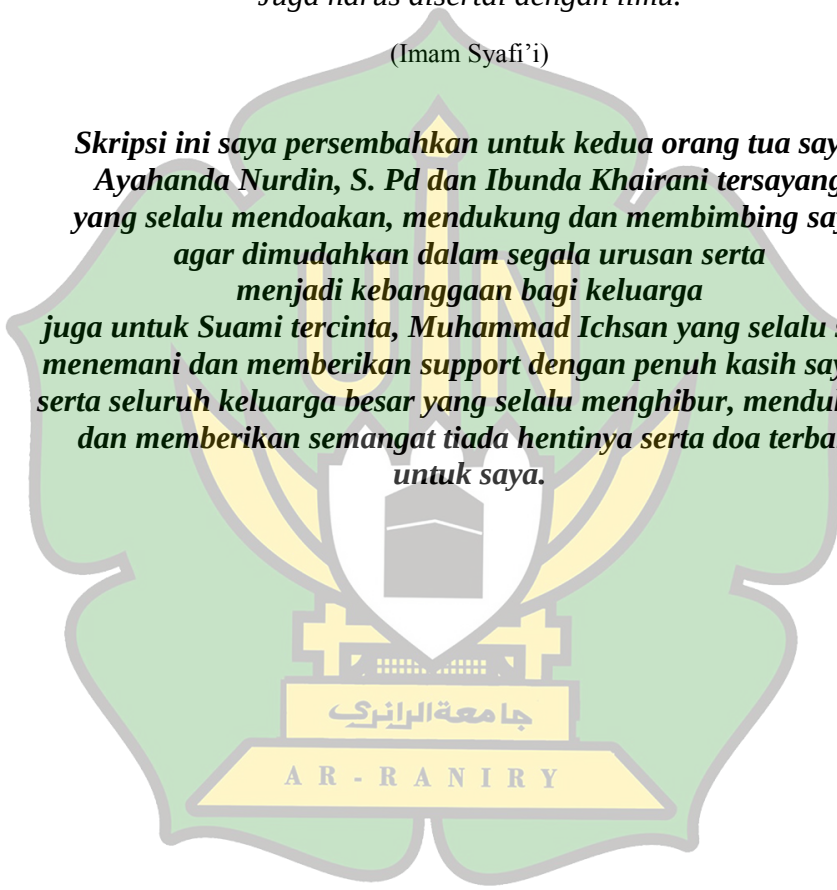

Isnalia, S.Hi, MA
NIDN: 2029099003

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Barangsiapa yang menghendaki kehidupan dunia,
Maka harus disertai dengan ilmu.
Dan barangsiapa menghendaki kehidupan akhiran,
Juga harus disertai dengan ilmu.*

(Imam Syafi'i)

***Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya,
Ayahanda Nurdin, S. Pd dan Ibunda Khairani tersayang
yang selalu mendoakan, mendukung dan membimbing saya
agar dimudahkan dalam segala urusan serta
menjadi kebanggaan bagi keluarga
juga untuk Suami tercinta, Muhammad Ichsan yang selalu setia
menemani dan memberikan support dengan penuh kasih sayang
serta seluruh keluarga besar yang selalu menghibur, mendukung
dan memberikan semangat tiada hentinya serta doa terbaik
untuk saya.***



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga peneliti telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabatnya, yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini peneliti susun dalam rangka memenuhi sebagian syarat-syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Prodi Perbankan Syariah, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA).”

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, diantaranya.

1. Bapak Dr. Zaki Fuad, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ibu Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ibu Ayumiati, SE., M.Si., selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Bapak Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium beserta seluruh Staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh.
4. Bapak Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Isnaliana, S.HI., MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersusah payah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dengan sabar kepada peneliti dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini.
5. Ayumiati, SE., M.Si., selaku Dosen Wali/Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta motivasi selama menempuh perkuliahan hingga saat ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama peneliti menempuh pendidikan, serta seluruh Staf dan Karyawan di Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak T. Dhahrul Bawadi dan Bapak Ismi R. Yaqtu selaku ketua dan sekretaris Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA) yang telah memberikan izin serta membantu peneliti melakukan penelitian, beserta seluruh anggotanya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan data yang peneliti butuhkan.
8. Seluruh keluarga terutama Ayahanda Nurdin, S. Pd dan Ibunda Khairani yang selama ini telah memotivasi, mendidik, dan

membiayai peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi.

9. Suami tercinta Muhammad Ichsan yang selalu setia menemani dan memberikan *support* dengan penuh kasih sayang.
10. Seluruh sahabat: Nur Aini, Lisa Murniyanti, Nurchaliza, Nindy Rilfani, Riza Ulfa, Nuzul Fitry, Dian Nellisa, Julia Afriani dan seluruh sahabat lainnya khususnya teman seperjuangan pada Prodi Perbankan Syariah Leting 2016 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat, masukan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Walaupun penelitian ini telah diusahakan semaksimal mungkin, namun selaku manusia peneliti sadar akan kekurangan-kekurangan, oleh karena itu kepada pembaca diharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya positif dan konstruktif untuk sempurnanya skripsi ini sebagai karya ilmiah.

Akhirnya, tak ada harapan lain dari peneliti, selain berdoa kehadiran Allah Swt, semoga jasa-jasa baik yang diberikan secara ikhlas oleh semua pihak dapat dibalas oleh Allah dengan Rahmat-Nya yang berlipat ganda. *Amin Ya Rabbal'alamin.*

Banda Aceh, Desember 2020
Peneliti

Ulva Jazilla
(NIM: 160603208)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
 Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fatḥah dan ya</i>	Ai
◌ِ وَ	<i>Fatḥah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / ى	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥa*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Ulva Jazilla
NIM : 160603208
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking pada UMKM (Studi pada Anggota ASIA).
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadasyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
Pembimbing II : Isnaliana, S.HI., MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan sistem dan kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis korelasi. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA) yang berjumlah 24 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner berskala likert. Teknik analisa data yang dilakukan meliputi: uji reliabilitas dan validitas instrumen, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis Penelitian (Uji t dan Uji f) serta uji determinasi. Hasil pengolahan dan analisa data menunjukkan variabel kemudahan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($t_{hitung} = 5,207 > t_{tabel} = 1,717$). Variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dengan $t_{hitung} > t_{hitung}$ ($t_{hitung} = 4,185 > t_{tabel} = 1,717$). Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kemudahan sistem dan variabel kenyamanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($f_{hitung} = 120,261 > f_{tabel} = 4,30$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota ASIA.

Kata Kunci: Kemudahan Sistem, Kenyamanan, *Mobile Banking*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG	v
FORM PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LAIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	16
2.1.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	16
2.1.2 Karakteristik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	17
2.1.3 Peranan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	20
2.2 Persepsi	21
2.2.1 Pengertian Persepsi	21
2.2.2 Proses Terbentuknya Persepsi	22
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	24

2.3	Teori Kemudahan	25
2.3.1	Pengertian Kemudahan	25
2.3.2	Indikator Kemudahan	27
2.4	Teori Kenyamanan	28
2.4.1	Pengertian Kenyamanan	28
2.4.2	Indikator Kenyamanan	29
2.5	<i>Mobile Banking</i>	30
2.5.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	30
2.5.2	Manfaat <i>Mobile Banking</i>	31
2.5.3	Cara Mengaktifkan Layanan <i>Mobile Banking</i>	32
2.5.4	Tips Keamanan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	33
2.6	Penelitian Terkait	34
2.7	Kerangka Berpikir	43
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1	Pendekatan Penelitian	44
3.2	Jenis Penelitian	44
3.3	Sumber Data	45
3.3.1	Sumber Data Primer	45
3.3.2	Sumber Data Sekunder	46
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Variabel Penelitian	49
3.6.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>): Variabel X	49
3.6.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>): Variabel Y	51
3.7	Metode Analisa Data	52
3.7.1	Uji Validitas Data	53
3.7.2	Uji Realibilitas Data	54
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda	55
3.7.4	Uji Hipotesis Penelitian	56
3.7.4.1	Uji t	56
3.7.4.2	Uji f	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)	60
4.1.2 Visi dan Misi Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)	62
4.1.3 Struktur Organisasi Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)	62
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang Digunakan	65
4.3 Tanggapan Responden	66
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Sistem	66
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kenyamanan	68
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	69
4.4 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	71
4.4.1 Uji Validitas Instrumen	71
4.4.2 Uji Realibilitas Instrumen	72
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	73
4.6 Uji Hipotesis Penelitian	74
4.5.1 Uji t	74
4.5.2 Uji f	76
4.5.3 Uji Determinasi	76
4.7 Pembahasan	77
4.7.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	77
4.7.2 Pengaruh Persepsi Kenyamanan Terhadap Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	79

BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Perbankan di Indonesia yang Telah Menyediakan Fasilitas <i>Mobile Banking</i> dan Mempunyai Kantor Cabang di Provinsi Aceh	5
Tabel 2.1 Kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Berdasarkan Aset dan Omset	17
Tabel 2.2 Karakteristik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Berdasarkan Sifat dan Manajemen	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
Tabel 3.1 Skor Angket Skala Likert	48
Tabel 3.2 Indikator Variabel Persepsi Kemudahan Sistem (X_1)	49
Tabel 3.3 Indikator Variabel Persepsi Kenyamanan (X_2)	50
Tabel 3.4 Indikator Variabel Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Y)	51
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Sistem (X_1)	67
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kenyamanan (X_2)	68
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Y)	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Variabel Setiap Butir Pernyataan Kuesioner Penelitian	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel Penelitian	72

Tabel 4.6	Nilai Koefisien Untuk Uji Regresi Linear Berganda..	73
Tabel 4.7	Nilai Koefisien Untuk Uji Parsial (Uji t)	75
Tabel 4.8	Nilai Koefisien Untuk Uji Simultan (Uji f)	76
Tabel 4.9	Nilai Koefisien Untuk Uji Determinasi	77



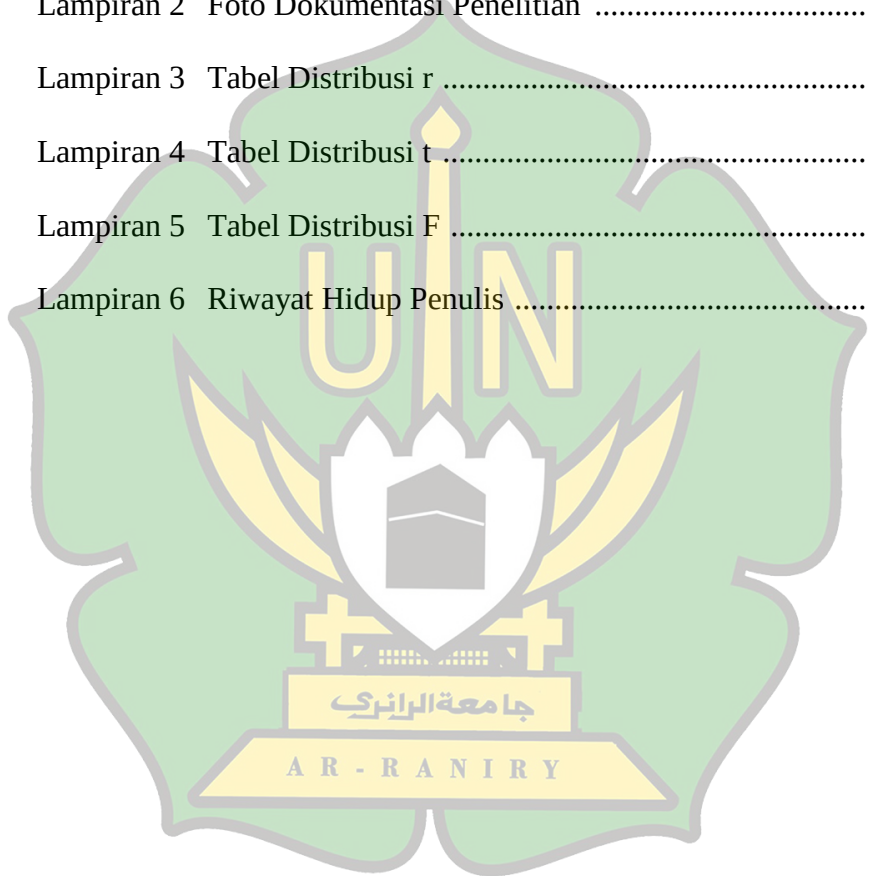
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Persepsi	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)	63
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang Digunakan	66



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian pada Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)	87
Lampiran 2 Foto Dokumentasi Penelitian	88
Lampiran 3 Tabel Distribusi r	89
Lampiran 4 Tabel Distribusi t	90
Lampiran 5 Tabel Distribusi F	91
Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Memasuki era globalisasi dengan berbagai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti saat ini, hampir seluruh lini aktivitas kehidupan manusia diupayakan serba cepat, efektif dan efisien. Berbagai inovasi terus diciptakan guna memenuhi tuntutan pola hidup manusia modern yang serba instan. Banyak pekerjaan dan hal-hal yang sebelumnya terasa berat dan rumit serta menghabiskan banyak waktu menjadi lebih ringan dengan bantuan teknologi saat ini yang serba canggih. Setiap instansi, lembaga maupun perusahaan seakan berlomba-lomba menciptakan inovasi terbaru guna memberikan manfaat dan layanan terbaik bagi masyarakat sebagai konsumennya.

Salah satu manfaat teknologi yang cukup terasa perkembangannya adalah kemajuan teknologi informasi. Zaman dahulu informasi sangatlah sulit dan lama untuk diperoleh, akan tetapi saat ini dengan mudah bisa didapatkan oleh semua kalangan. Hal ini tidak terlepas dari adanya *gadget* atau *smartphone* yang super canggih dan dapat dimiliki oleh siapapun dengan harga yang sangat terjangkau. *Smartphone* saat ini seakan telah menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang. Selain itu juga didukung oleh kemajuan teknologi internet sehingga setiap orang dapat mengakses semua informasi yang dibutuhkannya kapanpun dan dimanapun mereka berada (Bagastia, 2018).

Saat ini, hampir semua hal dapat dilakukan dengan bantuan *gadget* atau *smartphone*. Jika dahulu manusia mengirimkan informasi dan kabar melalui surat yang membutuhkan waktu cukup lama, dengan fitur-fitur canggih yang ada di *smartphone*, informasi dapat terkirim dalam sekejap bahkan dapat berhubungan langsung melalui panggilan suara maupun *video call* dengan tarif yang sangat terjangkau. Berbelanja semua kebutuhan pun tidak harus ke pasar tetapi dapat dilakukan dari rumah melalui *online shopping*. *Smartphone* juga dapat digunakan sebagai media pembelajaran ataupun untuk mempelajari hal-hal baru. Fungsi lainnya dari sebuah *smartphone* antara lain sebagai kamera, pemutar musik dan video, radio, *e-book*, kompas, peta, alat penerjemah, senter, kalender hingga media bermain *game* (Daeng, dkk., 2017). Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semua hal saat ini seperti disatukan dalam sebuah perangkat teknologi digital bernama *smartphone*, baik melalui fitur bawaan juga melalui aplikasi yang dapat diunduh secara gratis maupun yang berbayar. Hal ini dilakukan untuk mempermudah aktivitas manusia di era globalisasi yang menuntut segala hal harus dilakukan secara cepat, efektif dan efisien.

Oleh karenanya saat ini setiap instansi, lembaga ataupun perusahaan baik yang berstatus milik pemerintah maupun swasta jika ingin tetap *survive* di era digital wajib melakukan inovasi dengan menciptakan berbagai aplikasi yang dapat diakses oleh konsumennya melalui perangkat *smartphone*. Salah satu lembaga

yang sangat penting dan berhubungan langsung dengan masyarakat modern saat ini adalah lembaga keuangan ataupun perbankan. Menurut Zain dan Akbar (2020), “bank merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *booknote*.”

Sebagaimana diketahui, fungsi perbankan sudah mengalami pergeseran dari sebelumnya para nasabah umumnya membuka rekening bank dengan tujuan sebagai tempat menabung dan hanya datang ke bank jika mereka ingin menabung atau menarik uangnya. Akan tetapi saat ini rekening bank lebih banyak difungsikan oleh nasabahnya sebagai media bertransfer uang saja, namun demikian frekuensi transaksi nasabah menjadi lebih tinggi. Hal ini terjadi karena pola hidup nasabah yang semakin fleksibel.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, sebenarnya bank telah meluncurkan layanan mesin elektronik yang bernama ATM. ATM adalah singkatan dari Anjungan Tunai Mandiri yang dalam bahasa Inggris disebut *Automatic Teller Machine* merupakan “perangkat elektronik yang terdiri atas gabungan piranti keras (*hardware*) dan piranti lunak (*software*) yang berfungsi sebagai mesin untuk melayani nasabah bank tanpa harus menggunakan tenaga manusia” (Yusmad, 2018). Akan tetapi mesin ATM masih dirasakan kurang efektif dan efisien karena mengharuskan nasabah keluar dari rumah, kantor atau tempat bisnisnya untuk mencari ATM terdekat jika ingin bertransaksi. Adanya kesulitan dan

ketidaknyamanan tersebut tentu mengharuskan pihak perbankan selaku penyedia jasa layanan keuangan untuk melakukan inovasi agar memberikan kemudahan dan kenyamanan yang lebih baik bagi para nasabahnya.

Hingga pada akhirnya dalam beberapa tahun terakhir ini, berbagai perbankan yang beroperasi di Indonesia baik milik pemerintah maupun swasta memperkenalkan inovasi sistem perbankan berbasis internet yang disebut *mobile banking*. *Mobile banking* adalah suatu layanan perbankan menggunakan teknologi informasi berbasis internet berupa aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone*. Beberapa jenis layanan yang dapat diakses melalui *mobile banking* yaitu transfer dana, informasi saldo, pembayaran (misalnya rekening listrik, rekening air, belanja *online*, dll), pembelian (misalnya pulsa, token listrik, tiket transportasi, dll) serta berbagai layanan lainnya (Yusmad, 2018). Aplikasi *mobile banking* ini bisa diakses 24 jam oleh nasabah yang membutuhkan kemudahan bertransaksi di mana saja mereka berada dan kapan saja tanpa terbatas oleh tempat dan waktu. Dengan adanya *mobile banking*, para nasabah akan semakin dimudahkan untuk bertansaksi dan mengakses layanan yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah, kantor ataupun tempat bisnisnya.

Adapun daftar perbankan di Indonesia yang telah menyediakan fasilitas *mobile banking* terhadap para nasabahnya dan memiliki kantor cabang di Provinsi Aceh dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1

Daftar Perbankan di Indonesia yang Telah Menyediakan Fasilitas *Mobile Banking* dan Mempunyai Kantor Cabang di Provinsi Aceh

No	Nama Bank	Alamat Kantor Pusat	Alamat Kantor Cabang di Aceh	Nama Aplikasi Mobile Banking
1	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	Plaza Mandiri, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 36 – 38, Jakarta 12190	Jl. Teuku H. Daud Beureuh No. 15 H Kota Banda Aceh, 23123	Mandiri Mobile
2	PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Gedung BNI, Jl. Jend. Sudirman Kav. 1, Jakarta 10220	Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 111, Kota Banda Aceh, 23242	BNI Mobile Banking
3	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Jl. Jend. Sudirman No. 44-46, Jakarta 10210	Gedung BRI, Jl. Cut Meutia No. Kota Banda Aceh, 23241	BRI Mobile
4	PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	Gedung Menara BTN, Jl. Gajah Mada No. 1, Jakarta 10130	Jl. Teuku Umar No. 163-169, Kota Banda Aceh, 23243	BTN Mobile Banking
5	PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	Menara Bank Danamon, Jl. HR. Rasuna Said Blok C No. 10, Karet Setiabudi, Jakarta Selatan 12940	Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 54 Kota Banda Aceh, 23122	D-Mobile / Danamon Mobile Banking
6	PT. Bank Permata, Tbk	Gedung World Trade Center (WTC) II, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31 Jakarta 12920	Jl. Pante Pirak No. 5-6, Kota Banda Aceh, 23121	Permata Mobile X
7	PT. Bank Central Asia, Tbk	Menara BCA, Grand Indonesia Jl. M.H Thamrin No. 1, Jakarta 10310	Jl. Tgk. Daud Beureueh, No. 44, Kota Banda Aceh, 23121	BCA Mobile
8	PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk	Gedung Sentral Senayan 3, Lt. 26, Jl. Asia Afrika No. 8, Gelora Bung Karno - Senayan, Jakarta Pusat	Jl. Panglima Polim, No. 50-52, Kota Banda Aceh, 23122	M2U (Maybank2U)

No	Nama Bank	Alamat Kantor Pusat	Alamat Kantor Cabang di Aceh	Nama Aplikasi Mobile Banking
		10270		
9	PT. Bank Pan Indonesia, Tbk	Panin Bank Centre, Jl. Jend. Sudirman Kav. 1 (Senayan), Jakarta 10270	Jl. Muh Jam No. 1 G-H, Kampung Baru, Kota Banda Aceh, 23242	Mobile Panin
10	PT. Bank CIMB Niaga, Tbk	Graha Niaga / Niaga Tower Jl. Jend. Sudirman Kav. 58, Jakarta 12190	Jl. Sri Ratu Safiatuddin, No.33-35-37, Kota Banda Aceh, 23122	OCTO Mobile
11	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	Gedung Muamalat Tower, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Jakarta 10220	Jl. Tgk. H.M. Daud Beureueh No. 174 A-B, Kota Banda Aceh, 23123	Muamalat Mobile / Muamalat DIN (Digital Islamic Network)
12	PT. Bank Sinarmas, Tbk	Sinarmas Land Plaza, Menara I, Lt. 1 & 2 Jl. MH. Thamrin Kav. 51, Jakarta 10350	Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 45 Kota Banda Aceh, 23000	SimobiPlus Mobile Banking
13	PT. Bank BNI Syariah	Gedung Tempo Pavilion 1, Jl. HR Rasuna Said Kav. 11, Jakarta	Jl. Tgk. Daud Beureueh No.33 C, Kota Banda Aceh, 23242	BNI Mobile Banking
14	PT. Bank Bukopin, Tbk	Jl. MT. Haryono Kav. 50-51, Jakarta 12770	Jl. Teuku HM Daud Beureuh No.19, Kota Banda Aceh, 23122	Bukopin Mobile
15	PT. Bank Syariah Mandiri	Wisma Mandiri, Jl. M. H. Thamrin No. 5, Jakarta 10340	Jl. Diponegoro No. 6, Kota Banda Aceh, 23242	Mandiri Syariah Mobile (MSM)
16	PT. Bank Mega Syariah	Menara Mega Syariah, Jl. HR Rasuna Said Kav. 19A, Jakarta 12950	Jl. Teuku Umar No. 41 A Kota Banda Aceh, 23243	Mega Syariah Mobile
17	PT. Bank BTPN, Tbk	Menara BTPN - CBD Mega Kuningan, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5,5 - 5,6 Jakarta Selatan 12950	Jl. Tgk Muh. Daud Beureuh 35-37, Kota Banda Aceh, 23122	BTPN Sinaya Mobile
18	PT. Bank BRI Syariah, Tbk	Jl. Abdul Muis No. 2-4, Jakarta Pusat	Jln. Sultan Alaidin Mahmudsyah No.	BRIS Online

No	Nama Bank	Alamat Kantor Pusat	Alamat Kantor Cabang di Aceh	Nama Aplikasi Mobile Banking
			4-5, Kota Banda Aceh, 23244	
19	PT. Bank BCA Syariah	Jl. Jatinegara Timur No. 72, Jakarta 13310	Jl. Tgk. Daud Beureuh, No. 44 Gampong Kuta Alam, Kota Banda Aceh, 23122	BCA Syariah Mobile
20	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, Tbk	Menara BTPN, Lt. 12 CBD Mega Kuningan, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6 Kel. Kuningan Timur, Jakarta Selatan	Jl. Sri Ratu Safiatuddin, Gampong Peunayong, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, 23122	BTPN Syariah Mobile
21	PT. Bank Mandiri Taspen	Graha Mantap, Jl Cikini Raya No.42 Jakarta	Jl. DR. Mr. T.H. Muhammad Hasan, Desa Sukadamai Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh	Mantap Mobile

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2020)

Nasabah utama perbankan salah satunya adalah dari kalangan pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Hal ini dikarenakan jumlah para pelaku UMKM berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (KemenkopUKM) menunjukkan bahwa pada tahun 2018 terdapat sebanyak 64.194.057 UMKM yang ada di Indonesia atau mencapai 99% dari total unit usaha yang ada (KemenkopUKM, 2019, www.depkop.go.id). Data tersebut tentunya harus menjadi perhatian khusus oleh pihak perbankan agar dapat mengeluarkan kebijakan yang mendukung dan memberikan kenyamanan kepada para UMKM yang menjadi nasabahnya.

Pelaku UMKM merupakan pelaku usaha yang memiliki intensitas kesibukan yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan manajemen usaha pada UMKM biasanya belum tersistemasi dengan baik. Artinya banyak bidang pekerjaan yang masih harus melibatkan si pemilik atau *owner* sendiri karena belum memiliki karyawan yang lengkap, misalnya di bidang pembukuan (*accounting*), operasional, terima orderan, pembelian bahan baku, penjualan dan marketing, bahkan ada yang bagian produksinya masih dikerjakan sendiri. Sehingga dapat dibayangkan betapa padatnya aktivitas harian para pengusaha UMKM. Produk dan layanan jasa perbankan menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk membantu mengefisiensi waktu dalam aktivitas pelaku UMKM tersebut.

Salah satu kemajuan teknologi pada layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku UMKM adalah aplikasi *mobile banking*. Apabila dimanfaatkan dengan maksimal, penggunaan *mobile banking* dapat membantu meringankan aktivitas para pelaku UMKM. Misalnya ketika sedang menerima orderan dari pelanggan, pelaku UMKM dapat dengan mudah mengeceknya via *mobile banking*. Atau jika ingin mentrasfer uang untuk memesan bahan baku, peralatan produksi, ataupun belanja berbagai keperluan lainnya terutama via *online*, pelaku UMKM dapat dengan mudah melakukan transaksi via *mobile banking* tanpa harus keluar mencari mesin ATM ataupun antri ke *teller bank*. Selain itu, pada aplikasi *mobile banking* para pelaku UMKM juga

dapat menggunakan berbagai fitur lainnya yang dapat memberikan kemudahan dan efisiensi waktunya, diantaranya membayar listrik/beli token, isi pulsa, paket data internet, *top up* saldo dompet digital, membayar cicilan kredit, membayar pajak, membayar iuran BPJS Ketenagakerjaan dan beragam fitur lainnya.

Akan tetapi walaupun dengan berbagai kemudahan dan manfaat yang dapat diperoleh, masih banyak pelaku UMKM yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ketua Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA), Teuku Dhahrul Bawadi saat wawancara awal yang peneliti lakukan via aplikasi *Whatsapp* pada tanggal 20 Agustus 2020. Beliau mengatakan masih banyak pelaku UMKM yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking* padahal aplikasi tersebut sangat membantu mereka dalam menjalankan usaha. Misalnya ketika menerima orderan ada pelaku usaha yang datang ke ATM hanya sekedar mengecek saldo apakah ada masuk datanya. Atau pun saat ingin memesan bahan baku untuk produksi, mereka masih mengantri di ATM ataupun *teller* hanya untuk mentransfer sejumlah uang. Padahal semua hal tersebut dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi *mobile banking* yang dapat diunduh secara gratis di *smartphone* mereka masing-masing.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nadlifah (2018) dengan

judul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Sikap Positif Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah UINSA Angkatan 2014-2016 dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah*” menunjukkan bahwa secara simultan persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan untuk pengujian parsial menunjukkan kemudahan sistem tidak berpengaruh signifikan, dan persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019) dengan judul “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi empiris pada mahasiswa di Yogyakarta)*” menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* dan persepsi kenyamanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti menemukan bahwa terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, khususnya terhadap objek penelitian dan ruang lingkup penelitian. Penelitian terdahulu tersebut mengambil objek mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*, sementara penelitian ini mengambil objek pelaku UMKM yang menggunakan *mobile banking*. Oleh

karena itu peneliti merasa perlu dilakukan lagi penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan sistem dan kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM.

Beranjak dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian langsung mengenai penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan pelaku UMKM. Peneliti memilih yang objek penelitian yaitu para pelaku usaha mikro, kecil dan menengah yang tergabung dalam Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA). ASIA merupakan salah satu organisasi para pelaku UMKM di Provinsi Aceh yang diketuai oleh Teuku Dhahrul Bawadi dan dibina langsung oleh Gubernur Aceh. Penelitian ini lebih menfokuskan kepada persepsi pelaku UMKM sebagai nasabah perbankan atas kemudahan sistem dan kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Penelitian peneliti berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* pada UMKM (Studi pada Anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan sistem terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)?

2. Bagaimana pengaruh persepsi kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan sistem terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA).
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA).
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada UMKM anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA).

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, baik secara akademis maupun manfaat langsung secara praktis. Manfaat akademis dan manfaat praktis penelitian akan diuraikan sebagai berikut.

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai referensi yang memudahkan penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan persepsi nasabah atas kemudahan sistem dan kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, peneliti mengharapkan penyusunan penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi pelaku UMKM: sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan tentang kemudahan dan kenyamanan layanan *mobile banking* serta dapat menggunakannya untuk membantu dan mempermudah aktivitas bisnisnya.
2. Bagi masyarakat: sebagai sumber informasi agar mengetahui manfaat, kemudahan sistem dan kenyamanan penggunaan layanan *mobile banking* sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk dapat menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari.
3. Bagi pemerintah: sebagai masukan agar dapat *men-support* dan bersinergi dengan pihak perbankan selaku penyedia layanan *mobile banking* seperti dengan mengeluarkan kebijakan yang relevan sehingga manfaat, kemudahan sistem dan kenyamanan dari layanan *mobile banking* dapat tersebar luas ke seluruh lapisan masyarakat.

4. Bagi peneliti: sebagai penambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya tentang kemudahan sistem dan kenyamanan penggunaan layanan *mobile banking*.

1.5 Sistematika Pembahasan

Agar mempermudah dalam memahami pokok permasalahan yang dibahas, maka penelitian ini dibagi secara sistematis ke dalam lima bab. Setiap bab terbagi ke dalam beberapa sub bab yang saling berkaitan satu sama lain secara sistematis. Sehingga pembacaan karya ilmiah ini harus dimulai dari bab satu sampai bab lima secara beruntun, agar memperoleh pemahaman yang utuh. Adapun isi dari setiap bab dan sub babnya adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan yang di dalamnya terdiri dari beberapa sub bab yang membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab kajian teori yang membahas tentang teori yang relevan dengan topik penelitian yang dibahas, diantaranya pengertian *mobile banking*, cara penggunaan *mobile banking*, kemudahan dan kenyamanan layanan *mobile banking*, pengertian persepsi, faktor yang mempengaruhi persepsi, pengertian nasabah, hak dan kewajiban nasabah serta faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Bab III merupakan bab metode penelitian yang di dalamnya terdiri dari beberapa sub bab yang membahas tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data penelitian, penentuan

subjek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan bab pembahasan hasil penelitian yang menjabarkan tentang persepsi nasabah atas kemudahan sistem dan kenyamanan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) anggota Asosiasi Saudagar Industri Aceh (ASIA).

Bab V merupakan bab penutup, terdiri dari sub bab kesimpulan yang berisi ringkasan atau rangkuman dari hasil penelitian yang dijabarkan dalam Bab IV, dan sub bab saran yang berisi tentang masukan peneliti berkaitan dengan kemudahan sistem dan kenyamanan penggunaan layanan *mobile banking*.

