

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, RISIKO DAN
KOMPATIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**NISBAH HANI HARAHAHAP
NIM. 20 401 00140**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, RISIKO DAN
KOMPATIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

NISBAH HANI HARAHAHAP

NIM. 20 401 00140

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, RISIKO DAN
KOMPATIBILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

*Acc untuk sidang muhallasah
12/5/2025*

Oleh

**NISBAH HANI HARAHAP
NIM. 20 401 00140**

Pembimbing I

**Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIP. 196905261995032001**

Pembimbing II

**Arti Damisa, M.E.I.
NIP. 198912202023212039**

*Acc Skripsi
Jumat, 07-03-2024*

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang KotaPadangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Nisbah Hani Harahap
Lampiran : Eksemplar

Padangsidimpuan, 14 Mei 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syahada Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Nisbah Hani Harahap yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia."** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIP. 196905261995032001

PEMBIMBING II

Arti Damisa, M.E.I
NIP. 198912202023212039

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 14 Mei 2025

Saya yang Menyatakan,



Nisbah Hani Harahap

NIM. 20 401 00140

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 14 Mei 2025

Yang menyatakan,



Nisbah Hani Harahap
NIM. 20 401 00140



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Ketua

Delima Sari Lubis, MA.
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Desy Khairani, M.Pd
NIDN. 2027129101

Anggota

Delima Sari Lubis, MA.
NIDN. 2012058401

Desy Khairani, M.Pd
NIDN. 2027129101

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

Risna Hairani Sitompul, MM
NIDN. 0119038306

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 27 Mei 2025
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 71,25 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.64
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.
Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,64
Predikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 23 Juni 2025
Dekan,

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Judul : **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia**

PT Bank Syariah Indonesia menyediakan fasilitas *mobile*, yaitu *mobile banking* BSI yang merupakan salah satu layanan jasa Bank Syariah yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi. Namun, keputusan nasabah untuk menggunakan layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah persepsi kegunaan yang berkaitan dengan kemudahan yang dirasakan namun nasabah masih ragu terhadap teknologi, selanjutnya nasabah juga memperhatikan persepsi risiko berkaitan dengan keamanan aplikasi, kemudian kompatibilitas yaitu sejauh mana teknologi ini sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup nasabah terhadap fungsi BSI *mobile*. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan, risiko dan kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, risiko dan kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Gunungtua dan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *sampling insidental*. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, risiko berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, kompatibilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia serta persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua dengan nilai *R Square* menunjukkan 57,2%.

Kata Kunci : **Keputusan, Persepsi Kegunaan, Risiko, Kompatibilitas**

ABSTRACT

Name : Nisbah Hani Harahap
Reg. Number : 20 401 00140
Thesis Title : **The Influence of Perception of Usability, Risk, and Compatibility on Customer Decisions Using *Bank Syariah Indonesia Mobile Banking***

PT Bank Syariah Indonesia provides a *mobile facility*, namely *BSI mobile banking* which is one of Bank Syariah's services that allows customers to obtain information. However, the customer's decision to use this service is influenced by various factors, one of which is the perception of usability related to the perceived convenience but the customer is still hesitant about the technology, then the customer also pays attention to the perception of risks related to application security, then compatibility, namely the extent to which this technology is in accordance with the customer's needs and lifestyle to the function of *BSI mobile*. The formulation of this research problem is whether there is an influence of usability, risk and compatibility perception on customer decisions to use *Bank Syariah Indonesia mobile banking*. The purpose of this study is to determine the influence of usability, risk and compatibility perception on customer decisions using *Bank Syariah Indonesia mobile banking*. This research method is a quantitative research with the population of all customers using *mobile banking* in Gunungtua and a sampling technique using *an incidental sampling* formula. The data analysis used was validity test, reliability test, descriptive statistical test, normality test, linearity test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, determination coefficient test, and hypothesis test using the SPSS 23 application. The results in this study show that the usability variable affects the customer's decision to use *Bank Syariah Indonesia's mobile banking*, risk affects the customer's decision to use *Bank Syariah Indonesia's mobile banking*, and compatibility affects the customer's decision to use *mobile banking* *Bank Syariah Indonesia* and the perception of usability, risk, and compatibility simultaneously affect customer decisions to use *mobile banking* in Gunungtua with an *R Square* value of 57.2%.

Keywords: Decision, Usability Perception, Risk, Compatibility

ملخص البحث

الاسم: نسبة هاني حراهب

رقم التسجيل: ٢٠٤٠١٠٠١٤٠:

عنوان البحث: تأثير الفائدة المتصورة والمخاطر والتوافق على قرارات العملاء في استخدام الخدمات

المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك الشريعة الإندونيسي

يقدم بنك بي تي بنك الشريعة الإندونيسي تسهيلات عبر الهاتف المحمول، وهي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التي تعد إحدى خدمات البنوك الإسلامية التي تتيح للعملاء الحصول على المعلومات. ومع ذلك، فإن قرار العميل باستخدام هذه الخدمة يتأثر بعوامل مختلفة، أحدها الفائدة المتصورة المتعلقة بالراحة المتصورة ولكن العميل لا يزال مترددًا بشأن التكنولوجيا، ثم يهتم العميل أيضًا بتصور المخاطر المتعلقة بأمان التطبيق، ثم التوافق، أي مدى ملاءمة هذه التكنولوجيا لاحتياجات العملاء وأسلوب حياتهم لوظيفة بنك الشريعة الإندونيسي عبر الهاتف المحمول. تتمثل صياغة هذه المشكلة البحثية في ما إذا كان هناك تأثير للفائدة المدركة والمخاطر والتوافق على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنك الشريعة الإندونيسي. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الفائدة المتصورة والمخاطر والتوافق على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك الشريعة الإندونيسي. طريقة البحث هذه عبارة عن بحث كمي مع مجتمع من جميع العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جونغجتوا وتقنيات أخذ العينات باستخدام صيغة أخذ العينات العرضية. تحليل البيانات المستخدمة هو اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، والاختبار الإحصائي الوصفي اختبار المعيارية، واختبار الخطية، واختبار الافتراض الكلاسيكي، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار معامل التحديد واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ٢٣. تشير النتائج في هذه الدراسة إلى أن متغير قابلية الاستخدام يؤثر على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك الشريعة الإندونيسي، وتؤثر المخاطر على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك الشريعة الإندونيسي، ويؤثر التوافق على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك الشريعة الإندونيسي، وتؤثر قابلية الاستخدام المتصورة والمخاطر والتوافق في نفس الوقت على قرارات العملاء باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جونغجتوا بقيمة مربعة تظهر 57.٢%

الكلمات المفتاحية: القرار، الفائدة المتصورة، الجدوى المتصورة، المخاطر، التوافق، التوافق

KATA PENGANTAR



Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, Dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Kemudian Shalawat beriring salam peneliti haturkan kepada ruh Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dan rahmat bagi seluruh alam. Selama menyusun skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik berupa moral maupun materi, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta rasa syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lupa peneliti sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama..
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr.

Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan jajarannya di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidimpuan.
4. Bapak Azwar Hamid, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, M.E.I, sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku Kepala UPT Pusat Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu Dosen dan Pengawai UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

8. Penghargaan Teristimewa kepada Ibunda tercinta (Rasmida Siregar) dan Ayah tercinta (Juspan Pembela) yang paling berjasa dan paling peneliti sayangi dalam hidup ini yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral ataupun dukungan materi dan tiada henti-hentinya memberikan semangat serta nasehat untuk memahami arti kesabaran dan perjuangan kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, dan demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang Sidempuan. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surge firdaus-Nya. Aaaminn.
9. Terimakasih kepada Paman (Arjun Lumba Siregar dan Firman Siregar), Tante (Robina Siregar dan Herlina Siregar), begitu juga kepada Sepupu (Ahmad Dani, Irdhan Paras Siregar dan Febri Haerani) dan seluruh keluarga besar yang tak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu menasehati dan memberikan dukungan sehingga peneliti sampai pada tahap ini.
10. Terimakasih kepada Teman, Kakak, dan Adik, Kos Ritonga Lantai 3 yaitu: Ummi Kalsum Nasution, S.E., Lisna Ria, S.E., Elisa Anjarwati, S.E., Dinda Ritantri, S.Pd, Dina Damayanti, Audita Nayla, Izzati Annur Fadilah dan Sardini Nurholijah Siregar.
11. Teruntuk sahabat-sahabat peneliti yaitu: Annisa Putri Pakpahan, Lisda Wati Batubara, Tiara Ritonga, S.E., Mei Saputri Harahap, S.E., Elpa Yulina Siahaan, S.E., Ridha Alawiyah Nasution, Siti Jubaidah Manullang, Wildan Ashari Lubis, Fandi Perdiansyah Nauli Harahap, dan rekan-rekan mahasiswa

Perbankan Syariah 5 angkatan 2020 seluruhnya yang telah memberikan dukungan, motivasi dan saran-saran kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah SWT mempermudah segala urusan kita. Aamiinnn.

12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Padangsidempuan, Mei 2025

Peneliti,

Nisbah Hani Harahap
NIM.20 401 00140

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam *system* tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es dan ye
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ' ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
 و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ى.....	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
ى.....	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
و.....	<i>ḍommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﺀ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	
LEMBAR DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Defenisi Operasioal Variabel.....	13
E. Rumusan Masalah	15
F. Tujuan Penelitian	16
G. Manfaat Penelitian	17
H. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Landasan Teori.....	19
1. Keputusan	19
a. Pengertian Keputusan.....	19
b. Indikator Pengambilan Keputusan	20
c. Aspek-Aspek Pengambilan Keputusan.....	21
2. Persepsi Kegunaan	22
a. Pengertian Persepsi Kegunaan	22
b. Indikator Persepsi Kegunaan.....	24
c. Syarat Terjadinya Persepsi	24
d. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	25
e. Persepsi Kegunaan Menurut Perspektif Islam	26
f. Pengaruh Perspektif Kegunaan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	27
3. Risiko	28
a. Pengertian Risiko	28
b. Indikator Risiko.....	31
c. Tujuan dan Fungsi Manajemen Risiko.....	32
d. Persepsi Risiko Menurut Perspektif Islam	33

e. Pengaruh Perspektif Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	34
4. Kompatibilitas.....	35
a. Pengertian Kompatibilitas	35
b. Indikator Kompatibilitas	35
c. Perspektif Kompatibilitas Menurut Perspektif Islam	37
d. Pengaruh Perspektif Kompatibilitas Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	38
5. <i>Mobile Banking</i>	39
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	39
b. Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Terhadap <i>Mobile Banking</i>	41
6. Bank Syariah.....	43
a. Pengertian Bank Syariah	43
b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	44
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Pikir	51
D. Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Lokasi dan Waktu	53
B. Jenis Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel	55
D. Sumber data	55
E. Instrumen Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisa Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	64
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.....	67
3. Struktur Organisasi	68
4. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	71
B. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	72
1. Hasil Uji Validitas	72
2. Hasil Uji Reabilitas.....	75
C. Hasil Analisis Data.....	86
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif	86
2. Hasil Uji Normalitas	87
3. Hasil Uji Linearitas.....	89
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	90
D. Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V PENUTUP.....	93
a. Kesimpulan	93
b. Implikasi Hasil Penelitian	94
c. Saran.....	95

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pengguna Internet di Indonesia	3
Tabel I.2 Data Nasabah yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Di BSI KC Gunungtua	4
Tabel I.3 Data Transaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di BSI KC Gunungtua	5
Tabel I.4 Defenisi Operasional Variabel.....	14
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel III.1 Skor Penilaian Angket	52
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	69
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kegunaan	69
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Risiko	70
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kompabilitas	72
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel IV.7 Hasil Uji Linieritas Kegunaan dengan Keputusan	73
Tabel IV.8 Hasil Uji Linieritas Risiko dengan Keputusan	74
Tabel IV.9 Hasil Uji Linieritas Kompatibilitas dengan Keputusan	74
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel IV.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	76
Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
Tabel IV.14 Hasil Uji Hipotesis T	78
Tabel IV.15 Hasil Uji Hipotesis F	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Fikir.....	32
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua .	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi baik untuk efisiensi manajemen internal ataupun untuk kepentingan nasabah. Perbankan merupakan lembaga yang memegang peranan penting dalam pembangunan suatu negara. Peran ini diwujudkan dalam fungsi bank sebagai lembaga keuangan (*financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada Masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara islam berpengaruh ke Indonesia, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan pada awal periode 1980-an.¹

Transformasi digital pada industri perbankan dapat dilihat melalui hadirnya digital banking atau layanan digital perbankan. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya. Hadirnya layanan BSI *mobile* membuktikan bahwa industri perbankan syariah semakin gencar melakukan pengembangan teknologi perbankan digital. Hal tersebut dilakukan demi menggaet calon nasabah baru, khususnya dari kalangan

¹ Muhammad Syafi'l Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press 2018), hlm 25.

generasi milenial yang melekat akan teknologi dan generasi yang memilih cara instan dalam melakukan pekerjaan.²

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan, PT Bank Syariah Indonesia menyediakan fasilitas *mobile banking* untuk nasabahnya yang dimana melatarbelakangi adanya fasilitas ini. PT Bank Syariah Indonesia ingin memberikan fasilitas yang mudah dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan yang terbaik, dan layanan *mobile banking* dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut. Upaya meningkatkan kegunaan tersebut kepada nasabah Bank Syariah melakukan pengembangan ekosistem digital produk serta fitur Bank Syariah *mobile*.³

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Tua memiliki peran penting dalam upaya mendorong laju pertumbuhan ekonomi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah terhadap masyarakat Gunung Tua.

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia dapat di lihat pada tabel berikut ini:

² Niluh Wiwik dan Sri Rahayu Ginantra, *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm 130.

³ Walfazri, Proses Migrasi Rekening BNI Syariah dan BRI Syariah Ke BSI, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No. 1, 2021.

Tabel I.1 Pengguna Internet Indonesia

No.	Tahun	Pengguna \ Juta
1.	2017	143,26jt
2.	2018	171,17jt
3.	2019	171,17,jt
4.	2020	196,71jt
5.	2021	196,71jt
6.	2022	210,03jt
7.	2023	215,63jt
8.	2024	221,56jt

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Pengguna internet Indonesia mencapai 221,56 juta orang pada 2024. Angka ini meningkat dibandingkan periode sebelumnya sebanyak 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Tren penetrasi internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet di Tanah Air mencapai 171,17jt dan levelnya naik menjadi 196,71jt pada 2019-2020, Kemudian, pada 2021-2022 tingkat penetrasi internet kembali meningkat. di tahun 2023 mencapai 215,63 jt. Artinya, orang Indonesia semakin tertarik dengan internet.⁴

Tabel I.2 Data Nasabah yang Menggunakan Layanan Mobile Banking di BSI KCP Gunungtua

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2022	3.900
2.	2023	4.300
3.	2024	5.000

Sumber: Data Nasabah BSI KCP Gunungtua⁵

⁴ <https://indonesiabaik.id/infografis/221-juta-penduduk-indonesia-makin-melek-sama-internet> Diakses pada 13 November 2023 Pukul 21:30 WIB.

⁵ Nando, karyawan *BSI Gunungtua*, *Wawancara* (Gunungtua, 21 November 2024 Pukul 09:20 WIB).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua terus bertambah dari setiap tahunnya dalam tiga tahun terakhir. Dari tahun 2022 jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua berjumlah 3.900 nasabah. Pada tahun berikutnya yakni tahun 2023, Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua memiliki 4.300 nasabah. Selanjutnya, jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunungtua hingga tahun 2024 mencapai 5.000 nasabah. Dengan menggunakan *mobile banking* maka banyak nasabah yang merasa sangat di mudahkan tanpa harus mengantri di Bank, nasabah tetap dapat bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Tabel I.3 Data transaksi menggunakan *mobile banking* di BSI KCP Gunungtua

No	Tahun	Transaksi
1.	2022	3.530.871
2.	2023	5.096.535
3.	2024	8.762.960

Sumber: Data transaksi BSI KCP Gunungtua

Data di atas menunjukkan data transaksi nasabah menggunakan BSI *mobile banking* data tersebut merupakan data yang mencakup secara keseluruhan seperti transaksi pembayaran atau pembelian, internet *banking*, SMS atau *mobile banking* dan lainnya. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kegiatan transaksi nasabah tiap tahunnya meningkat menunjukkan bahwa pengguna BSI *mobile* semakin meningkat dalam betransaksi.

Keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI merupakan Sikap penggunaan teknologi yang didasari oleh kesesuaian maka nasabah akan menggunakan layanan tersebut sehingga dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* atau tidak. Penggunaan layanan BSI *Mobile Banking* oleh nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor psikologis dan persepsi yang membentuk sikap mereka terhadap teknologi tersebut seperti pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas. Penelitian yang sama dilakukan oleh Tiyas Ayu Setiani yang mengemukakan bahwa Pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap nasabah memilih menggunakan *mobile banking*.⁶

Risiko yang muncul masih banyak masyarakat yang meragukan keamanan BSI *mobile*, dalam melakukan transaksi yang dimana terdapat hambatan terhadap jaringan yang mengakibatkan nasabah meragukan produk sehingga resiko menjadi salah satu pengaruh nasabah menggunakan *mobile banking*. Kompatibilitas merupakan konsistensi akan kebutuhan, kebiasaan, nilai-nilai, dan kepercayaan nasabah juga menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* sehingga faktor

⁶ Tiyas Ayu Setiani, Pengaruh persepsi risiko dan persepsi kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Pemuda)., (Skripsi: Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2023)

kompatibilitas menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁷

Keputusan merupakan bentuk pemecahan masalah yang dilakukan setelah memilih satu dari berbagai alternatif yang dibuat. Sementara itu, pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif yang paling baik dari sekian banyak alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti sebagai pemecahan masalah.⁸ Pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan 3 variabel yaitu persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas.

Persepsi kegunaan merupakan tingkatan dimana pengguna percaya, bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja.⁹ Risiko merupakan suatu ketidakpastian dari suatu kejadian atau peristiwa, yang berpotensi memberikan dampak (negatif) terhadap nasabah. Kompatibilitas merupakan sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan konsumen.

⁷ Muhammad Ilham. Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Surabaya Yang Dimediasi Niat Perilaku Nasabah, (Surabaya : STIE Perbanas, 2018), hlm. 2.

⁸ Hendra Riofita, *Perilaku Organisasi*, (Pekanbaru: Cv Mutiara Pesisir, 2015), hlm.36-37.

⁹ Wawan dan Dewi, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap, dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta: Muha Medika, 2014), hlm. 20 -27.

Mobile banking BSI merupakan salah satu layanan jasa Bank Syariah yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹⁰ Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS (*General Packet Radio Service*) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit dan lokasi cabang/ATM terdekat dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.¹¹

Dari hasil observasi awal menunjukkan banyak masyarakat menggunakan jasa syariah yaitu Bank Syariah Indonesia sebagai tempat penyimpanan tabungan. Banyak masyarakat telah menggunakan BSI *mobile* untuk mempermudah aktifitas terutama ketika cek saldo, transfer uang, untuk pembayaran, dan lainnya, namun juga ada beberapa kekhawatiran masyarakat soal keamanan aplikasi, ada beberapa hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di bawah ini:

¹⁰ Sarimuda, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, Vol. 11 No. 01, 2022, hlm. 134.

¹¹ Nelson Tampubolon , *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hlm.14.

Hasil wawancara dengan bu Indah salah satu masyarakat Pasar

Gunungtua menyatakan:

“Saya menggunakan BSI *mobile* karena sangat membantu saya untuk transaksi bukan hanya transaksi pembelian dan pembayaran saja namun juga untuk cek saldo, dan untuk transfer saya tidak perlu ke ATM lagi tinggal lihat BSI *mobile* saja di sudah tersedia semua kegiatan transaksi, namun saya terkadang terkendala di jaringan untuk login ke aplikasi BSI *mobile* karna untuk login butuh jaringan yang kuat.¹²

Hasil wawancara dengan bu Dewi salah satu masyarakat Pasar

Gunungtua menyatakan:

“Saya menggunakan BSI *mobile* karena saya merasa sangat mempermudah kegiatan saya dengan penggunaan BSI *mobile* semua pekerjaan saya soal urusan keuangan jadi lebih mudah dan saya harap kekonsistenan *mobile banking* BSI selalu sama dan terus mengikuti perkembangan jaman teknologi karena sangat membantu saya yang tinggal di pedalaman yang jauh aksesnya ke kota ”¹³

Hasil wawancara dengan bu Rani salah satu masyarakat Pasar

Gunungtua menyatakan:

“Saya memang menggunakan BSI *mobile* karena tuntutan pekerjaan saya sebagai seorang guru untuk penggajian dan saya sedikit ragu sebenarnya menggunakan BSI *mobile* karena mengaksesnya menggunakan jaringan internet saya takut data penting akan mudah tersebar”¹⁴

Hasil wawancara dengan pak Idris salah satu masyarakat Pasar

Gunungtua menyatakan:

“Sebenarnya saya sedikit ragu terhadap penggunaan BSI *mobile* karena saya takut BSI *mobile* yang tidak konsisten terhadap produknya seperti ketentuan – ketentuan penggunaan penggunaan aplikasi dan banyaknya perubahan yang terdapat pada aplikasi dan kesesuaian produk dengan

¹² Indah *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua*, (Gunungtua 10 Juni 2024 pukul 13:00 WIB).

¹³ Dewi, *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua*, Wawancara (Gunungtua 10 Juni 2024 Pukul 11:15 WIB).

¹⁴ Rani, *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua*, Wawancara (Gunungtua 11 Juni 2024 Pukul 14:00 WIB).

perkembangan dan perubahan zaman itu menjadi awal mula pertimbangan saya menggunakan BSI *mobile*”¹⁵

Hasil wawancara dengan bu Sri Rahmadani salah satu masyarakat Pasar Gunungtua menyatakan:

“Saya menggunakan BSI *mobile* namun saya sering terkena risiko terkendala jaringan ketika membuka BSI *mobile* sangat lama karena terkendala jaringan mungkin juga karena koneksi internet saya yang buruk dan saya harap tidak akan menjadi kesempatan bagi hacker untuk pencurian dana”¹⁶

Hasil wawancara dengan bu Rizki Amanda salah satu masyarakat Pasar Gunungtua menyatakan:

“Saya menggunakan BSI *mobile* karena mempermudah aktifitas keuangan saya berhubung saya seorang mahasiswa sehingga ketika dapat kiriman uang dari orang tua saya dengan mudah saya bisa cek langsung di BSI *mobile*”¹⁷

Dari hasil observasi awal di atas menunjukkan bahwa penggunaan BSI *mobile* sangat membantu bagi masyarakat pasar Gunungtua ketika bertransaksi namun ada beberapa masyarakat yang masih ragu terhadap keamanan BSI *mobile* karena tidak ada transparansi soal keamanan aplikasi karena BSI *mobile* menggunakan jaringan untuk penggunaannya dan rentan terhadap adanya kebocoran data karena jika terjadi kebocoran data akan sangat merugikan bagi nasabah, masyarakat juga takut adanya pencurian dana oleh hacker karena masa sekarang rentan akan adanya link haram yang beredar luas yang jika di klik akan menyebabkan kebocoran

¹⁵Idris, *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua, Wawancara* (Gunungtua, 11 Juni 2024 Pukul 14:20 WIB).

¹⁶ Sri Rahmadani, *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua, Wawancara*, (Gunungtua, 12 Juni 2024 pukul 13:20 WIB).

¹⁷ Rizky Amanda, *Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua, Wawancara* (Gunungtua, 12 Juni 2024 pukul 13:45 WIB).

data dan dana yang berada di aplikasi dan ini merupakan salah satu risiko yang harus di tanggung nasabah terhadap penggunaan BSI *mobile*, dan beberapa wilayah yang terkendala terhadap jaringan yang buruk sehingga berefek pada susahny masuk ke aplikasi BSI *mobile*. Semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin besar kemungkinan nasabah akan memutuskan untuk menggunakan BSI *Mobile Banking*. Fitur-fitur yang dianggap bermanfaat dan efisien menjadi pendorong utama dalam pengambilan keputusan penggunaan. Sesuai dengan penelitian Windi Pratiwi yang mngatakan bahwa prssepsi kegunaan menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.¹⁸

Persepsi risiko (*perceived risk*) menurut Schiffman dan Kanuk adalah ketidakpastian yang konsumen hadapi ketika mereka tidak bisa melihat konsekuensi dari keputusan pembelian mereka. Konsumen menghadapi ketidakpastian saat mereka tidak melihat akibat dari apa yang tidak dapat dilihat secara langsung.¹⁹ Ada dua dimensi penting dalam persepsi risiko ini yaitu mengacu pada ketidakpastian dan konsekuensi, ketidakpastian yang di maksud adalah resiko yang tidak transparan terhadap penggunaan BSI *mobile* karena BSI *mobile* memanfaatkan jaringan untuk penggunaannya maka rentan terhadap resiko kebocoran data pengguna melalui modus penipuan yaitu terjadinya pencurian dana yang dilakukan *Hacker*, kebocoran data serta pencurian dana inilah yang

¹⁸ Windi Pratiwi, Pengaruh persepsi terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam kegiatan bertransaksi (Studi Kasus Pada Dosen Febi Iain Metro), (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 2023)

¹⁹ Schiffman, & Kanuk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Indeks, 2018), hlm. 23.

di maksud dengan konsekuensi yang akan di hadapi konsumen. Hasil observasi peneliti di awal menunjukkan bahwa masih banyak yang menggunakan BSI *mobile* tanpa memikirkan resiko penggunaannya nasabah lebih mementingkan fungsi tanpa mempedulikan akan resiko di masa mendatang. Semakin tinggi persepsi risiko, maka kemungkinan nasabah untuk menggunakan BSI *Mobile Banking* akan semakin rendah. Artinya, persepsi risiko cenderung menjadi penghambat dalam pengadopsian teknologi, terutama di kalangan pengguna baru atau kurang familiar dengan transaksi digital. Penelitian yang di lakukan oleh Moh. Abd. Rahman, dan Nurul Fadila Nuntupa myatakan bahwa risiko menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.²⁰

Kompatibilitas merupakan sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan konsumen. Semakin tinggi kompatibilitas semakin yakin konsumen mengadopsi teknologi tersebut.²¹ Namun Jika kompatibilitas terpenuhi maka minat penggunaan untuk melakukan transaksi melalui *M-banking* akan meningkat. Hasil observasi peneliti menunjukkan ketidakkonsistenan pihak perbankan terhadap fungsi BSI *mobile* karena terkadang ada beberapa fitur tidak berfungsi dengan baik, seperti transaksi error dan kegagalan isi token pulsa. Hubungannya dengan penggunaan

²⁰ Moh. Abd. Rahman, dan Nurul Fadila Nuntupa, Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah, *Jurnal Ilmu Syariah* Vol 4, No 1,2023

²¹ Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2021), hlm 45.

BSI *Mobile Banking* yaitu Semakin tinggi tingkat kompatibilitas yang dirasakan, maka akan semakin tinggi pula keinginan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah akan lebih cepat beradaptasi dengan sistem yang terasa "cocok" dengan kebutuhan dan nilai mereka. Penelitian yang sama di lakukan oleh Muhammad Radinal Mubarak yang menyatakan bahwa kompabilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *mobile*.²²

Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa teori dari beberapa ahli menunjukkan ketidaksesuaian dengan hasil observasi yang terjadi di lapangan lokasi penelitian baik dari segi persepsi kegunaan, persepsi resiko dan kompatibilitas.

Peneliti akan melakukan observasi lebih mendalam untuk melihat persepsi masyarakat terhadap BSI *mobile* lebih mandalam karena di Gunungtua sudah banyak orang menggunakan BSI *mobile* sebagai kegiatan pendukung transaksi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”**

²² Muhammad Radinal Mubarak, Pengaruh perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk, dan perceived compatibility terhadap proses keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2022)

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dituliskan di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah untuk dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Nasabah yang masih ragu terhadap kegunaan *BSI mobile*.
2. Nasabah masih ragu terhadap keamanan *mobile banking*.
3. Nasabah khawatir terkait risiko yang akan mereka dapat jika menggunakan *mobile banking* seperti penipuan.
4. Ketidakkonsistenan aplikasi dan fitur yang sering berubah membuat nasabah bingung
5. Tidak semua nasabah paham cara kerja *mobile banking*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini. Batasan masalah pada penelitian ini adalah batasan pada variabel bebas hanya difokuskan pada persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas, sedangkan untuk variabel terikat dalam penelitian ini yaitu proses keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kebingungan dengan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, definisi operasional variabel disediakan untuk menjelaskan beberapa istilah yang di gunakan dalam penelitian ini. Yaitu sebagai berikut.

Tabel I.4 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Penelitian
1	Keputusan (Y)	Keputusan adalah proses pemilihan alternatif tindakan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu. ²³	1. Mengenali Kebutuhan 2. Mencari Informasi 3. Keputusan Menggunakan ²⁴	Ordinal
2	Kegunaan (X ¹)	Kegunaan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. ²⁵	1. Mampu mengembangkan kinerja 2. Mampu menambah tingkat produktivitas 3. Mampu meningkatkan efektivitas kinerja ²⁶	Ordinal
3	Risiko (X ²)	Kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang akan berdampak pada kerugian jika tidak tidak dikelola dan diantisipasi dengan baik. ²⁷	1. Risiko Finansial 2. Risiko Produk 3. Risiko Keamanan ²⁸	Ordinal

²³ Rizki Amalia Dan Citra Firmadhani, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Bandung: Penerbit Rtujuh Mediaprinting, 2022), hlm. 2

²⁴ Phillip Kotler, Dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Pt. Indeks.2016), hlm 32

²⁵ Kadek Wiratama, Dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Akuntansi Dan Kompatibilitas Terhadap Minat Umkm Dalam Menggunakan Aplikasi Si Apik, *Imat Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol 13 No 01 Tahun 2022, hlm 60

²⁶ Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. (Bandung Mandar Maju..2021), hlm 19

²⁷ Gozali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia – Suatu Pendekatan Mikro*. (Jakarta Djambatan. 2016), hlm 32

²⁸ Yuniarsih, Tjutju. dan Suwatno. *Manajemen Sumber Daya Manusia – Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian. Sekolah Pascasarjana* (Bandung UPI dan CV Alfabeta.. 2018), hlm 90

4	Kompatibilitas (X ³)	Sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan konsumen. Semakin tinggi kompatibilitas semakin yakin konsumen mengadopsi teknologi tersebut. ²⁹	1. Sejalan dengan nilai yang ada 2. Pengalaman masa lalu 3. Kebutuhan ³⁰	Ordinal
---	----------------------------------	--	---	---------

E. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua?

²⁹ Tjiptono. Chandra, *Pemasaran Global: Konteks Offline dan online.* (: UPP STIM YKPN. 2022), hlm 65

³⁰ Djuarsa Sendjaja., *Teori Komunikasi.*(Jakarta:Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, 2017), hlm 54

3. Apakah persepsi kompatibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua?
4. Apakah persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

G. Manfaat Penelitian

1. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai bahan untuk peneliti selanjutnya.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan layanan Bank Syariah yaitu *mobile banking* sebagai salah satu bentuk kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi

3. Peneliti

Dalam melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru bagi peneliti mengenai *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada perbankan syariah dan sebagai pelengkap persyaratan dan tugas yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) pada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dibuat agar memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini dan mudah dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan peneliti adalah sebagai berikut:

Bab I Membahas tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II Membahas tentang landasan teori, didalamnya membuat tentang landasan teori, peneliti terdahulu. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori.

Bab III Membahas tentang metodologi penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV pembahasan, dalam bab ini berisikan hasil penelitian yang terdiri dari pembahasan dan penemuan data.

Bab V penutup, berisikan kesimpulan dari keseluruhan isi proposal/skripsi sesuai dengan rumusan masalah disertai dengan saran-saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Keputusan

a. Pengertian Keputusan

Pengertian pengambilan keputusan menurut para ahli yaitu George Terry dalam Nuraini berpendapat bahwa pengambilan keputusan adalah sebagai pemilihan berdasarkan kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang mungkin. Bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan oleh sebagian besar manajer dalam bentuk kesadaran, aktivitas berfikir yang mencakup pertimbangan, evaluasi, dan pemilihan diantara sejumlah alternative.¹ Dan dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan itu adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah dengan cara atau teknik tertentu agar dapat lebih diterima oleh semua pihak.

Fase pengambilan keputusan konsumen, seperti kesadaran akan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, dan pemilihan tindakan perlu pertimbangan yang cermat. Pendapat responden, keputusan nasabah adalah pilihan yang dirasakan dan diinginkan nasabah, diberikan sehubungan dengan aktivitas

¹ Nuraini Kemalasari Istiqimah, Teori Pengambilan Keputusan: Pengambilan Keputusan dalam fungsi manajemen, (Sumatera Utara: Cattleya Darmaya Fortuna, 2022, hlm. 8

pengambilan keputusan yang disetujui nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*.²

b. Indikator Pengambilan Keputusan

Adapun indikator yang digunakan dalam pengambilan keputusan menurut Philip Kotler, yaitu sebagai berikut:³

1) Mengenali Kebutuhan

Nasabah sadar bahwa terdapat keperluan dan hal yang beda dari situasi sebenarnya pada situasi yang diinginkan.

2) Mencari Informasi

Ketika seorang nasabah telah mengetahui kebutuhan apa yang diperlukan untuk menggunakan *mobile banking*, Nasabah akan mencari terkait produk atau jasa tersebut sebelum memutuskan untuk menggunakannya.

3) Keputusan Menggunakan

Tahap ini merupakan tahap yang final dalam keputusan konsumen memilih barang atau jasa. Dimana konsumen Benar-benar membuat keputusan dalam menerapkan barang atau Jasa tersebut. Keputusan tersebut dilakukan ketika konsumen sudah paham dan mengevaluasi tentang produk atau jasa yang akan digunakan.

² Anggit Pragusto Sumarsono, dkk, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile", *Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance*, Vol.3 No.2, (2020), hlm. 5812.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, hlm 32

c. Aspek-Aspek Pengambilan Keputusan

Menurut Janis dan Mann dalam Maidiana dan Saima terdapat tiga aspek dalam pengambilan keputusan yaitu:⁴

- 1) Kemampuan mempertimbangkan beberapa pilihan. Individu tidak hanya memikirkan manfaat terbesar yang akan didapatkan, tetapi juga berbagai macam pertimbangan dari pilihan yang maupun yang tidak dipilih.
- 2) Kemampuan menghadapi tantangan untuk mencapai situasi yang diinginkan. Berbagai tantangan yang kemungkinan akan dihadapi oleh individu dapat dilalui dengan baik. Berkenaan dengan ketidakpastian, sehingga pilihan yang telah dipilih tidak dapat diubah lagi.
- 3) Kemampuan untuk menerima risiko yang ada. Pengambilan keputusan yang baik melibatkan penilaian risiko. Dengan memahami risiko yang terkait dengan setiap opsi dapat mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan dampak negatif dan meningkatkan peluang kesuksesan.

⁴ Maidiana dan Saima Putrini R. Harahap, "Pembuatan Keputusan Dalam Proses Manajemen dan Aspek Manajemen", *Journal Of Education and Social Analysis*, Vol. 2 No. 3, UIN Sumatera Utara Medan, (Juli 2021), hlm. 84-85.

2. Persepsi Kegunaan

a. Pengertian Persepsi Kegunaan

Persepsi merupakan suatu proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan suatu kesan-kesan sensoris mereka yang berguna untuk memberikan arti untuk lingkungan mereka. Tingkah laku seseorang biasanya didasarkan pada pandangan mereka mengenai suatu kenyataan dan tidak merujuk kepada kenyataan sendiri. Rangsangan didapatkan dari adanya proses terhadap penginderaan dunia nyata atau dunia luar, misalnya seperti objek-objek, hubungan-hubungan antar gejala, suatu fenomena, dan stimuli kemudian akan diproses otak sehingga disebut sebagai kognisi.⁵

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Persepsi berkaitan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang suatu fenomena pada saat tertentu dan mencakup pula aspek kognitif. Jadi, persepsi mencakup

⁵ Alizamar Nasbarhry Couto, *Psikologi Persepsi Dan Desain Informasi* (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hlm 45.

penafsiran objek dari sudut pandang individu dan persepsi dapat mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap.⁶

Persepsi kegunaan atau disebut *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Usefulness* sendiri mengarah kepada mampu untuk digunakan secara menguntungkan. *Perceived usefulness* merupakan suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi diyakini dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Jogiyanto Hartono dalam Oentario *perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin dengan menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan merupakan persepsi seseorang dalam menggunakan sebuah sistem teknologi dapat memudahkan dan mengurangi usaha seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

Jadi dapat di simpulkan Persepsi kegunaan adalah kesan atau sejauh mana seseorang merasakan manfaat dan hasil kinerja suatu teknologi untuk mempermudah suatu kegiatan. Kemampuan subjektif para pengguna untuk masa yang akan datang dimana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja.

⁶ Meliza, "Persepsi Masyarakat Sukaraja, Rejang Lebong Terhadap Edaran Menteri Agama Nomor: SE. 6. Tahun 2020 Mengenai Tata Cara beribadah Saat Pandemi," *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* Vol. 9 No. 1 (2020).

b. Indikator Persepsi Kegunaan

Pengukuran persepsi kegunaan memiliki tiga indikator yang dapat digunakan untuk dijadikan dasar pengukuran. Persepsi kegunaan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:⁷

- 1) *Improve job performance* (Mampu mengembangkan kinerja) meningkatkan kinerja pekerjaan dengan sistem informasi kinerja pengguna dapat meningkat.
- 2) *Increase productivity* (Mampu menambah Tingkat produktivitas) dengan sistem informasi dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna dalam melakukan pekerjaan.
- 3) *Enhance effectiveness* (Mampu meningkatkan efektivitas kinerja) meningkatkan efektivitas dengan menggunakan sistem informasi pekerjaan yang dilakukan dalam dipercepat dalam menyelesaikannya karena lebih efektif.

c. Syarat Terjadinya Persepsi

Bimo Walgito mengemukakan bahwa ada beberapa syarat sebelum individu mengadakan persepsi. Beberapa syarat terjadinya persepsi sebagai berikut:⁸

1) Objek

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang

⁷ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, hlm 19.

⁸ Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, hlm.70.

bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian besar stimulus datang dari luar individu.

2) Reseptor

Reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu pula harus ada syaraf sensorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek serta perhatian merupakan syarat psikologi.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor yang mempengaruhi persepsi proses terbentuknya persepsi yang terjadi pada seorang individu dipengaruhi oleh tanggapan terhadap stimulus yang diterima oleh panca indera atau sudut pandang seorang individu pada sebuah objek. Objek yang bisa dipersepsikan sangat banyak, yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar manusia. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang berbeda antara satu dengan yang lainnya adalah:

- 1) Faktor eksternal terdiri atas intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerakan, hal-hal baru dan familiar, latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebudayaan sekitar.
- 2) Faktor internal terdiri dari proses belajar, perasaan, sikap, kepribadian, individual, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi diri individu.
- 3) Selain hal tersebut diatas yang penting bagi terbentuknya persepsi seseorang adalah informasi.⁹

e. Persepsi Kegunaan Menurut Perspektif Islam

Agama Islam mengajarkan bahwa suatu hal yang dilakukan dengan niat pasti akan memunculkan hasil yang baik dan bermanfaat. Begitu juga dengan seseorang yang menggunakan flip.id untuk transfer antar bank dengan niat baiknya, pasti akan tertarik dan akan menggunakannya dalam kehidupan sehariannya. Persepsi kegunaan juga merupakan salah satu nilai penting dalam islam. Seperti yang di jelaskan dalam Al-Qur'an surah al-Nahl ayat 78, yaitu:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ
الْأَصْنَافَ وَاللَّحِينِ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ٧٨

⁹ Abuddin Nata, , *Sosiologi Pendidikan Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.133.

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur”

Ayat di atas telah menunjukkan kepada kita bahwa menurut Islam, indera adalah anugerah Tuhan kepada manusia, yang harus digunakan sesuai dengan fungsi positifnya. Begitu pula dengan persepsi yang membuat manusia melihat sudut pandangnya, dari mata untuk melihat, telinga untuk mendengar, hidung untuk penciuman, hati untuk merasakan, dan pemahaman dengan hati dan akal. Sehingga, konsumen dapat merasakan pengaruh atas apa yang terjadi pada dirinya.¹⁰

f. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu ukur tingkat kepercayaan dimana teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan didefinisikan sejauh mana tingkat percaya seseorang dengan menggunakan system teknologi tersebut akan memberikan manfaat bagi penggunanya dalam meningkatkan kinerjanya.

Persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Persepsi kegunaan merujuk pada seberapa berguna atau bermanfaat sebuah teknologi atau layanan dirasakan oleh pengguna dalam memenuhi kebutuhan atau tujuannya. Dalam konteks *mobile*

¹⁰ Al-Mahalli, & As-Suyuthi, *Tafsir al-Jalalayn*. (Beirut: Dar al-Fikr, 2023), hlm. 32

banking, hal ini berkaitan dengan bagaimana individu melihat aplikasi *mobile banking* sebagai alat yang dapat membantu mereka dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih efisien, cepat, dan mudah.¹¹

Secara keseluruhan, persepsi kegunaan sangat memengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi *mobile banking*. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi *mobile banking* tersebut memberikan banyak manfaat dalam mempermudah aktivitas finansial mereka, menghemat waktu, serta mengurangi biaya, akan lebih cenderung untuk terus menggunakan atau bahkan mengandalkan layanan tersebut dalam kehidupan sehari-hari mereka.

3. Risiko

a. Pengertian risiko

Kata risiko banyak diartikan dan digunakan dalam berbagai kegiatan, mulai dari kegiatan formal maupun kegiatan sehari-hari. Dari kata risiko sendiri memiliki arti “*the adverse impact on probability of several distinct sources of uncertainty*” yang berarti ketidakpastian yang dapat timbul adanya perubahan, atau merupakan penyimpangan dari sesuatu yang telah diharapkan. Dan faktor ketidakpastian ini yang menimbulkan adanya suatu risiko dalam kehidupan setiap orang.¹²

¹¹ Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan (Pertama)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2014).hlm 31

¹² Setya Mulyawan, *Manajemen Risiko* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 29.

Setya Mulyawan menyatakan risiko adalah peristiwa yang tidak pasti. Apabila terjadi, akan memiliki efek positif atau negatif pada satu atau lebih tujuan organisasi. Risiko sebenarnya merupakan suatu hal yang menciptakan kesempatan untuk peristiwa dan semua konsekuensinya yang tidak menyenangkan. Risiko pada dasarnya didefinisikan sebagai konsep multidimensi tentang kemungkinan peristiwa berbahaya dan ketidakpastian yang mempengaruhi tujuan organisasi risiko digunakan secara luas untuk menjelaskan suatu peristiwa yang berkaitan dengan kemungkinan suatu hasil terjadi, di mana adanya ketidakpastian sehubungan dengan masa depan, sementara kemungkinan lebih dari satu hasil dan hasil akhir tidak diketahui atau tidak pasti.¹³

Risiko dihubungkan dengan kemungkinan kejadian buruk ataupun kerugian yang tidak pernah diinginkan, atau kejadian yang tidak terduga. Dengan kata lain kemungkinan itu sudah banyak menunjukkan beberapa ketidakpastian. Dan ketidakpastian itu merupakan sebuah kondisi dimana dapat menumbuhkan adanya risiko. Apabila di lihat lebih teliti, kondisi yang tidak pasti bisa timbul karena berbagai sebab.

Pada dasarnya risiko adalah sesuatu atau peluang yang mungkin terjadi dan berdampak pada suatu kegiatan. Dalam dunia bisnis, ketidakpastian beserta risikonya merupakan sesuatu yang

¹³ Pardjo, *Manajemen Risiko Perusahaan* (Jakarta: Growing publishing, 2017), hlm 78.

tidak dapat diabaikan keberadaannya. Bahkan, harus benar-benar diperhatikan dan diperhitungkan secara matang bagi seseorang yang menginginkan kesuksesan. Dan risiko bisnis itu dapat dikategorikan menjadi empat jenis, yaitu risiko keuangan, risiko operasional, risiko strategi, dan risiko eksternalitas.

Variasi lain dari suatu konsep risiko sebagai penyimpangan yaitu risiko merupakan probabilitas obyektif bahwa *outcome* yang aktual dari kejadian akan berbeda dengan *outcome* yang diharapkan. Probabilitas obyektif dimaksudkan sebagai frekuensi relatif yang telah diperhitungkan atau dipertimbangkan secara ilmiah. Kunci dari definisi adalah bahwasanya suatu risiko yang terjadi bukanlah probabilitas dari kejadian tunggal, akan tetapi probabilitas dari beberapa *outcome* yang berbeda dari yang diharapkan.¹⁴

Risiko juga di bahas dalam perspektif islam dalam mengelola risiko suatu organisasi dapat dikaji dari kisah Yusuf dalam mentakwilkan mimpi sang raja pada masa tersebut. Kisah ini termaktub dalam Al-Qur'an surah Yusuf ayat 43 sebagai berikut:

وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعَ عِجَافٍ
 وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي
 رُؤْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ ٤٣

Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya): "Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang

¹⁴ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm 20-21.

kering". Hai orang-orang yang terkemuka: "Terangkanlah kepadaku tentang ta'bir mimpiku itu jika kamu dapat mena'birkan mimpi"

Melihat kisah tersebut dapat dijelaskan bahwa seorang muslim selalu dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Kita boleh saja merencanakan suatu kegiatan usaha namun tidak dapat diketahui hal apa yang akan terjadi dikemudian hari. Hal ini merupakan sunnatullah atau ketentuan Allah seperti yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW.

b. Indikator Risiko

Adapun indikator persepsi risiko dalam mengukurnya terdapat 3 (tiga) indikator sebagai berikut:¹⁵

- 1) Risiko Finansial adalah risiko yang berhubungan dengan kerugian secara finansial yang harus ditanggung konsumen saat melakukan transaksi bisnis. Risiko ini biasanya lebih tinggi pada sistem belanja secara online.
- 2) Risiko Produk adalah risiko yang berhubungan dengan rendahnya kualitas dari produk yang dibeli. Pembelian melalui online memiliki risiko produk yang cukup tinggi, karena konsumen tidak dapat mengetahui dengan baik bahan baku yang digunakan pada produk yang diiklankan tersebut. Oleh karena itu, maka tingkat risiko produk dalam pembelian secara online lebih tinggi dibandingkan pembelian secara konvensional.

¹⁵ Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. *Manajemen Sumber Daya Manusia-Teori Aplikasi dan Isu Penelitian Sekolah Pascasarjana*, hlm. 90

3) Risiko Keamanan adalah risiko yang berhubungan dengan adanya penyalahgunaan identitas konsumen (seperti nomor kartu kredit, nomor kartu debit, alamat, dan lain sebagainya) oleh pihak pemasar (bisnis online).

c. Tujuan dan Fungsi Manajemen Risiko

Setiap organisasi mendefinisikan tujuan jangka panjang dan jangka pendeknya berdasarkan visi dan misinya, yang memiliki seperangkat rencana operasional untuk mencapainya. Program-program ini berpotensi dikaitkan dengan ancaman dan peluang dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari penerapan standar manajemen risiko pada sebagian besar organisasi adalah untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi penyimpangan program.

Oleh karena itu, manajemen risiko berfungsi untuk mengatur dengan terstruktur tindakan yang diperlukan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menanggapi risiko dalam proyek. Keberhasilan atau kegagalan proyek dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sangat tergantung pada kesesuaian kemampuan sistem eksekusinya. Manajemen risiko yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan proyek dan memenuhi pembangunan berkelanjutan, tujuan manajemen risiko adalah sebagai berikut:

1) Menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator.

- 2) Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontrolled*.
- 3) Membatasi risiko.
- 4) Agar perusahaan tetap hidup dengan perkembangan yang berkesinambungan.
- 5) Memberikan rasa aman.¹⁶

d. Persepsi Risiko Menurut Perspektif Islam

Islam telah mengisyaratkan kepada umatnya untuk senantiasa mengantisipasi risiko yang akan terjadi dimasa depan dengan melakukan perencanaan sebaik mungkin, sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surah Al-Hasyr ayat 18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتَظِرْ نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَانْقُوا
 اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ١٨

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Berdasarkan kajian tersebut dalam menjalankan kehidupan sehari-hari maupun dalam organisasi manusia sangat dianjurkan untuk melakukan perencanaan sebaik mungkin. Manusia juga dianjurkan untuk dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kerugian dari sebuah ketidak pastian suatu risiko melalui manajemen

¹⁶ Adi Warman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2018), hlm. 255.

risiko. Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk melaksanakan manajemen risiko adalah dengan memahami arti, jenis serta sumber risiko sehingga dapat dijadikan pedoman pengambilan tindakan-tindakan alternatif dalam menanggulangi risiko yang telah atau akan terjadi.

e. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Persepsi Risiko adalah Persepsi risiko adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan. Persepsi risiko selalu dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya sesuatu yang merugikan yang tidak diduga/tidak diinginkan. Jadi merupakan ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya sesuatu, yang apabila terjadi akan mengakibatkan kerugian.¹⁷ Sedangkan *mobile banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet.

Persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Persepsi risiko merujuk pada cara individu memandang dan mengelola potensi risiko yang terkait dengan keputusan atau tindakan tertentu. Dalam konteks *mobile banking*, perspektif risiko berkaitan dengan

¹⁷ Puthot Tunggal Handayani, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Giri Utama, 2019), hlm 54

bagaimana seseorang menilai potensi ancaman yang ada, seperti kebocoran data pribadi, keamanan transaksi, atau potensi penipuan.¹⁸

4. Kompatibilitas

a. Pengertian Kompatibilitas

Adi Warman Karim menyatakan kompatibilitas merupakan sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan konsumen. Semakin tinggi kompatibilitas semakin yakin konsumen mengadopsi teknologi tersebut. Pengguna menganggap *mobile payment* kompatibel jika merasakan manfaat dari aplikasi tersebut untuk melakukan suatu aktivitas, sehingga kompatibilitas dapat memperkuat niat untuk menggunakan suatu teknologi.¹⁹

b. Indikator Kompatibilitas

Sedangkan indikator untuk menilai persepsi kompatibilitas adalah:²⁰

1) Sejalan dengan nilai-nilai yang ada.

Ada sebuah trend dalam layanan dompet digital, adalah jawaban yang tepat untuk tantangan kehidupan modern terutama dalam gaya hidup seseorang. Antara lain adalah memenuhi kebutuhan hidup secara online, yaitu semakin banyaknya aplikasi digital dengan perputaran yang kian terintegrasi, membuat

¹⁸ Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), hlm 32

¹⁹ Sumarwan Ujang . *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Edisi Kedua.* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2021), hlm 33

²⁰ Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, hlm. 54.

seseorang bisa memenuhi berbagai kebutuhan hidup tanpa melakukan pergerakan fisik. Mulai dari berbelanja kebutuhan pokok, membeli makanan, membayar tagihan, hingga melakukan konsultasi kesehatan. Selanjutnya adalah gaya hidup dengan *cashless*. Kehadiran dompet digital yang mengukung *platform* terbuka memudahkan seseorang melakukan transaksi non-tunai, dan tentu aman karena tidak terjadi kontak fisik. Apalagi penggunaan dompet digital juga kini tak hanya untuk berbelanja, tapi juga untuk membeli pulsa, mentransfer uang bahkan untuk berdonasi.

2) Pengalaman masa lalu.

Produk dan layanan yang diberikan oleh dompet digital beragam, antara lain untuk berbelanja dari rumah, membayar tagihan, membayar suatu barang bahkan untuk membeli *voucher game* melalui ponsel mereka tanpa harus bergerak secara fisik maupun mengeluarkan uang secara tunai. Berdasarkan survei yang dilakukan adalah salah satu alasan seseorang menggunakan dompet digital karena bisa memberikan rasa senang, pengalaman yang nyaman dibanding pengalamannya sebelum menggunakan dompet digital.

3) Kebutuhan.

Ada beberapa metode pembayaran untuk melakukan suatu transaksi, antara lain dengan uang tunai, kartu kredit, kartu debit

bahkan dengan dompet digital. Dari berbagai metode tersebut, pengguna akan memilih satu untuk menggunakan metode tersebut dibanding metode yang lainnya sesuai kebutuhannya.

c. Persepsi Kompatibilitas Menurut Perspektif Islam

Kompatibilitas adalah tingkat kesesuaiannya inovasi dengan nilai dan pengalaman perorangan. Tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh adopter maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh adopter. Perkembangan teknologi suatu inovasi dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 164, yang berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمُوتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ
الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ
السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ
دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ
وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ ١٦٤

“Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu Dia hiduapkan bumi sesudah mati (kering)-nya dan Dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan”

Dari isi kandungan surat Al-Baqarah ayat 164 diatas, menjelaskan bahwa manusia dengan menggunakan akal dan fikirannya, mampu mengembangkan pengetahuan dan teknologi

yang akan mempermudah kehidupannya. Perkembangan perbankan sekarang ini semakin berkembang dengan pesat, Bank yang tidak bisa bersaing akan tersisih dari dunia perbankan.

d. Pengaruh Persepsi Kompatibilitas Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Persepsi kompatibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam konteks ini, kompatibilitas mengacu pada sejauh mana penggunaan *mobile banking* sesuai dengan nilai-nilai, kebiasaan, dan kebutuhan individu, baik dari aspek teknis, sosial, maupun budaya. Sebagai contoh, jika penggunaan *mobile banking* dirasa cocok dengan cara hidup atau kebutuhan finansial pengguna, mereka akan lebih cenderung mengadopsinya.

Jika *mobile banking* menawarkan fitur dan kemudahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti kemampuan untuk melakukan transaksi secara cepat dan mudah, pengguna akan merasa lebih kompatibel dan lebih tertarik untuk menggunakannya. Misalnya, nasabah yang sering melakukan transaksi pembayaran tagihan atau transfer antar bank akan merasa bahwa *mobile banking* sangat sesuai dengan kebutuhannya.

Persepsi kompatibilitas berpengaruh langsung terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin besar kesesuaian *mobile banking* dengan kebutuhan, kebiasaan, gaya

hidup, dan nilai-nilai sosial pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi layanan ini. Oleh karena itu, penyedia layanan *mobile banking* perlu memastikan bahwa produk mereka tidak hanya mudah diakses dan digunakan, tetapi juga sesuai dengan harapan dan preferensi pengguna agar dapat menarik lebih banyak nasabah.²¹

5. Mobile Banking

a. Pengertian *Mobile banking*

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memiliki daya tarik lebih dinasabahnya karena layanan ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan serta mendapatkan informasi tentang rekeningnya hanya dengan

²¹ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 54

menggunakan *smartphone*. Menurut Riswandi pengertian *mobile banking* merupakan suatu inovasi yang dipasarkan oleh suatu perbankan guna mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*.²²

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pembayaran dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya Bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan menu layanan data atau SIM Toolkit.

Mobile banking adalah suatu fasilitas yang disediakan perbankan dengan cara mengaksesnya menggunakan koneksi internet dan tanpa biaya serta aplikasi dapat diunduh dengan sistem android atau IOS. Aplikasi *mobile banking* dapat nasabah instal melalui *smartphone*. Aktivitas layanan ini dapat dilakukan dengan langsung datang ke bank bertemu langsung dengan customer service

²² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021), hlm 130.

atau langsung melalui aplikasi. Dalam melakukan transaksi keuangan, bank memfasilitasi nomor telepon yang dapat di hubungi nasabah.²³

b. Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap *mobile banking*

Faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking* yaitu:²⁴

- 1) Keamanan sistem *mobile banking*. Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.
- 2) Kemudahan suatu website untuk diakses. Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

²³ Julius R. Latumerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2021), hlm 54.

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah (Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking Syariah)* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm 134.

- 3) Privasi pengguna. Dalam sistem layanan perbankan transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarakan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.
- 4) Keandalan layanan (layanan 24 jam). Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
- 5) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan. Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan (*mobile banking*) adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking*-nya.
- 6) Kecepatan koneksi jaringan. Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan atau tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*.

6. Bank Syariah

a. Pengertian Bank syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas investasi atau jual beli, serta memberikan pelayanan jasa simpanan perbankan bagi nasabah. Ketika ada hasil atau keuntungan, maka bagian keuntungan untuk bank dibagi kembali antara bank dan nasabah pendanaan.²⁵

Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip agama Islam. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum Islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah muntahhiyah bittamlik).²⁶

²⁵ Veithzal Rivai, Zainal. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Penerbit Rajawali Pers, 2024), hlm. 12

²⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2022), hlm. 23-24.

Jadi menurut pemaparan yang dicantumkan diatas, maka perbankan syariah merupakan bank sebagai lembaga keuangan negara yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah dengan tidak menetapkan atau membebaskan bunga kepada nasabah dan keuntungan atau imbalan didapatkan dari nasabah yang mengajukan akad atau perjanjian yang dilakukan oleh nasabah dengan bank atas dasar keridhaan antara kedua pihak. Perjanjian (akad) yang dilakukan haruslah merujuk pada ketentuan syariat islam.²⁷

b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang tidak hanya sebagai perantara dalam memanfaatkan dana masyarakat tetapi juga mempunyai tujuan dan fungsi yang harus selalu diterapkan dalam menjalankan kegiatan tersebut. Tujuan Bank Syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dan membantu perekonomian suatu negara dalam bentuk pemerataan kesejahteraan rakyat.

Sedangkan Bank Syariah juga mempunyai beberapa fungsi yang tidak jauh berbeda dengan pengertian bank syariah tersebut sehingga didalam menjalankan kegiatannya meliputi:

²⁷ Wibowo Sukarno, dan Supriadi Dedi, *Ekonomi Mikro Islam*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2023), hlm ,61

- 1) Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
- 4) Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti melampirkan penelitian terdahulu yang dapat di jelaskan berdasarkan tabel berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayu Elvina, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 9, No 2, 2023)	<i>Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Perceived Risk, dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah</i>	Hasil penelitian ini bahwa keempat variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan. Jadi secara simultan variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap keputusan

²⁸Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar*. (Kencana, Jakarta, 2024), hlm. 11

		Indonesia.	nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BSI. Pada penelitian ini juga dapat diketahui pengaruh <i>perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk dan perceived compatibility</i> terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> sebesar 72,8%. Variabel terikat dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas yaitu <i>perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk dan perceived compatibility</i> . Sedangkan sisanya sebesar 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain Yang tidak termasuk dalam penelitian ini. ²⁹
2.	Ayu Dwi Mawarti (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023)	Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP	Hasil analisis diketahui bahwa variabel kemudahan dan variabel risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Klaten

²⁹ Ayu Elvina, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Perceived Risk, Dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol 9, No 2, 2023

		Klaten.	untuk menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan variabel kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Klaten menggunakan <i>mobile banking</i> . ³⁰
3.	Nabila Annisa Lubis (Skripsi: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (BSI) (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BSI. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BSI. Persepsi resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BSI. ³¹
4.	Hani Esa Yanti (Skripsi: Universitas Islam	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i>	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel <i>perceived</i>

³⁰ Ayu Dwi Mawarti, Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kcp Klaten. (Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta 2023).

³¹ Nabila Annisa Lubis, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (BSI) (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Gubug), (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2023).

	Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023)	Terhadap Keputusan Menggunakan BSI <i>Mobile</i> Dengan Minat Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Mahasiswa S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto).	<i>ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> dan minat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI <i>mobile</i> . Variabel <i>perceived usefulness</i> melalui variabel minat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI <i>mobile</i> . Berbeda dengan variabel <i>perceived ease of use</i> yang tidak berpengaruh terhadap minat serta variabel <i>perceived ease of use</i> melalui minat pun tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI <i>mobile</i> . ³²
5.	Muhammad Radinal Mubarak (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2022)	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Easy of Use</i> , <i>Perceived Risk</i> , dan <i>Perceived Compatibility</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI.	Dari hasil penelitian ini keempat variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan. Jadi secara simultan variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BSI. Pada penelitian ini diketahui pengaruh <i>perceived usefulness</i> ,

³² Hani Esa Yanti, Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* Terhadap Keputusan Menggunakan BSI *Mobile* Dengan Minat Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Mahasiswa S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto), (Purwokerto: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023).

			<p><i>perceived easy of use, perceived risk, dan perceived compatibility</i> terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> sebesar 98,5% variabel terikat keputusan dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas yaitu <i>perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk, dan perceived compatibility</i>. Sedangkan sisanya sebesar 0,15 atau 1,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.³³</p>
--	--	--	---

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ayu Elvina dan Nur Ahmadi Bi Rahmani sama-sama meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi risiko dan persepsi kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaannya pada variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

³³ Muhammad Radinal Mubarak, Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Perceived Risk, dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

yaitu persepsi kemudahan juga terdapat perbedaan lokasi dan waktu penelitian.

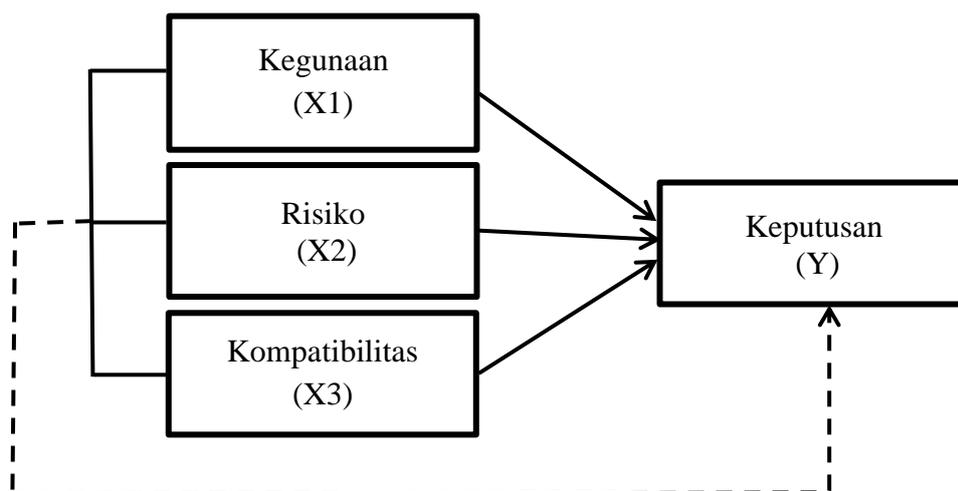
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ayu Dwi Mawarti yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaannya pada variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti kemudahan dan kemanfaatan juga terdapat perbedaan lokasi dan waktu penelitian.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nabila Annisa Lubis yaitu sama meneliti tentang pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaannya pada variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti persepsi manfaat dan persepsi kemudahan juga terdapat perbedaan lokasi dan waktu penelitian.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Hani Esa Yanti yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan terhadap keputusan menggunakan BSI *mobile*. Sedangkan perbedaannya pada variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti persepsi kemudahan penggunaan dan minat variabel *intervening* juga terdapat perbedaan lokasi dan waktu penelitian.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Radinal Mubarak adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi risiko dan persepsi kompatibilitas terhadap

keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI. Sedangkan perbedaannya terdapat pada Lokasi dan waktu penelitian.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir ialah metode konseptual teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik secara teoretis pertautan antar variabel yang akan diteliti.³⁴ Kerangka pikir ialah model koseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah. Berdasarkan beberapa hal yang telah dipaparkan, peneliti mengemukakan bahwa kerangka pikir ialah berhubungan dengan teori-teori yang ada dengan masalah yang akan diteliti.

Gambar II.1 Kerangka Pikir



³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.12.

—————→	: Berpengaruh Secara Parsial
- - - - -→	: Berpengaruh Secara Simultan
X1	: Variabel Kegunaan (Variabel Independen)
X2	: Variabel Risiko (Variabel Independen)
X3	: Variabel Kompabilitas (Variabel Independen)
Y	: Variabel Keputusan (Variabel Dependen)
H1	: Hubungan Parsial X1 Dengan Y
H2	: Hubungan Parsial X2 Dengan Y
H3	: Hubungan Parsial X3 Dengan Y
H3	: Hubungan Simultan X1, X2 Dan X3 Dengan Y

D. Hipotesis

Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan sebagai logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan penelitian.

Ha1= Ada pengaruh persepsi kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Ha2= Ada pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Ha3= Ada pengaruh Kompabilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Ha4= Ada pengaruh persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu

Penelitian ini dilakukan di BSI Gunungtua, proses penelitian ini dilaksanakan peneliti mulai dari bulan Februari 2025 sampai April 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang spesifik.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.² Adapun yang jumlah nasabah sejumlah 10.000 nasabah namun yang menggunakan BSI mobile hanya 5000 nasabah, sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 5000 orang.³

¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media publishing, 2015), hlm. 18-19.

² Mudjarad, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 123.

³ Herawati, Pegawai Bank BSI Gunung Tua, 14 September 2021 Pukul 09 :20 Wib.

2. Sampel

Sampel merupakan sebuah bagian dari jumlah populasi dan karakteristik populasi yang dimiliki.⁴ Berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui, maka dapat digunakan rumus slovin untuk menentukan sampel yang digunakan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat signifikansi 10%

Jadi pengambilan sampel dapat dilihat pada perhitungan berikut:

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5000}{51}$$

$$n = 98,039$$

Berdasarkan perhitungan jumlah minimal sampel yang diambil adalah sebanyak 98 sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling Insidental* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan atau dapat

⁴ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 62.

dikatakan bahwa siapa saja yang secara *insidental* bertemu dengan peneliti.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah objek darimana data dapat diperoleh. Jenis sumber data yang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini yaitu data angket (kuisisioner).⁵
2. Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan sudah diolah sebelumnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah pada di Bank Syariah.⁶

E. Instrumen pengumpulan data

Data merupakan indikator yang dibutuhkan pada penelitian. Apabila data yang dibutuhkan tidak tersedia maka peneliti tidak akan bisa memperoleh memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai penelitian yang dilakukan. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penyediaan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian ini, wawancara menajadi salah satu cara pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara tatap muka

⁵ Muhammad Syakroni, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. (Cirebon: PT. Ar Rad Pratama, 2023), hlm,26.

⁶ Muhammad Syakroni, hlm 27

antara peneliti dan responden.⁷ Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan para pengguna BSI *mobile banking* di Gunungtua.

2. Kuesioner (Angket)

Cara mengumpulkan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan bersifat terbuka jika opsi jawaban tidak di tentukan sebelumnya dan bersifat tertutup jika opsi jawaban telah di sediakan sebelumnya.⁸ Dalam penelitian ini daftar pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan persepsi kegunaan, risiko dan kompabilitas nasabah menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia, kuesioner dalam penelitian menggunakan skala likert, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel III.1 Skor Penilaian Angket

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁷ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 148.

⁸ Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 149.

3. Observasi

Dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut, diaman semua mencakup peristiwa yang terjadi bukan hanya mengukur sikap responden namun secara keseluruhan.⁹

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang lainnya.¹⁰

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Alat ukur dikatakan efektif apabila dapat mengukur apa yang dibutuhkan. Uji validasi digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur dengan kuesioner. Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian digunakan dengan aplikasi SPSS 23. Kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument penelitian di katakana valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument penelitian di katakana invalid.¹¹

⁹ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021), hlm. 134.

¹⁰ Budi Darma, *Statitiska Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), hlm. 7.

¹¹ Darma Budi, *Statitiska Penelitian Menggunakan SPSS* (Jakarta: Guepedia, 2021), hlm. 149.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur yang dilakukan secara berulang. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan menunjukkan konsistensi dan stabilitas skala pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas dapat mengukur konsistensi, tetapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Apabila variabel yang diteliti mempunyai *Cronbach Alpha* > 60% (0,06) maka variabel tersebut dikatakan reliabel dan dapat diterima, sebaliknya *Cronbach alpha* < 60% maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel dan tidak dapat diterima.¹²

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait data yang didapatkan distribusinya normal atau tidak. Normalitas data menjadi sebuah asumsi yang menjadi syarat untuk menentukan jenis statistik apa yang dipakai dalam menganalisis data selanjutnya. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria dalam pengujian ini yaitu:

¹² Ngatno, *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (Semarang: Lembaga Pengembangan Dan Penjamin Mutu Pendidikan, 2015).

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,1$ maka dikatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,1$ maka dikatakan tidak berdistribusi normal.¹³

4. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity pada* taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai signifikansi *Linearity* $< 0,1$ atau nilai *Deviation from Linearity* $> 0,1$.¹⁴

5. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linear antar variable independen dalam model regresi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan ketentuan sebagai berikut:

¹³ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media, 2016).

¹⁴ Agus Irianto, *Statistik konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*, (Jakarta: Kencana Praenada Media Groub, 2020), hlm. 387.

- 1) Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas dalam penelitian.
- 2) Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian.¹⁵

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian. Uji ini pada dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Dasar pengambilan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- 1) Jika nilai signifikan $> \alpha = 0,1$, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan $< \alpha = 0,1$, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.¹⁶

7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Metode regresi linear berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Tujuannya untuk mengestimasi serta memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen atau variabel Y berdasarkan nilai

¹⁵ Zulaika Matondang, *Modul Ekonometrika* (Padangsidempuan, 2021).

¹⁶ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Depuplish, 2019), hlm.122.

variabel independen atau variabel X yang di ketahui.¹⁷ Hasil analisis regresi berupa koefisien pada masing-masing variabel independen. Adapun persamaannya dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien regresi linear berganda

X_1 = Variabel Bebas

X_2 = Variabel Bebas

X_3 = Variabel Bebas

e = Kesalahan Pengganggu

Berdasarkan rumus di atas, maka persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah :

$$KP = \alpha + \beta_1 PK + \beta_2 R + \beta_3 K + e$$

Keterangan :

KP = Keputusan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien regresi

PK = Persepsi Kegunaan

¹⁷Kurnia Sadi, dkk, *Tutorial PHP Machine Learning Menggunakan Regresi Linear Berganda Pada Aplikasi Bank Sampah Istimewa Versi 2,0 Berbasis Web*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hlm. 49.

- R = Risiko
K = Kompatibilitas
 e = Kesalahan pengganggu

8. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kecocokan ataupun ketepatan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data. Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu apabila semakin besar R^2 (mendekati 1) maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 < R^2 < 1$ dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y.
- 2) $R^2 = 1$, berarti ada hubungan antara X dan Y¹⁸

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau disebut juga uji parsial yaitu uji untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan signifikansi 0,1. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

¹⁸ Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linear Berganda* (Jakarta: Penerbit Pradina Pustaka, 2022), hlm. 149.

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,1$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian menggunakan signifikansi 0,1. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.¹⁹

¹⁹ Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2019), hlm. 225-229.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.¹

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan merger beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank

¹ Ade Ayu Oktapiani , dan Tuti Anggrain, Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol 8, No 03, 2022, hlm 3423-3433

Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut keputusan penggabungan, Bank Mandiri melakukan integrasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di perusahaan-perusahaan Grup Bank Mandiri sesuai dengan amanat Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang memberikan kewenangan kepada Bank Umum untuk melakukan transaksi syariah (dual banking). Perusahaan memperoleh kemampuan untuk melakukan transaksi perbankan transaksi. sistem). Tim Pengembangan Bank Syariah meyakini, disahkannya undang-undang ini akan memberikan dorongan tepat untuk mentransformasi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank Syariah. Sebagai hasilnya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera menyiapkan sistem dan infrastruktur untuk mengubah operasi BSB dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri. Sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Publik .Sutjipto, S.H., 8 September 1999, No. 23.²

² <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, Diakses pada Tanggal 12 Januari 2025 Pukul 14: 32 WIB.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Pada saat transformasi Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyusun Roadmap atau peta jalan pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong perbankan syariah dan badan usaha syariah milik negara untuk melakukan konsolidasi atau merger perbankan. Termasuk PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir akan menggabungkan 4.444 bank syariah milik negara: BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan 4.444 Mandiri Syariah. Pada bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan rencana penggabungan bank syariah dari tiga bank Himbara: Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, menyusul konsolidasi Bank Himbala Syariah, ditetapkanlah nama 4.444

perusahaan hasil penggabungan dan berdirilah PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada 27 Januari 2021, OJK secara resmi menyetujui penggabungan tiga bank syariah. Surat ini diterbitkan dengan nomor SR03/PB.1/2021. Pada 1 Februari 2021, Presiden Jokowi membuka PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).³

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

a. Visi : Menjadi top 10 bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun

b. Misi :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
- 2) Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025
- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 4) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PBV > 2)
- 5) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- 6) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴

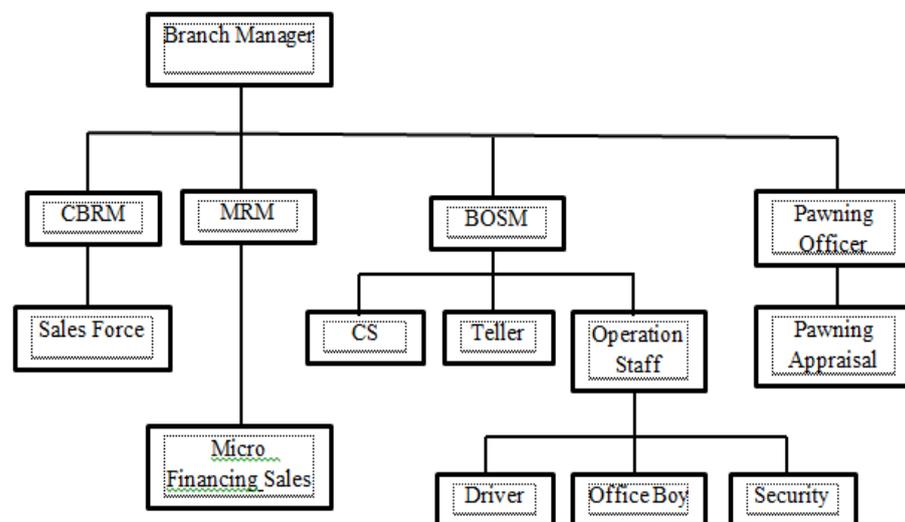
³ <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, Diakses pada Tanggal 12 Januari 2025 Pukul 16.00 WIB.

⁴ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah KCP Gunung Tua melakukan restrukturisasi tujuan untuk menjadikan organisasi lebih focus dan efisien. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Tugas-tugas yang dilakukan oleh bagianbagian struktur organisasi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua diantaranya sebagai berikut:

a. *Branch Manager*

Branch Manager ialah sebagai kepala cabang yang bertugas dalam mengelola dan menetapkan strategi pemasaran produk bank

untuk mencapai tingkat sasaran yang sudah ditetapkan serta memastikan realisasi target operasional cabang.

b. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*

Bertugas memasarkan, menganalisis, dan bertanggung jawab atas pembiayaan. CBRM juga bertugas mengkoordinasikan staf yang menjadi tanggung jawabnya.

c. *Pawning Appraisal*

Melakukan tindaklanjut mengenai permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. *MRM*

Membantu lembaga keuangan memasukkan risiko ke dalam proses pengambilan keputusan mereka. Lembaga keuangan harus memahami bagaimana asumsi model membentuk relevansi dan keakuratannya. MRM adalah proses berkelanjutan yang diuntungkan dari pendekatan holistik.

e. *Branch Operations & Service Manager (BOSM)*

BOSM bertugas dalam memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar serta memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan

f. *Sales force*

Melakukan riset pasar, mengumpulkan informasi, dan menemukan peluang-peluang penjualan baru. Membuat presentasi produk atau layanan perusahaan kepada pelanggan potensial

g. *Micro Financing Sales Force*

Mencari calon debitur, melakukan pemasaran kredit mikro, dan mengusulkan kredit mikro.

h. *Customer Service*

Bertugas dalam memproses pembukaan dan penutupan rekening. menginput data *Customer* dan *Loan Facility* yang lengkap dan akurat, dan mengelola kartu ATM dan surat berharga.

i. *Teller*

Teller bertugas melayani nasabah dalam melakukan transaksi tunai dan non tunai dan mengelola saldo kas Teller sesuai limit.

j. *Operation Staff*

Membantu mengatur alur kerja di berbagai departemen, memastikan semua tugas diselesaikan tepat waktu, dan menghindari terjadinya keterlambatan atau hambatan.

k. *Pawning Officer*

Bertugas dalam memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.

l. *Driver*

Bertugas dalam mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.

m. *Office Boy (OB)*

Bertugas dalam menjaga kebersihan di lingkungan/ kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.

n. *Security*

Bertugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya serta melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu:

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| a. Branch Manager | : Turmizi Parinduri |
| b. CBRM | : Riza Alfiandi |
| c. MRM | : Muhammad Hidayat Lubis |
| d. BOSM | : Ahmad Nando Ruti Munardi |
| e. <i>Pawning Officer</i> | : Asrul Panusunan |
| f. <i>Pawning Appraisal</i> | : Eva Handayani |
| g. <i>Sales Force</i> | : Husnul Yakin Pohan |
| h. <i>Micro Financing Sales</i> | : Marta Yudi |
| | Andi Pratama Purba |

Henri Ahmady Nasution

- i. CS : Herawati Siregar
- j. *Teller* : Nadia Putri Utami Rambe
- k. *Operation Staff* : Siti Azizah Resni Manurung
- l. *Driver* : Ibrahim Saputra Harahap
- m. *Office Boy* : Putra Mulia Lubis
- n. *Security*, : Rizki Rianzah Nasution

Hermansyah Purba

B. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel. Dimana r tabel dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan $df = n-2 = 98-2 = 96$. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berikut ini uji validitas :

a. Hasil Uji Validitas Keputusan

Hasil pengolahan data pada uji validitas variabel keputusan dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
1	0,449	0,000	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=98-2=96$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1671	Valid
2	0,583	0,000		Valid
3	0,689	0,000		Valid
4	0,561	0,000		Valid
5	0,531	0,000		Valid
6	0,601	0,000		Valid
7	0,391	0,000		Valid
8	0,248	0,014		Valid
9	0,229	0,023		Valid

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel keputusan (Y) pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel keputusan (Y) dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan

Hasil pengolahan data pada uji validitas variabel kegunaan dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan (X₁)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
1	0,495	0,000	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=98-2=96$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1671	Valid
2	0,728	0,000		Valid
3	0,715	0,000		Valid
4	0,649	0,000		Valid
5	0,739	0,000		Valid
6	0,758	0,000		Valid
7	0,498	0,000		Valid
8	0,472	0,000		Valid
9	0,571	0,000		Valid

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel persepsi kegunaan (X₁) pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kegunaan (X₁) dinyatakan valid.

c. Hasil Uji Validitas Risiko

Hasil pengolahan data pada uji validitas variabel Risiko dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko (X₂)

Item Pernyataan	r _{hitung}	Signifikansi	r _{table}	Keterangan
1	0,332	0,001	Instrumen valid jika r _{hitung} > r _{table} untuk df=n-2=98-2=96 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{table} sebesar 0,1671	Valid
2	0,641	0,000		Valid
3	0,620	0,000		Valid
4	0,679	0,000		Valid
5	0,734	0,000		Valid
6	0,749	0,000		Valid
7	0,410	0,000		Valid
8	0,327	0,001		Valid
9	0,427	0,000		Valid

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel risiko (X₂) pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai nilai r_{hitung} > r_{table} dan nilai signifikansi < 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel risiko (X₂) dinyatakan valid.

d. Hasil Uji Validitas Kompabilitas

Hasil pengolahan data pada uji validitas variabel Kompabilitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kompatibilitas (X₃)

Item Pernyataan	r _{hitung}	Signifikansi	r _{table}	Keterangan
1	0,592	0,000	Instrumen valid jika r _{hitung} > r _{table} untuk df=n-2=98-2=96 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r _{table}	Valid
2	0,464	0,000		Valid
3	0,643	0,000		Valid
4	0,751	0,000		Valid
5	0,783	0,000		Valid
6	0,739	0,000		Valid
7	0,757	0,000		Valid
8	0,750	0,000		Valid

9	0,680	0,000	sebesar 0,1671	Valid
---	-------	-------	----------------	-------

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Hasil uji validitas variabel Kompatibilitas (X_3) pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kompatibilitas (X_3) dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha $> 0,60$ hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Keputusan	0,571	9	Reliabel
Kegunaan	0,801	9	Reliabel
Risiko	0,728	9	Reliabel
Kompatibilitas	0,851	9	Reliabel

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.5 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk keputusan (Y) adalah $0,571 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel keputusan dinyatakan reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel persepsi kegunaan (X_1) adalah $0,801 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel persepsi kegunaan dinyatakan reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel risiko (X_2) adalah $0,728 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel risiko dinyatakan reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk kompabilitas (X_3) adalah

0,851 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kompatibilitas dinyatakan reliabel.

3. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data distribusi normal jika nilai signifikansinya > 0,1 jika sebaliknya < 0,1 maka data berdistribusi tidak normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35723248
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.049
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.6 hasil uji di atas, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusikan normal. Hal ini diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) sebesar 0,200 data berdistribusi normal jika nilai signifikansinya > 0,1.

4. Hasil Uji Linearitas

- a. Hasil Uji Linearitas Kegunaan dengan Keputusan.

Tabel IV.7 Hasil Uji Linearitas Persepsi Kegunaan dengan Keputusan
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kegunaan	Between Groups	(Combined)	151.965	17	8.939	1.405	.156
		Linearity	42.318	1	42.318	6.654	.012
		Deviation from Linearity	109.646	16	6.853	1.077	.390
	Within Groups		508.811	80	6.360		
Total			660.776	97			

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.7 nilai *Sig. Linearity* sebesar 0,012 < 0,1 dan nilai *Deviation from Linearity* 0,390 > 0,1, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kegunaan dengan variabel keputusan.

- b. Hasil Uji Linearitas Risiko dengan Keputusan.

Tabel IV.8 Hasil Uji Linearitas Risiko dengan Keputusan
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Risiko	Between Groups	(Combined)	162.249	18	9.014	1.812	.142
		Linearity	18.017	1	18.017	2.855	.095
		Deviation from Linearity	144.232	17	8.484	1.344	.188
	Within Groups		498.526	79	6.310		
Total			660.776	97			

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.8 nilai *Sig. Linearity* sebesar 0,095 < 0,1 dan nilai *Deviation from Linearity* 0,188 > 0,1, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel risiko dengan variabel keputusan.

c. Hasil Uji Linearitas Kompatibilitas dengan Keputusan.

Tabel IV.9 Hasil Uji Linearitas Kompatibilitas Dengan Keputusan
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kompatibilitas	Between Groups	(Combined)	125.591	16	7.849	1.188	.295
		Linearity	38.809	1	38.809	5.874	.018
		Deviation from Linearity	86.782	15	5.785	.876	.593
	Within Groups		535.185	81	6.607		
Total			660.776	97			

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.9 nilai *Sig. Linearity* sebesar $0,018 < 0,1$ dan nilai *Deviation from Linearity* $0,593 > 0,1$, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kompatibilitas dengan variabel keputusan.

5. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	38.720	2.754		14.062	.000		
Kegunaan	.207	.057	.354	3.636	.000	.916	1.092
Risiko	-.110	.059	-.184	-1.860	.066	.887	1.127
Kompatibilitas	-.153	.056	-.266	-2.718	.008	.909	1.100

a. Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel IV.10 dilihat dari nilai *tolerance* variabel Persepsi Kegunaan (X_1) sebesar 0,916, nilai *tolerance* variabel Risiko (X_2)

sebesar 0,887 dan nilai *tolerance* variabel Kompatibilitas (X_3) sebesar 0,909. Jadi dapat disimpulkan nilai Tolerance dari ketiga variabel lebih besar dari 0,1. Artinya jika nilai Tolerance $> 0,1$ maka, ketiga variabel independen dinyatakan bebas dari multikolinieritas.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel IV.10 dilihat dari nilai VIF variabel Kegunaan (X_1) sebesar 1,092, nilai VIF variabel Risiko (X_2) sebesar 1,127 dan nilai VIF variabel Kompatibilitas (X_3) sebesar 1,100. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel lebih kecil dari 10. Artinya jika nilai VIF < 10 maka, ketiga variabel independen dinyatakan bebas dari multikolinieritas.

6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.959	1.713		2.895	.005
	Kegunaan	-.035	.035	-.104	-.980	.330
	Risiko	-.026	.037	-.077	-.718	.475
	Kompatibilitas	-.028	.035	-.085	-.799	.427

Dependent Variable: Keputusan

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.11 nilai signifikansi dari ketiga variabel independen yaitu Persepsi Kegunaan (X_1) sebesar 0,330 $> 0,1$, nilai signifikansi Risiko (X_2) sebesar 0,475 $> 0,1$, nilai signifikansi

Kompatibilitas (X_3) sebesar $0,427 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis regresi ganda penelitian ini adalah:

$$KP = \alpha + \beta_1PK + \beta_2R + \beta_3K + e$$

Tabel IV.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.720	1.101		35.155	.000
Persepsi Kegunaan	.207	.023	.631	9.090	.000
Risiko	-.110	.024	-.328	-4.651	.000
Kompatibilitas	-.153	.022	-.473	-6.794	.000

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.12 maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$K = 38,720 + 0,207PK - 0,110R - 0,153K + e$$

Dari persamaan regresi dapat diartikan bahwa :

- Nilai konstanta (a) bernilai positif sebesar 38,720. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Persepsi Kegunaan

(X_1), Risiko (X_2), dan Kompatibilitas (X_3) nilainya 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel Keputusan Nasabah (Y) tetap yaitu sebesar 38,720%.

- b. Nilai koefisien variabel Persepsi Kegunaan (β_1) bernilai positif sebesar 0,207. Artinya apabila variabel Persepsi Kegunaan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Keputusan Nasabah akan mengalami kenaikan sebesar $38,720 + 0,207 = 38,927$ satuan dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan atau tetap. Nilai positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah atau pengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Nilai koefisien variabel Risiko (β_2) bernilai negatif sebesar -0,110. Artinya apabila variabel Risiko mengalami peningkatan 1 satuan, maka Keputusan Nasabah akan mengalami penurunan sebesar $38,720 - 0,110 = 38,61$ satuan dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan atau tetap. Nilai negatif artinya menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah atau pengaruh negatif antara variabel independen dengan variabel dependen
- d. Nilai koefisien variabel Kompatibilitas (β_3) bernilai negatif sebesar -0,153. Artinya apabila variabel Kompatibilitas mengalami peningkatan 1 satuan, maka Keputusan Nasabah akan mengalami penurunan sebesar $38,720 - 0,153 = 38,567$ satuan dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan atau tetap. Nilai

negatif artinya menunjukkan pengaruh yang berlawanan arah atau pengaruh negatif antara variabel independen dengan variabel dependen

8. Hasil Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengolahan data pada uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.572	3.493

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.13 nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,572 menunjukkan bahwa 57,2% variabel persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas menjelaskan pengaruh keputusan sedangkan 42,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Analisis statistik secara parsial digunakan untuk melihat signifikansi dari masing-masing variabel bebas secara individual dalam menjelaskan variabel terikat pada model. Hasil Uji Signifikansi parsial (uji t) dapat di lihat di bawah ini

Tabel IV.14 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.720	1.101		35.155	.000
Persepsi Kegunaan	.207	.023	.631	9.090	.000
Risiko	-.110	.024	-.328	-4.651	.000
Kompatibilitas	-.153	.022	-.473	-6.794	.000

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.1 hasil uji parsial diketahui hasil signifikansi parsial (uji t) Persepsi Kegunaan (X_1) sebesar 0,000, Risiko (X_2) sebesar 0,000 dan Kompatibilitas (X_3) 0,000. Tabel distribusi t dicari dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $98-3-1=94$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen) dengan nilai signifikan 0,1 sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,661$.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Persepsi Kegunaan (X_1) yaitu sebesar $9,090 > 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel Persepsi Kegunaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI di Gunungtua dikarenakan *mobile banking* BSI dapat menambah produktifitas serta memberikan manfaat kegunaan bagi nasabah dalam menyelesaikan transaksi sehari-hari sehingga kegunaan dari *mobile banking* BSI itu

sendiri mampu meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Risiko (X_2) yaitu sebesar $-4,651 < 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara variabel Risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua. Risiko memiliki hubungan negatif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua, dikarenakan beberapa nasabah telah merasakan dampak buruk pada saat menggunakan layanan *mobile banking* untuk bertransaksi. Jadi jika risiko yang terjadi dalam menggunakan *mobile banking* semakin meningkat, maka hal itu akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk berhenti atau bahkan enggan menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kompatibilitas (X_3) yaitu sebesar $-6,794 < 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya ada pengaruh negatif yang signifikan antara variabel Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua. Kompatibilitas memberikan pengaruh negatif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua dikarenakan layanan *mobile banking* yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah ataupun cara

kerjanya yang tidak efektif sehingga tidak mempermudah nasabah dalam mengaksesnya.

c. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dan nilai signifikansinya dengan 0,1. Hasil Uji Simultan (Uji F) dapat di lihat di bawah ini:

Tabel IV.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	121.791	3	40.597	44.251	.000 ^b
Residual	86.238	94	.917		
Total	208.028	97			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictor: (Constant), Kompatibilitas, Persepsi Kegunaan, Risiko

Sumber: Output SPSS versi 23, data diolah

Berdasarkan tabel IV.15 hasil uji signifikansi simultan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 44,251 dan nilai F_{tabel} diperoleh dari $df = n - k - 1$ sehingga $df = 98 - 3 - 1 = 94$ sehingga diperoleh $F_{tabel} = 2,14$ sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,251 > 2,14$) dan signifikansi $0,000 < 0,1$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, Dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan hasil pembahasan sebagai berikut ini:

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Gunungtua.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Persepsi Kegunaan (X_1) yaitu sebesar $9,090 > 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan Persepsi Kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh persepsi kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. di dukung teori yang menyatakan bahwa jika nasabah memiliki persepsi positif tentang kegunaan aplikasi *mobile banking* misalnya merasa bahwa aplikasi ini mempermudah transaksi perbankan, menghemat waktu, atau memberikan kenyamanan mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya.⁵

⁵ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 22

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Hani Esa Yanti yang menyatakan secara parsial *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* dengan Minat Sebagai *Intervening*. Penelitian lain juga menunjukkan. Penelitian ini juga sejalan dengan Muhammad Radinal Mubarak yang menyatakan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI.

Kesimpulannya bahwa ada pengaruh persepsi kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. Semakin banyak fungsi kegunaan yang di tawarkan oleh aplikasi *mobile banking* maka customer akan memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* karena dapat memudahkan transaksi.

2. Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Risiko (X_2) yaitu sebesar $-4,651 < 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya ada pengaruh negatif dan signifikan Risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh Risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua. Di dukung teori yang menyatakan

bahwa persepsi risiko yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk atau layanan akan mempengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi atau tidak menggunakannya.⁶

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Muhammad Radinal Mubarak yang menyatakan *Perceived Risk* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI. Penelitian lain oleh Ayu Elvina dan Nur Ahmadi Bi Rahmani juga menyatakan *Perceived Risk* berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Kesimpulannya bahwa ada pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. Jika risiko dianggap rendah atau dapat dikelola dengan baik, nasabah lebih cenderung untuk memanfaatkan teknologi dan memutuskan menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu, penyedia layanan *mobile banking* perlu mengatasi dan mengurangi persepsi risiko ini, misalnya dengan meningkatkan sistem keamanan, menyediakan informasi yang jelas tentang perlindungan data, dan memastikan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi.

⁶ Sutojo, dan Widjajanto, *Manajemen Risiko Teknologi Informasi*, (Manajemen Risiko Teknologi Informasi Andi, Yogyakarta, 2021), hlm 31

3. Pengaruh Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kompatibilitas (X_3) yaitu sebesar $-6,794 > 1,661$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$ maka, H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya ada pengaruh negatif dan signifikan Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI di Gunungtua.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua. Di dukung teori yang menyatakan bahwa jika *mobile banking* dianggap kompatibel dengan cara nasabah berinteraksi dengan teknologi atau cara mereka mengelola keuangan, maka kemungkinan nasabah akan lebih terbuka dan tertarik untuk mengambil keputusan menggunakannya⁷.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Muhammad Radinal Mubarak yang menyatakan *Perceived Compatibility* berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI. Penelitian lain oleh Ayu Elvina dan Nur Ahmadi Bi Rahmani juga menyatakan *Perceived*

⁷ Kurniawan Teguh, *Perilaku Konsumen di Era Digital*, (jakara: Gava Media,2024), hlm. 23.

Compatibility berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

Kesimpulannya bahwa ada pengaruh Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. Jika nasabah merasa bahwa penggunaan *mobile banking* sesuai dengan nilai dan prinsip mereka, misalnya dalam hal efisiensi, keamanan, atau transparansi, maka mereka akan lebih cenderung untuk memutuskan menggunakannya. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa *mobile banking* bertentangan dengan nilai-nilai tersebut, mereka mungkin akan ragu atau enggan untuk menggunakannya

4. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, Dan Kompatibilitas Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Gunungtua.

Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 44,251 dan nilai F_{tabel} diperoleh dari $df = n - k - 1$ sehingga $df = 98 - 3 - 1 = 94$ sehingga diperoleh $F_{tabel} = 2,14$ sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,251 > 2,14$) dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,1$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh signifikan persepsi kegunaan, risiko, dan kompatibilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. Di dukung teori yang menyatakan bahwa Keputusan nasabah untuk menggunakan mobile banking dipengaruhi oleh interaksi antara kegunaan, risiko, dan kompatibilitas.⁸

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian oleh Ayu Elvina dan Nur Ahmadi Bi Rahmani secara simultan *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Compatibility* bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Penelitian lain oleh Muhammad Radinal Mubarak juga menyatakan *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Compatibility* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BSI.

Kesimpulannya bahwa ada ada pengaruh Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Gunungtua. Ketiga faktor ini sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

⁸ Dewi Yuliani, *Perilaku Konsumen dalam Mengadopsi Teknologi Baru*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2016), hlm. 19.

D. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan dari rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada dalam metodologi penelitian, hal ini direncanakan agar hasil yang didapat dari penelitian ini betul-betul asli dan terstruktur. Tetapi untuk memperoleh hasil yang lengkap untuk suatu penelitian susah di karenakan ada berbagai keterbatasan yang dialami oleh peneliti. Adapun keterbatasan-keterbatasan selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Keterbatasan wawasan peneliti dan bahan materi dari penelitian ini, sepertinya kurangnya buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini Meskipun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari keterbatasan penelitian ini peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang di hadapi tidak mengurangi makna penelitian. Dengan segala upaya, kerja keras serta bantuan semua pihak akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan sebelumnya mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, Dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia kesimpulan yaitu:

1. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.
2. Risiko berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua
3. Kompatibilitas berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.
4. Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Gunungtua.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Untuk memastikan bahwa *mobile banking* diterima dengan baik, penyedia layanan harus memastikan bahwa aplikasi mereka kompatibel dengan kebiasaan dan gaya hidup nasabah. Misalnya, bagi nasabah yang terbiasa dengan metode perbankan konvensional, *mobile banking* harus menawarkan kemudahan untuk beralih tanpa kesulitan yang berarti.
2. Nasabah perlu mempertimbangkan risiko terkait dengan penggunaan *mobile banking*, terutama dalam hal keamanan data dan transaksi. Menggunakan platform yang memiliki reputasi baik dan dilengkapi dengan fitur keamanan canggih adalah langkah penting untuk mengurangi kekhawatiran.
3. Penggunaa *mobile banking* yang lebih luas dapat mendorong efisiensi dalam transaksi keuangan, mempercepat proses pembayaran, dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Ini juga dapat mendukung ekonomi digital yang lebih besar, meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya operasional bagi bank.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya yang tertarik terhadap judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, Dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. agar lebih memperjelas lagi apa saja yang mempengaruhi Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

2. Bagi Nasabah

- a. Gunakan fitur-fitur *mobile banking* yang dapat mempermudah kehidupan finansial, seperti pembayaran tagihan otomatis, transfer antar bank, dan cek saldo secara *real-time*. Fitur-fitur ini bisa membantu nasabah untuk lebih efisien dalam mengelola keuangan.
- b. Lakukan riset tentang aplikasi yang digunakan dan pastikan bahwa aplikasi tersebut memiliki kebijakan perlindungan data yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agus. (2020) *Statistik konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya*,. Jakarta: Kencana Praenada Media Groub.
- Amanda R, " Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua", 12 Juni 2024 pukul 13:45 WIB.
- Amalia R, Dan Firmadhani C, (2022), *Teknik Pengambilan Keputusan*, Bandung: Penerbit Rtujuh Mediaprinting .
- Antonio, M, S, (2018), *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Budi, D. (2021) *Statitiska Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.
- Chandra T, (2022), *Pemasaran Global: Konteks Offline dan online*. UPP STIM YKPN.
- Darma, B, (2021) *Statitiska Penelitian Menggunakan SPSS*, Jakarta: Guepedia.
- Darmawi, H. (2016), *Manajemen Risiko*,. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dewi " Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua, 10 Juni 2024 pukul 11:15 WIB.
- Herawati, Pegawai Bank BSI Gunung Tua, 14 September 2021 Pukul 09 :20 Wib.
<https://indonesiabaik.id/infografis/221-juta-penduduk-indonesia-makin-melek-sama-internet> di akses pada 13 November 2023 pukul 21:30 Wib .
<https://www.bankbsi.co.id/jaringan/266> di akses pada 13 November 2023 pukul 21:00 Wib .
- Ilham. M, (2020), Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Mandiri Surabaya Yang Dimediasi Niat Perilaku Nasabah, Surabaya : STIE Perbanas,
- Ikatan Bankir Indonesia. (2013),*Memahami Bisnis Bank Syariah (Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking Syariah)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Idris " Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua", 11 Juni 2024 pukul 14:20 WIB.
- Indah "Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua", 10 Juni 2024 pukul 13:00 WIB.
- Jogiyanto. (2017), *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- kasmir. (2022), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler P, dan Armstong G, (2022), *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, mJakarta: Erlangga, 2022.
- Kotler P, dan Keller K, L, (2018), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler P, Dan Keller K, L.(2016), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt. Indeks .
- Kurnia Sadi, (2020),. *Tutorial PHP Machine Learning Menggunakan Regresi Linear Berganda Pada Aplikasi Bank Sampah Istimewa Versi 2,0 Berbasis Web*,. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Matondang, Z. (2021), *Modul Ekonometrika*. Padangsidempuan.

- Meliza. (2020), "Persepsi Masyarakat Sukaraja, Rejang Lebong Terhadap Edaran Menteri Agama Nomor: SE. 6. Tahun 2020 Mengenai Tata Cara beribadah Saat Pandemi." *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat* Vol. 9 No. 1.
- Mudjarad, (2015), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyawan, S. (2015), *Manajemen Risiko*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nando, (2024), *karyawan BSI Gunungtua, Wawancara Gunungtua*, 21 November 2024 Pukul 09:20 WIB.
- Nasbarhry C, A. (2016), *Psikologi Persepsi Dan Desain Informasi*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Nata, A. (2014) , *Sosiologi Pendidikan Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ngatno. (2015), *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Semarang: Lembaga Pengembangan Dan Penjamin Mutu Pendidikan.
- Nikolaus. (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Depuplish.
- Nizar R, A. (2016), *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Citapustaka Media.
- Nugraha, B. (2022), *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linear Berganda*. Jakarta: Penerbit Pradina Pustaka.
- Nurastuti, W. (2021) *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pardjo. (2017) *Manajemen Risiko Perusahaan*. Jakarta: Growing publishing.
- Priadana, S, dan Denok S. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Latumerissa, J. (2021), *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F, (2017), *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmadani S " Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua", 12 Juni 2024 pukul 13:20 WIB.
- Rani " Pengguna BSI Mobile Di Gunungtua", 11 Juni 2024 pukul 14:00 WIB.
- Riofita H, (2015) *Perilaku Organisasi*, Pekanbaru:Cv Mutiara Pesisir.
- Sarimuda, (2022), "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, Vol. 11 No. 01.
- Saydam G., (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia – Suatu Pendekatan Mikro*. (Jakarta Djembatan).
- Schiffman, & Kanuk. (2018) *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Sedarmayanti. (2021), *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung Mandar Maju.
- Sendjaja D, (2017), . *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Shaleh. (2024), *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Kencana.
- Siregar. (2014), *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali S. (2015), *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media publishing.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*,. Bandung: Alfabeta.

- Sumarwan. (2021), *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syakroni, M, (2023), *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Cirebon: PT. Ar Rad Pratama.
- Tampubolon N, (2015), *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: OJK.
- Tjutju Y., dan Suwatno. (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia – Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*. Sekolah Pascasarjana (Bandung UPI dan CV Alfabeta.. 2018), hlm 90.
- Walfazri. (2021), *Nasabah mengeluhkan proses migrasi rekening BNI Syariah dan BRI Syariah ke BSI*.
- Walgito, B. (2017), *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Warman K, A. (2018), *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wawan dan Dewi, (2014), *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap, dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Muha Medika.
- Wiratama, K, Dan Ni (2022), Gede Erni Sulindawati, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Akuntansi Dan Kompatibilitas Terhadap Minat Umkm Dalam Menggunakan Aplikasi Si Apik, *Imat Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol 13 No 01 .
- Wiwik, Niluh, dan Sri Rahayu G. (2020), *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA DIRI

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 20 401 00140
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 (Satu)
Tempat/Tanggal Lahir : Batu Nadua, 04 Juli 2002
Alamat : Lingkungan II Kel. Pasar Gunung Tua
Kec. Padang Bolak Kab. Padang Lawas Utara
Email : nisbahhani472@gmail.com
No. HP : 085275332182
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2008-2014 : SDN. 101080 Gunung Tua
Tahun 2014-2017 : MTs. S YPIPL Gunung Tua
Tahun 2017-2020 : SMK. S YPIPL Gunung Tua
Tahun 2020 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan

Jawaban Responden Pernyataan Variabel Keputusan (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Total
1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	38
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
6	3	4	5	5	4	5	4	4	4	38
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
8	4	4	5	4	3	3	4	4	4	35
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
10	4	4	5	4	4	4	4	3	4	36
11	2	4	4	4	3	4	4	4	4	33
12	4	4	4	4	3	4	5	5	5	38
13	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
14	4	5	4	2	3	4	4	4	4	34
15	3	4	4	4	3	4	5	5	5	37
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	5	5	4	4	4	4	4	5	39
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
20	3	4	4	4	5	4	4	5	5	38
21	5	5	5	5	4	5	3	4	3	39
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
23	5	4	4	4	3	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
25	4	5	5	5	4	5	4	3	3	38
26	5	4	5	5	5	2	4	4	3	37
27	4	4	3	4	4	4	4	4	2	33
28	4	5	4	4	4	4	5	5	4	39
29	4	5	5	4	4	4	4	3	4	37
30	4	3	4	4	3	4	3	3	5	33
31	5	4	4	4	4	2	4	4	4	35
32	5	4	4	4	4	5	3	4	4	37
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
34	3	5	5	5	5	4	4	4	4	39
35	4	3	4	4	5	5	4	3	4	36
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
38	3	4	3	5	4	4	3	3	4	33
39	3	4	4	4	5	4	4	4	4	36
40	4	4	5	5	4	4	4	3	3	36

41	5	4	5	4	3	5	3	4	3	36
42	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
43	5	4	4	5	4	5	4	4	3	38
44	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
45	5	3	5	4	5	5	4	4	4	39
46	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
47	4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
48	4	4	5	4	4	4	4	5	3	37
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
50	3	5	5	2	4	5	3	4	5	36
51	4	4	5	5	3	4	3	4	4	36
52	3	4	5	5	4	4	4	4	3	36
53	5	5	5	4	4	4	4	3	4	38
54	4	4	4	5	5	4	3	4	4	37
55	3	4	5	5	3	3	4	4	4	35
56	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
57	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
58	3	4	5	5	5	5	5	4	4	40
59	5	5	5	5	5	5	4	3	3	40
60	5	5	5	5	5	5	3	3	3	39
61	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
62	5	5	5	5	5	5	4	3	4	41
63	4	4	5	4	4	4	4	4	3	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	5	5	4	4	5	5	3	4	3	38
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
67	5	4	5	4	5	4	4	4	3	38
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	5	4	4	4	4	4	4	2	4	35
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	5	4	5	5	4	4	4	4	39
72	4	4	4	4	5	5	3	4	4	37
73	4	4	4	4	4	4	2	4	3	33
74	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
78	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
80	5	5	5	5	5	5	4	2	4	40
81	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
82	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42

Jawaban Responden Pernyataan Variabel Persepsi Kegunaan (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total
1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	37
4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	42
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38
6	3	4	5	5	4	5	3	3	3	35
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
8	4	4	5	4	3	3	4	5	4	36
9	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
10	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
11	2	4	4	4	3	4	4	4	4	33
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
14	4	5	4	2	3	4	4	4	5	35
15	3	4	4	4	3	4	5	5	5	37
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
17	4	4	4	4	4	4	3	3	2	32
18	4	5	5	4	4	4	2	2	4	34
19	4	4	4	4	3	4	5	5	5	38
20	3	4	4	4	5	4	4	4	5	37
21	4	3	2	2	3	3	4	4	4	29
22	5	3	2	4	3	2	4	3	4	30
23	4	4	3	3	2	3	5	4	3	31
24	5	4	4	4	3	3	3	4	5	35
25	4	3	3	2	2	1	4	4	4	27
26	4	4	3	4	4	4	3	5	3	34
27	4	4	4	2	3	5	5	5	4	36
28	4	4	5	5	5	5	2	4	5	39
29	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
30	4	4	3	4	3	1	3	4	4	30
31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
32	4	4	1	3	2	4	4	4	4	30
33	5	5	4	4	2	5	3	4	4	36
34	5	4	5	5	5	5	4	3	3	39
35	4	3	3	4	3	2	4	4	4	31
36	4	3	3	2	1	2	4	5	3	27
37	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
38	4	3	4	2	1	1	5	4	4	28

39	5	4	3	4	2	1	4	4	3	30
40	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	5	4	3	4	3	4	3	3	3	32
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	4	5	4	5	5	3	4	4	4	38
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	5	4	3	4	3	4	3	3	3	32
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	5	5	4	4	5	5	5	5	3	41
66	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
67	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
71	4	5	4	5	5	4	3	4	3	37
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
73	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
74	3	4	3	3	4	3	5	4	3	32
75	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
78	3	4	4	5	4	4	3	3	3	33
79	4	4	4	4	5	4	2	4	3	34
80	5	5	5	5	5	5	4	3	3	40
81	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
83	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39

84	4	4	3	3	4	4	4	3	5	34
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
86	4	5	4	5	5	4	4	3	4	38
87	4	4	4	4	5	5	2	2	5	35
88	4	4	4	4	3	2	2	3	3	29
89	3	4	3	5	3	2	4	3	2	29
90	4	4	4	4	4	3	3	2	3	31
91	4	4	4	5	4	4	4	3	3	35
92	4	4	4	4	3	3	2	2	1	27
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
94	4	4	4	4	4	4	2	3	5	34
95	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
96	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
97	5	5	5	4	4	3	4	3	1	34
98	4	4	4	4	4	4	4	5	3	36

Jawaban Responden Pernyataan Variabel Risiko (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Total
1	5	4	4	5	3	3	4	4	4	36
2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	41
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	28
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
8	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
10	5	5	4	4	4	5	5	4	4	40
11	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40
12	4	4	4	5	5	5	3	3	3	36
13	4	4	1	3	2	4	4	4	4	30
14	5	5	4	4	2	5	4	4	4	37
15	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
16	4	3	3	4	3	2	4	4	4	31
17	4	3	3	2	1	2	4	4	4	27
18	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
19	4	3	4	2	1	1	4	4	4	27
20	5	4	3	4	2	1	3	3	3	28
21	4	3	2	2	3	3	4	4	4	29
22	5	3	2	4	3	2	5	5	4	33
23	4	4	3	3	2	3	5	5	4	33
24	5	4	4	4	3	3	5	4	5	37
25	4	3	3	2	2	1	5	4	5	29
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
27	4	4	4	2	3	5	4	4	4	34
28	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
30	4	4	3	4	3	1	4	4	4	31
31	1	2	5	5	5	4	4	3	3	32
32	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
33	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
34	5	5	5	4	5	4	3	3	3	37
35	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
36	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
37	5	4	5	4	3	3	3	4	3	34
38	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
39	4	3	5	4	4	3	4	4	3	34
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
41	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42
42	5	4	4	4	3	2	3	4	3	32

43	4	4	3	3	3	2	3	3	3	28
44	5	3	4	2	1	2	4	4	4	29
45	4	3	2	3	3	1	3	3	3	25
46	5	4	3	4	4	2	3	3	3	31
47	4	4	3	2	2	3	3	3	3	27
48	3	3	4	2	3	2	5	5	5	32
49	3	3	4	2	1	2	4	4	4	27
50	3	3	4	4	2	2	4	4	4	30
51	5	4	3	3	2	2	4	4	4	31
52	4	4	5	5	2	3	5	5	5	38
53	4	3	2	3	2	1	3	4	4	26
54	5	5	4	3	5	2	5	5	5	39
55	5	5	5	5	3	3	4	4	4	38
56	4	4	3	3	2	3	4	4	4	31
57	5	5	5	4	3	5	4	4	4	39
58	5	5	4	4	3	2	4	4	4	35
59	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
60	4	4	4	5	5	4	3	4	3	36
61	5	4	5	4	3	3	3	3	3	33
62	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
63	4	3	5	4	4	3	3	3	3	32
64	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	5	5	3	37
66	5	4	5	4	4	4	4	3	5	38
67	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
68	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36
69	3	4	5	5	4	5	4	4	4	38
70	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
71	4	4	5	4	3	3	3	4	3	33
72	3	4	4	3	4	4	5	5	5	37
73	4	4	5	4	4	4	4	3	2	34
74	2	4	4	4	3	4	5	4	3	33
75	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
76	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
77	4	5	4	2	3	4	4	4	4	34
78	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
79	4	4	4	4	4	3	2	4	3	32
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
81	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
82	4	4	4	4	3	4	5	5	5	38
83	3	4	4	4	5	4	5	5	5	39
84	5	5	5	5	4	5	4	3	5	41
85	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
86	5	4	4	4	3	4	4	3	4	35
87	4	4	4	4	4	4	2	2	5	33

88	4	5	5	5	4	5	5	2	5	40
89	5	4	5	5	5	2	5	5	5	41
90	4	4	3	4	4	4	5	3	5	36
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
92	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
93	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
94	5	4	4	4	4	2	3	3	4	33
95	5	4	4	4	4	5	3	4	4	37
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
97	3	5	5	5	5	4	3	5	3	38
98	4	3	4	4	5	5	4	5	3	37

Jawaban Responden Pernyataan Variabel Kompatibilitas (X3)

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
11	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
12	5	4	3	4	3	4	3	3	3	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	39
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
22	5	4	5	5	5	4	5	5	4	42
23	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
24	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
25	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
29	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	5	5	5	5	5	4	4	3	3	39
32	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
35	4	4	3	4	5	5	5	5	4	39
36	5	5	3	5	5	4	4	4	4	39

37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
39	4	4	3	4	5	5	4	4	3	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	5	4	3	4	3	4	3	3	3	32
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	4	5	4	5	5	3	4	4	4	38
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	5	4	3	4	3	4	3	3	3	32
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
66	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
67	4	3	4	4	4	5	4	3	4	35
68	4	3	4	3	3	5	4	4	4	34
69	4	4	4	3	4	5	4	3	4	35
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
71	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
72	3	3	4	4	4	5	3	4	3	33
73	4	5	3	4	4	4	4	3	2	33
74	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33
75	4	4	3	4	4	5	4	3	3	34
76	4	4	4	4	4	4	5	2	3	34
77	4	5	5	4	4	4	5	4	1	36
78	4	5	4	5	4	3	3	2	1	31

79	4	5	5	4	3	2	1	2	1	27
80	5	5	5	4	3	2	1	2	1	28
81	4	5	3	4	3	4	2	3	4	32
82	4	4	2	4	4	2	3	2	1	26
83	4	5	5	4	4	5	4	4	1	36
84	4	2	4	4	4	3	5	2	1	29
85	4	5	5	3	4	3	3	4	2	33
86	4	4	4	5	4	5	4	3	4	37
87	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
88	3	3	3	5	4	5	3	4	5	35
89	5	3	4	4	5	5	4	5	4	39
90	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
91	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
92	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
93	4	5	5	5	4	4	5	4	4	40
94	3	4	5	5	5	4	5	5	3	39
95	4	5	5	4	4	5	4	4	1	36
96	4	4	4	4	4	3	5	2	1	31
97	4	5	4	3	4	3	3	4	2	32
98	4	4	4	5	4	5	4	3	4	37

UJI VALIDITAS KEPUTUSAN (Y)
Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.201*	.335**	.234*	.220*	.268**	-.062	-.157	-.225*	.449**
	Sig. (2-tailed)		.047	.001	.020	.030	.008	.544	.123	.026	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.201*	1	.402**	.267**	.303**	.326**	.052	.015	.029	.583**
	Sig. (2-tailed)	.047		.000	.008	.002	.001	.614	.887	.777	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.335*	.402**	1	.419**	.220*	.408**	.103	-.016	.068	.689**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.029	.000	.311	.878	.505	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.234*	.267**	.419**	1	.316**	.259*	.078	-.088	-.127	.561**
	Sig. (2-tailed)	.020	.008	.000		.002	.010	.445	.391	.211	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	.220*	.303**	.220*	.316**	1	.329**	.032	-.051	-.128	.531**
	Sig. (2-tailed)	.030	.002	.029	.002		.001	.756	.615	.208	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Correlation	.268*	.326**	.408**	.259*	.329**	1	-.015	-.092	.035	.601**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.010	.001		.883	.369	.732	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.7	Pearson Correlation	-.062	.052	.103	.078	.032	-.015	1	.345**	.234*	.391**
	Sig. (2-tailed)	.544	.614	.311	.445	.756	.883		.000	.021	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Correlation	-.157	.015	-.016	-.088	-.051	-.092	.345**	1	.158	.248*
	Sig. (2-tailed)	.123	.887	.878	.391	.615	.369	.000		.120	.014

X2.3	Pearson Correlation	.107	.396**	1	.512**	.436**	.440**	.035	.003	.001	.620**
	Sig. (2-tailed)	.296	.000		.000	.000	.000	.731	.977	.992	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.147	.347**	.512**	1	.635**	.498**	-.004	-.032	-.005	.679**
	Sig. (2-tailed)	.150	.000	.000		.000	.000	.972	.758	.958	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.059	.325**	.436**	.635**	1	.618**	.056	.054	.090	.734**
	Sig. (2-tailed)	.566	.001	.000	.000		.000	.583	.596	.378	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.027	.434**	.440**	.498**	.618**	1	.147	.030	.152	.749**
	Sig. (2-tailed)	.795	.000	.000	.000	.000		.150	.769	.136	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	-.050	.106	.035	-.004	.056	.147	1	.554**	.577**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.626	.298	.731	.972	.583	.150		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	.018	.050	.003	-.032	.054	.030	.554**	1	.335**	.327**
	Sig. (2-tailed)	.862	.625	.977	.758	.596	.769	.000		.001	.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	.150	.189	.001	-.005	.090	.152	.577**	.335**	1	.427**
	Sig. (2-tailed)	.139	.063	.992	.958	.378	.136	.000	.001		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.332**	.641**	.620**	.679**	.734**	.749**	.410**	.327**	.427**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KOMPATIBILITAS (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.538**	.408**	.480**	.363**	.340**	.312**	.242*	.256*	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.002	.016	.011	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.538**	1	.445**	.444**	.368**	.120	.126	.199*	-.005	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.239	.216	.049	.962	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.3	Pearson Correlation	.408**	.445**	1	.516**	.450**	.325**	.418**	.378**	.193	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.057	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.4	Pearson Correlation	.480**	.444**	.516**	1	.650**	.473**	.502**	.367**	.368**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.5	Pearson Correlation	.363**	.368**	.450**	.650**	1	.496**	.656**	.540**	.399**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.6	Pearson Correlation	.340**	.120	.325**	.473**	.496**	1	.602**	.532**	.551**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.001	.239	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.7	Pearson Correlation	.312**	.126	.418**	.502**	.656**	.602**	1	.549**	.427**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.002	.216	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.8	Pearson Correlation	.242*	.199*	.378**	.367**	.540**	.532**	.549**	1	.623**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.016	.049	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3.9	Pearson Correlation	.256*	-.005	.193	.368**	.399**	.551**	.427**	.623**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.011	.962	.057	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.592**	.464**	.643**	.751**	.783**	.739**	.757**	.750**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS KEPUTUSAN (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.571	9

UJI RELIABILITAS KEGUNAAN (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	9

UJI RELIABILITAS RISIKO (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	9

UJI RELIABILITAS KOMPATIBILITAS (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	9

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35723248
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.049
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

UJI LINEARITAS KEPUTUSAN DENGAN KEGUNAAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kegunaan	Between Groups	(Combined)	151.965	17	8.939	1.405	.156
		Linearity	42.318	1	42.318	6.654	.012
		Deviation from Linearity	109.646	16	6.853	1.077	.390
	Within Groups		508.811	80	6.360		
Total			660.776	97			

UJI LINEARITAS KEPUTUSAN DENGAN RISIKO

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Risiko	Between Groups	(Combined)	162.249	18	9.014	1.812	.142
		Linearity	18.017	1	18.017	2.855	.095
		Deviation from Linearity	144.232	17	8.484	1.344	.188
	Within Groups		498.526	79	6.310		
Total			660.776	97			

UJI LINEARITAS KEPUTUSAN DENGAN KOMPATIBILITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * Kompatibilitas	Between Groups	(Combined)	125.591	16	7.849	1.188	.295
		Linearity	38.809	1	38.809	5.874	.018
		Deviation from Linearity	86.782	15	5.785	.876	.593
Within Groups			535.185	81	6.607		
Total			660.776	97			

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	38.720	2.754				14.062
Kegunaan	.207	.057	.354	3.636	.000	.916	1.092
Risiko	-.110	.059	-.184	-1.860	.066	.887	1.127
Kompatibilitas	-.153	.056	-.266	-2.718	.008	.909	1.100

a. Dependent Variable: Keputusan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	4.959		
	Kegunaan	-.035	.035	-.104	-.980	.330
	Risiko	-.026	.037	-.077	-.718	.475
	Kompatibilitas	-.028	.035	-.085	-.799	.427

a. Dependent Variable: Keputusan

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.055	7.951		3.528	.231
Kegunaan	.178	.111	.163	2.902	.113
Risiko	.168	.114	.149	2.869	.145
Kompatibilitas	.176	.129	.137	2.967	.175

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.572	3.493

UJI PARSIAL (UJI T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.720	1.101		35.155	.000
Persepsi Kegunaan	.207	.023	.631	9.090	.000
Risiko	-.110	.024	-.328	-4.651	.000
Kompatibilitas	-.153	.022	-.473	-6.794	.000

UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.791	3	40.597	44.251	.000 ^b
	Residual	86.238	94	.917		
	Total	208.028	97			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictor: (Constant), Kompatibilitas, Persepsi Kegunaan, Risiko



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximilli (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2921/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/12/2024 02 Desember 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP.Gunung Tua.
Di Tempat

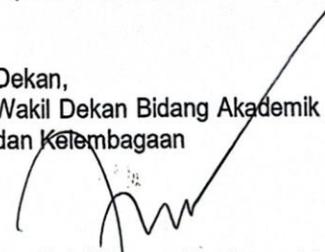
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Nisbah Hani Harahap
NIM : 2040100140
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Persepsi Kegunaan, Risiko, dan Kompatibilitas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

11 Februari 2025

Kepada :
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
JL. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang
Kota Padangsidempuan

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Gunung Tua
Jl. SM. Raja No. 234
Kel. Pasar Gunung Tua
Kec. Padangbolak, Kab. Paluta
22753
Telp. (0635) 510919
www.bankbsi.co.id

U.p. : Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **PERSETUJUAN RISET DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP.
GUNUNG TUA**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Sehubungan dengan perihal diatas, dengan ini kami memberikan persetujuan untuk riset yang akan dilakukan oleh mahasiswi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, adapun data sebagai berikut:

Nama	: Nisbah Hani Harahap
NIM	: 2040100140
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP GUNUNG TUA


Turmizi Parinduri
Branch Manager


Ahmad Nando Ruti M
BOSM