



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

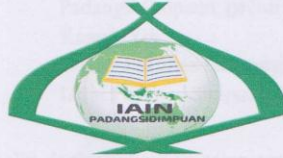
**Oleh**

**HOTLINA SARI**

**NIM: 15 401 00286**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

**Oleh**

**HOTLINA SARI  
NIM: 15 401 00286**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**PEMBIMBING II**

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**

Hal : Skripsi  
a.n **HOTLINA SARI**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 01 Juli 2019  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidimpuan

*AssalamualaikumWr. Wb*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **HOTLINA SARI** yang berjudul: berjudul "**Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

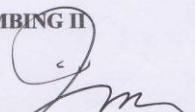
*WassalamualaikumWr. Wb*

PEMBIMBING I



**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II



**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HOTLINA SARI  
Nim : 15 401 00286  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan  
Pada tanggal, 2 Agustus 2019

Yang Menvatakan



## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **HOTLINA SARI**  
NIM : 15 401 00286  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan.**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 02 Agustus 2019  
Saya yang Menyatakan,

  
**HOTLINA SARI**  
**NIM. 15 401 00286**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI 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** : **HOTLINA SARI**  
**NIM** : **15 401 00286**  
**Fakultas/jurusan** : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah-7**  
**Judul Skripsi** : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**Ketua**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**Sekretaris**

**Delima Sari Lubis, MA**  
NIP. 19840512 201403 2 002

**Anggota**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 19651102 199103 1 001

**Delima Sari Lubis, MA**  
NIP.19840512 201403 2 002

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si**  
NIP. 19630107 1999903 2 002

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM**  
NIP. 19790720 201101 1 005

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : **Padangsidimpuan**  
**Hari/Tanggal** : **Kamis/ 22 Agustus 2019**  
**Pukul** : **14.00 WIB s/d 16.00 WIB**  
**Hasil/Nilai** : **Lulus/ 71,5 (B-)**  
**Index Prestasi Kumulatif** : **3,30**  
**Predikat** : **Sangat Memuaskan**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
TERHADAP MINAT NASABAH PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA, Tbk KANTOR  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : HOTLINA SARI**

**NIM : 15 401 00286**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, *04* September 2019

Dekan,



*[Signature]*  
**Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

Nama : HOTLINA SARI  
Nim : 15 401 00286  
Judu Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah dunia perbankan yang menghadirkan layanan yang berbasis teknologi yaitu *mobile banking*. Layanan *mobile banking* bertujuan supaya semakin meningkat minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Akan tetapi masih banyak nasabah yang bertransaksi secara manual dikarenakan kurangnya kepercayaan terhadap *mobile banking*. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai minat nasabah, *mobile banking*, kepercayaan dan kemudahan. Kemudian pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Dan pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari nasabah pengguna *mobile banking* pada tahun 2018. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan jumlah sampel 94 nasabah. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas p-p *plot*, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (9,809 > 1,661)$  artinya terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Kemudahan memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel} = (-0,190 < 1,661)$  artinya tidak terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Sedangkan secara simultan variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap minat dengan hasil uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel} = 49,698 > 2,15$ . Dan untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan  $< 0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Sedangkan uji determinasi  $R^2 square$  variabel sebesar 52,2% yang dipengaruhi oleh variabel dalam penelitian ini sedangkan 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang peneliti tidak cantumkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Minat, Kepercayaan, Kemudahan menggunakan *mobile banking*



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati M.A., Selaku Ketua Prodi Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku pembimbing I dan ibu Rodame Monitorir Napitupulu, MM. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Khairul Fahri, Ibunda Elfi Derisma Hasibuan, adinda Desi Rahmadani, Wildan Ansori, Imelda Saskia dan Sahrial Abadi) yang paling berjasa dalam hidup penulis. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Untuk sahabat peneliti Syafrina Yuni Lubis, Sumiati Lubis, Diza Haryani, , Zuhri Ramadhan, Indah Sari Daulay, dan Family Grup, dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa Perbankan Syariah terutama Perbankan Syariah 7, angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
8. Terima kasih juga kepada Abanganda Ahmad Rajab yang telah menjadi motivator serta memberikan arahan, dukungan dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dimulai dari proposal hingga selesainya skripsi ini.
9. Kakanda (Sahleni, S.E., dan Desi, S.E.,) dan seluruh rekan-rekan UKK KSEI ITTIHAD IAIN Padangsidimpuan.
10. Himpunan, FoSSEI SUMBAGUT dan FoSSEI NASIONAL.
11. Kakanda Muhammad Ridwan dan Yahya Habibi dan seluruh rekan-rekan Forum Kajian Bank Syariah (FORKABAS).
12. 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.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas

karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Juli 2019  
Peneliti

**HOTLINA SARI**  
**NIM. 15 401 00286**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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 transliterasinya 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	žal	ž	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(dengan titik di bawah)
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

## B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

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

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

### **C. Ta Mar butah**

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *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).

### **D. Syaddah (Tasydid)**

*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.

### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah 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.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan 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.

#### **G. 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 bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

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



Penggunaan huruf awal capital 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.

## **I. 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 Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Definisi Operasional .....	9
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Kegunaan Penelitian .....	11
H. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Teori .....	14
1. Minat .....	14
a. Pengertian Minat .....	14
b. Faktor-faktor Timbulnya Minat .....	15
c. Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	16
2. <i>Mobile Banking</i> .....	17
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	17
b. Perbedaan <i>Mobile Banking</i> , <i>Internet Banking</i> , dan <i>SMS Banking</i> .....	18
c. <i>Muamalat Mobile</i> .....	19
3. Kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> .....	21
a. Pengertian Kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> ..	21
b. TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	24
4. Kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> .....	25
a. Pengertian Kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> ..	25
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan .....	28
5. Pengaruh kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i>	

terhadap minat nasabah .....	29
6. Pengaruh kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> terhadap minat nasabah .....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Metode Angket.....	41
2. Metode Wawancara.....	43
3. Studi Dokumentasi .....	43
F. Teknik Analisis Data.....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas.....	44
3. Analisis Deskriptif.....	44
4. Uji Normalitas .....	45
5. Uji Asumsi Klasik .....	45
a. Uji Multikolinieritas .....	45
b. Uji Heterokedastisitas .....	45
6. Uji Koefisien Determinasi.....	46
7. Analisis Regresi Berganda .....	46
8. Uji Hipotesis.....	47
a. Uji t ( Parsial) .....	47
b. Uji F (Simultan).....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.....	49
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia.....	49
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia .....	51
3. Sturuktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan .....	51
4. Produk dan Layanan.....	53
B. Hasil Analisis Data .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Realibilitas.....	57
3. Analisis Deskriptif.....	58
4. Uji Normalitas .....	59
5. Uji Asumsi Klasik .....	60

a. Uji Multikolinieritas .....	61
b. Uji Heterokedastisitas .....	62
6. Uji Koefisien Determinasi.....	63
7. Regresi linear Berganda .....	64
8. Uji Hipotesis.....	66
a. Uji t.....	66
b. Uji F.....	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
1. Pengaruh kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan .....	69
2. Pengaruh kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor cabang Padangsidempuan.....	70
3. Pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.....	71
D. Keterbatasan Penelitian.....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel .....	9
Tabel II.1	Transaksi Finansial .....	21
Tabel II.2	Daftar Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel III.1	Skala Likert .....	41
Tabel III.2	Kisi-kisi kuesioner .....	42
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....	55
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Kemudahan .....	56
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Minat.....	56
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel IV.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	58
Tabel IV.6	Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel IV.7	Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	63
Tabel IV.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel IV.9	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	66
Tabel IV.10	Hasil Uji F .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar I.1 Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar I.2 Jumlah Aktivasi <i>Mobile Banking</i> tahun 2018.....	5
Gambar II.1 Kerangka Pikir .....	35
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia .....	52
Gambar IV.2 Produk Pendanaan .....	53
Gambar IV.3 Produk Pembiayaan .....	54
Gambar IV.4 Layanan.....	54
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas .....	60
Gambar IV.6 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini membuat bisnis dan transaksi juga berkembang. Teknologi membuat segala sesuatu lebih praktis sehingga pekerjaan yang sulit menjadi lebih mudah dan cepat. Teknologi informasi adalah teknologi yang terkait dengan sarana teknologi komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengelolaan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan.<sup>1</sup> Untuk mendukung industri perbankan yang semakin pesat, dukungan teknologi atau sistem menjadi sangat penting dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu teknologi yang dimanfaatkan perbankan adalah *e-banking* atau internet banking. Yang mana secara sederhana biasa diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet.<sup>2</sup>

Internet merupakan seluruh jaringan yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi sehingga memungkinkan terjalannya komunikasi dan interaksi antara satu dengan yang lain diseluruh dunia tanpa ruang, waktu, tenaga dan

---

<sup>1</sup>Sutaman, *Pengantar Teknologi Informasi*, ( Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 13.

<sup>2</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2011), hlm. 193.

biaya.<sup>3</sup> Adapun perkembangan internet di Indonesia setiap tahunnya meningkat seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar I.1 Pengguna Internet di Indonesia**



Sumber: Asosiasi Penyedia Jasa Internet di Indonesia

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa perkembangan internet di Indonesia setiap tahun meningkat mengingat semakin banyaknya penemuan-penemuan baru yang dibuat berbasis internet. Banyak perusahaan yang melakukan inovasi, Salah satunya adalah pihak perbankan yang melakukan inovasi dengan menghadirkan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa sebagai wujud dari perkembangan teknologi informasi perbankan. *Mobile banking* adalah salah satu layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi rekeningnya menggunakan layanan GSM (*Global System for Mobile Communications*) maupun CDMA (*Code Division Multiple Access*) dengan Handphone jenis apapun. Melalui *mobile banking*, pelanggan dapat melakukan

<sup>3</sup>Sherly Rakhmawati dan Isharijadi, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet banking Pada Nasabah Bank Muamalat Pembantu Medium, "Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan 2, no. 2, <https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.1200>. (10 Oktober 2013), 12:00:42, 71-84.



transaksi yang sama yang biasa dilakukan di ATM atau bank, mulai dari cek saldo, melihat rincian transaksi, transfer uang, pembelian pulsa isi ulang, sampai pembayaran berbagai jenis tagihan baik tagihan listrik, air, telepon maupun kartu kredit.<sup>4</sup> Dalam *mobile banking* ada pemisah fisik antara nasabah dengan bank dan tidak ada interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan bank, sehingga kepercayaan nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank.<sup>5</sup> Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan mengenai tatacara bertransaksi yang dilakukan tidak secara tunai yaitu dalam surah Al-baqarah ayat 282:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى  
فَأَكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya (Qs. Al-Baqarah :282).*

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa ketika kita akan melakukan kegiatan muamalah tidak secara tunai maka harus dituliskan agar tidak terlupa akan hutang yang dilakukan. Dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* adalah transaksi non-tunai. Adapun manfaat dari menggunakan *mobile banking* bagi nasabah: transfer uang lebih cepat, aman sampai tujuan, prosedur mudah dan murah, transaksi dapat dilakukan dengan telepon. Nasabah menggunakan *mobile banking* karena dapat mempercepat kerja dan

<sup>4</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 130.

<sup>5</sup>Nur Aziroh, " Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Inonesia 118 Kantor Cabang Pembantu Kudus" *journal Equilibrium.stainkudus.ac.id*, <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php.Equilibrium/article/view/202>, 2019-01-23.

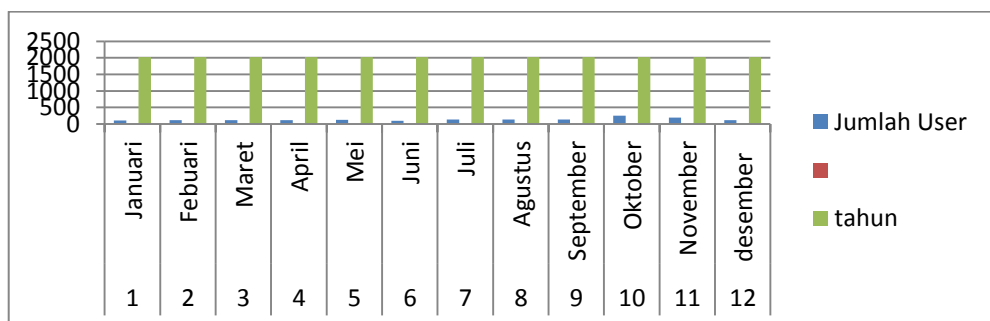
memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Meskipun *mobile banking* bermanfaat tapi masih ada sisi negatif yang harus diwaspadai nasabah salah satunya banyaknya tindakan kejahatan didunia internet seperti pembobolan layanan bank secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Berbagai permasalahan-permasalahan tersebut yang menimbulkan sikap ketidakpercayaan nasabah terhadap *mobile banking*. Oleh karena itu, masalah kepercayaan penting dalam menjaga keberlangsungan transaksi. Nasabah yang belum berpikir modern, akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan *mobile banking*. Nasabah beranggapan bahwa *mobile banking* merupakan transaksi yang membutuhkan biaya, rumit serta mudah tertipu. Nasabah rela mengantri dibank dari pada memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan permasalahan diatas menunjukkan bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* mempunyai risiko yang tinggi. Hal ini disebabkan karena dalam *mobile banking* nasabah hanya berhubungan dengan elektronik berbasis internet, sehingga menimbulkan konsekuensi bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* berisiko tinggi.

Salah satu teori yang digunakan dalam pemanfaatan teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Peneliti menggunakan kerangka model TAM untuk menjelaskan perilaku minat, variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan variabel tersebut juga telah dipakai oleh peneliti sebelumnya.

Salah satu bank syariah yang menawarkan layanan *mobile banking* adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Dimana jumlah nasabah pengguna *mobile banking* yang aktif tahun 2018 adalah 1627 nasabah. Jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan cukup besar, akan tetapi masih kurang maksimal jika dibandingkan dengan keseluruhan nasabah yang berjumlah 2657 tahun 2018.<sup>6</sup> Berikut grafik pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

**Gambar I. 2**  
**Jumlah Aktivasi *Mobile Banking* Tahun 2018**  
**PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa pengguna *mobile banking* setiap bulan berfluktuasi, penggunaan *mobile banking* hanya 1,57% dari total nasabah yang menggunakan *mobile banking* tahun 2018. Pengguna tertinggi pada bulan Oktober dan November yaitu 192-253 nasabah. Sedangkan pengguna terendah pada bulan Mei dan Juni yaitu 123-94 nasabah. Kemudian pada bulan Desember mengalami penurunan juga yaitu 113 nasabah. Dalam penggunaan *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor

<sup>6</sup>Data yang diperoleh dari Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan, 28 September 2018.

cabang Padangsidempuan masih kurang maksimal dan masih perlu lagi dilakukan promosi kepada nasabah supaya pengguna *mobile banking* meningkat. Untuk meningkatkan pengguna *mobile banking* pihak bank (*customer service*) harus dapat meyakinkan nasabah untuk mau menggunakan *mobile banking*. Jika nasabah sudah menggunakan *mobile banking* secara tidak langsung nasabah sudah percaya terhadap *mobile banking*. Akan tetapi berbeda dengan yang didapatkan peneliti dilapangan berdasarkan wawancara peneliti dengan Riski Fahlevi Zulkarnaen sebagai *Branch Sales Support* di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan mengatakan:<sup>7</sup> “Masih banyak nasabah yang memilih bertransaksi secara manual dikarenakan nasabah lebih percaya bertransaksi langsung ke teller”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut alasan mengapa nasabah tidak menggunakan *mobile banking* karena nasabah lebih percaya bertransaksi langsung ke teller dibandingkan menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Syafrina nasabah Bank Muamalat Indonesia,Tbk kantor cabang Padangsidempuan mengatakan: “Bahwa setiap minggu PIN harus di update agar *mobile banking* tersebut bisa digunakan lagi”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Riski Fahlevi Zulkarnaen, Wawancara dengan *Brach Sales Suport* Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 21 Desember 2018.

<sup>8</sup>Syafrina, Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang padangsidempuan, 25 Desember 2018.

Menurut Sumiati nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpun mengatakan bahwa:<sup>9</sup>

Saya lebih suka bertransaksi ke teller, karena menurut saya jika bertransaksi langsung ke teller dapat dipercaya, aman dan dapat mengurangi risiko penipuan dan privasi saya bisa dirahasiakan oleh pihak bank dari pada harus menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Minat nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpun masih kurang terhadap penggunaan *mobile banking* karena masih banyak nasabah yang belum mengetahui *mobile banking* tersebut. Minat memiliki hubungan erat dengan pikiran seseorang dalam menentukan sesudah memilih dan mengambil keputusan, minat tersebut mempengaruhi perilaku seseorang dalam menentukan sesuatu, perilaku merupakan tanggapan atau reaksi seseorang individu terhadap rangsangan atau individu. Dalam ilmu ekonomi disebut dengan perilaku konsumen yaitu suatu hal yang terkait dengan keputusan yang diambil oleh konsumen dalam menentukan untuk mendapatkan atau menggunakan barang dan jasa.<sup>10</sup>

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah yaitu: Berdasarkan hasil penelitian Mario Ledesman yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* menyimpulkan bahwa:

---

<sup>9</sup>Sumiati, Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang padangsidimpun, 25 Desember 2018.

<sup>10</sup>Moh. Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm. 88.

Variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking*, variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking*, sedangkan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian Muhammad Dwi Ardika yang berjudul Pengaruh persepsi kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta menyimpulkan bahwa: “Persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* dan persepsi resiko berpengaruh negatif terhadap *mobile banking*”.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

---

<sup>11</sup>Mario Ladesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” (Skripsi, Universitas Raden Intan Lampung), hlm. 85.

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 28.

2. Nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan belum mengetahui kemudahan yang diberikan *mobile banking*.
3. Kurangnya kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini agar terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Sehingga variabel dalam penelitian ini mempunyai 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* sebagai variabel bebas dan minat nasabah sebagai variabel terikat.

### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang ditentukan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1	Kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> (X1)	Kepercayaan adalah sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu. <sup>13</sup>	1. Sistem kepercayaan 2. Sistem keamanan. <sup>14</sup>	Ordinal

<sup>13</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 33.

2	Kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> (X2)	Tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. <sup>15</sup>	1. Mudah dipahami 2. Mudah dipelajari 3. Sempel 4. Mudah pengoperasian. <sup>16</sup>	Ordinal
3	Minat Nasabah (Y)	Minat adalah bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. <sup>17</sup>	1. Keinginan untuk menggunakan 2. Selalu untuk mencoba menggunakan 3. Berlanjut dimasa yang akan datang. <sup>18</sup>	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan?

---

<sup>14</sup>Dwi Mastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Resiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta" (Skripsi S1, Universitas Yogyakarta), hlm. 27.

<sup>15</sup>Lena Ellitan dan Lina Anantan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 32.

<sup>16</sup>Sahleni, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Siswa SMK N1 Panyabungan Jurusan Perbankan Menggunakan Mobile Banking" (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 20.

<sup>17</sup>Esthi Dwiyanti, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri" (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2018), hlm. 20.

<sup>18</sup>Sahleni, *Op. Cit.*, hlm. 25.



3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan nasabah masalah yang diteliti secara teori maupun praktik. Selain itu bermanfaat untuk memahami teori yang diperoleh peneliti selama perkuliahan dalam kondisi nyata.

## 2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan

Terkait dengan bahan masukan mengenai layanan *mobile banking* serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kelangsungan aktivitas operasional PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

## 3. Bagi Akademik

Penelitian ini akan memberikan sumber informasi bagi peneliti yang akan datang serta dapat memberikan manfaat keilmuan serta menjadi referensi bagi mahasiswa IAIN Padangsidempuan khususnya jurusan Perbankan Syariah.

## 4. Bagi nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang kepercayaan, kemudahan menggunakan *mobile banking* kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Dan bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan ini, maka yang dikemukakan sesuai dengan saran yang diamati. Maka pembahasan ini terdiri dari lima bab, yang mana setiap bab terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan dengan yang lain, sehingga membentuk satu uraian sistematika dalam kesatuan.

Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah menguraikan seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah objek penelitian, batasan masalah yang membatasi masalah ruang lingkup permasalahan, definisi operasional variabel, rumusan masalah, peneliti merumuskan permasalahan penelitian dan menyebutkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta kegunaan penelitian yang menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

BAB II Landasan Teori yang berisi kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang dilakukan peneliti.

BAB III Metode Penelitian berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Kemudian jenis penelitian yang dilakukan dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan jumlah sampel 94 nasabah dan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV Penelitian dan Pembahasan yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang memaparkan bagaimana gambaran perusahaan secara umum berupa sejarah perusahaan, visi dan misi dan struktur organisasi, deskripsi hasil penelitian yang memaparkan data penelitian, kemudian menjelaskan hasil analisis data serta keterbatasan penelitian.

BAB V Penutup memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang merupakan akhir uraian yang telah dikemukakan diatas.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Minat**

###### **a. Pengertian Minat**

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan. Jadi harus ada sesuatu yang di timbulkan, baik dalam dirinya maupun diluar untuk menyukai sesuatu.<sup>1</sup>

Menurut Abdulrahman Saleh minat adalah:

Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari subyek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya tarik dari objek.<sup>2</sup>

Minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, maka semakin besar minatnya.

Menurut Row dan Crow “Minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan

---

<sup>1</sup>Anton M Maulino Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 225.

<sup>2</sup>Abdul Rahman dan Muhib Abdul, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 262.

benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri”.<sup>3</sup>

Dari beberapa pengertian minat di atas peneliti menyimpulkan bahwa minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu sesuai dengan keinginan hati yang akan memberikan kepuasan. Dengan adanya minat yang tumbuh dalam hati seseorang akan mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu. Sedangkan nasabah adalah yang memperoleh fasilitas kredit dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau perjanjian bank dengan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.<sup>4</sup> Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa untuk keperluan sendiri maupun keperluan bersama. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menyimpulkan minat nasabah adalah keinginan nasabah untuk melakukan sesuatu sesuai keinginannya seperti minat dalam menggunakan menggunakan *mobilebanking*. Beberapa indikator minat nasabah yaitu, keinginan untuk menggunakan, selalu mencoba, berlanjut dimasa yang akan datang.

#### **b. Faktor-Faktor Timbulnya Minat**

Cukup banyak faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari diri individu yang bersangkutan (misalnya: bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu,

---

<sup>3</sup>Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 121.

<sup>4</sup>Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, (Jakarta: Total Media, 2009), hlm. 184.

kepribadian) dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, lingkungan masyarakat.

Minat menurut Crow and Crow dalam buku Abdulrahman Saleh berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat yakni:

- 1) Dorongan dalam diri individu, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- 2) Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- 3) Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosional.<sup>5</sup>

### c. Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Minat perilaku adalah suatu keinginan atau minat seseorang melakukan suatu perilaku tertentu.<sup>6</sup> Minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Manusia biasanya berperilaku dengan cara yang sadar, bahwa mereka mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas maka disimpulkan bahwa minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan apa yang diinginkannya. Sedangkan *mobile banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank lagi. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat nasabah dipengaruhi oleh dirinya sendiri maksudnya dorongan yang timbul dari dalam dirinya untuk melakukan sesuatu atau tindakan untuk memenuhi

---

<sup>5</sup> Abdul Rahman dan Muhib Abdul, *Op. Cit.*, hlm. 264.

<sup>6</sup> Jogi Yanto, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 29.

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

keinginannya. Sama seperti halnya dalam menggunakan *mobile banking* apabila nasabah berkeinginan untuk menggunakan *mobile banking* maka nasabah akan berusaha supaya keinginannya untuk menggunakan *mobile banking* terpenuhi.

## **2. Mobile Banking**

### **a. Pengertian Mobile Banking**

*Mobile banking* adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa harus beranjak dari tempat duduk. *Customer representatif* membantu memberikan informasi serta melakukan transaksi.<sup>8</sup>Layanan *mobile banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *Handphone GSM (Global for Mobile Communication)* dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).<sup>9</sup>

1) Beberapa jenis transaksi *mobile banking*, antara lain:

- a) Transfer dana
- b) Informasi dana
- c) Mutasi rekening
- d) Informasi nilai tukar

2) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, listrik dan asuransi)

---

<sup>8</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 334.

<sup>9</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2011), hlm. 59.



3) Hal-hal yang diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a) Wajib menggunakan PIN *mobile banking*
- b) Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera melakukan penggantian PIN
- c) Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri segera beritahu pihak bank terdekat atau telpon call center bank tersebut.

**b. Perbedaan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *SMS Banking***

1) *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler. Jenis transaksi *mobile banking* antara lain:

- a) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon).
- b) Listrik, dan asuransi.
- c) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

2) *Internet Banking*

*Internet banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer atau perangkat lainnya yang memungkinkan untuk mengakses internet. Nasabah dapat melakukan transaksi

perbankan (finansial dan non-finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank.

### 3) *SMS Banking*

*SMS banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*). Jenis transaksi melalui SMS banking antara lain:

- a) Transfer dana.
- b) Informasi saldo.
- c) Pembayaran kartu kredit.
- d) Pembelian (pulsa isi ulang).<sup>10</sup>

### c. *Muamalat Mobile*

*Muamalat mobile* adalah layanan perbankan dengan menggunakan teknologi GPRS yang dilakukan dari ponsel. Nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai seperti cek saldo, transfer maupun melihat histori transaksi secara *real time* dengan biaya yang sangat murah.

#### 1) Keunggulan layanan *Muamalat Mobile*

- a) Kenyamanan bertransaksi kapan dan dimana saja
- b) Kemudahan melakukan transaksi non-tunai seperti di ATM
- c) Dengan menggunakan teknologi GPRS, sehingga biaya pulsa sangat murah (Rp1/kilobyte).

---

<sup>10</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 115.

- d) Menggunakan sistem sekuriti dengan enkripsi yang andal, menjadikan layanan ini sangat aman.
- 2) Ragam layanan transaksi
- a) Cek saldo.
  - b) Aktivasi Shar-E.
  - c) Ganti PIN Shar-E tabungan Muamalat Ummat.
  - d) Informasi 5 transaksi perbankan terakhir.
  - e) Informasi produk-produk Bank Muamalat serta informasi kurs mata uang.
  - f) Pemindahbukuan antar rekening Bank Muamalat.
  - g) Pembayaran.
  - h) Pembelian.
- 3) Syarat mendapatkan layanan *Muamalat Mobile*
- a) Memiliki rekening di Bank Muamalat.
  - b) Menggunakan ponsel memiliki fasilitas GPRS.
  - c) Menggunakan ponsel yang sudah terlatih support javaplatform versi MCP 2.0.
- 4) Langkah-langka mendownload aplikasi *Muamalat Mobile*
- a) Aktifkan dahulu fasilitas GPRS kartu seluler.
  - b) Sesuaikan setting GPRS diponsel dengan kartu seluler yang dipakai
  - c) Pastikan ponsel dengan kualifikasi MIDP 2, download aplikasi *muamalatMobile* keponsel dengan alamat <http://mobile.muamalatbank.com>.

5) Biaya penggunaan Aplikasi *Mobile banking*

- a) Tidak ada biaya administrasi bulanan.
- b) Biaya penggunaan layanan data (4G/3/GPRS) sesuai dengan operator telekomunikasi yang digunakan.
- c) Pada transaksi tertentu, ada biaya transaksi yang dikenakan misalnya transfer antar bank, pembelian pulsa atau pembayaran Telkom.

**Tabel II.1**  
**Transaksi Finansial**

1	Transfer antar Bank Muamalat	Rp. 50.000.000	Tanpa biaya
2	Transfer ke bank lain	Rp 25.000.000	Rp 6.500
3	Transfer ke bank lain (skn)	Rp 100.000.000	Rp 5000
4	Transfer ke bank lain (RTGS)	Rp 200.000.000	Rp 25.000
5	Transfer terjadwal	—	Tanpa biaya

**3. Kemudahan menggunakan *mobile banking***

**a. Pengertian Kemudahan**

Dalam kamus bahasa Indonesia kemudahan adalah sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha.<sup>11</sup> Kemudahan di definisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak

---

<sup>11</sup>Meity Taqdir Qodratillah dkk, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hlm. 332.

memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.<sup>12</sup> Menurut Widjana Kemudahan adalah “keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha besar pada saat digunakan”.<sup>13</sup>

Menurut Andi pengertian kemudahan memberikan indikasi bahwa:

Suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang menggunakan sistem atau manual.<sup>14</sup>

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.<sup>15</sup> Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya. Kemudahan menggunakan *mobile banking* memberi indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan

---

<sup>12</sup>David, *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of User Acceptance Of Information Technology*, *Jurnal Management Information System*(Online) Vol. 12, No. 3, <http://www.jstor.org/stable/249008>, 03-12-1989, 2019/12/03.

<sup>13</sup>Widjana Mahardika Aditya, “Determinan Faktor Penerimaan Terhadap Internet Banking Pada Nasabah Bank di Surabaya” (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2010), hlm. 33.

<sup>14</sup>A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 41.

<sup>15</sup>Jogianto, *Sistem Teknologi Informasi*, (Jakarta: Pranada Grup, 2009, hlm. 16.

kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja manual.<sup>16</sup> Dari beberapa pengertian kemudahan di atas peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan adalah keyakinan seseorang bahwa teknologi informasi tersebut mudah digunakan dan mudah dipahami oleh nasabah sehingga nasabah akan terus menggunakan teknologi yang dianggapnya mudah digunakan.

Berdasarkan firman Allah dalam QS.Al-Baqarah ayat 185 yaitu.<sup>17</sup>

يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ  
عَلَىٰ مَا هَدَيْنَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

Dalam tafsir Ibnu Katsir juga dijelaskan bahwa Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, artinya sesungguhnya Allah memberi *rukhsah* terbuka kepada yang sakit atau orang yang bepergian.<sup>18</sup> Maksud ayat Allah SWT

<sup>16</sup>Novi dan Hadi, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Mobile Banking, <http://jurnal.fe.uad.ac.id/wp-content/uploads> , 27- 06 - 2019, 11:08.

<sup>17</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015), hlm. 596.

<sup>18</sup>Muhammad Nasib Ar-Rifa'I dalam Ringkasan tafsir Ibnu Katsir, *Kemudahan Dari Allah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), hlm. 289.

menjelaskan bahwa Allah menghendaki kemudahan bagi hambanya. Dalam kemudahan ayat diatas berhubungan dengan penggunaan *mobile banking* bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu dalam menggunakan suatu sistem. Kemudahan dalam *mobile banking* akan membuat nasabah paham akan *mobile banking* dan akan menimbulkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Jika nasabah beranggapan *mobile banking* itu mudah maka nasabah tersebut akan menggunakannya. Dan apabila *mobile banking* itu sulit digunakan maka nasabah tidak akan menggunakan *mobile banking* tersebut. Terdapat beberapa indikator kemudahan menggunakan *mobile banking* yaitu:

- a) Mudah dipahami
- b) Mudah dipelajari
- c) Sempel
- d) Mudah pengoperasiannya.

## **b. TAM (*Technology Acceptence Model*)**

### **1) Pengertian *Technologsy Acceptence Model***

Merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan pemakai.<sup>19</sup> TAM memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan secara parsimony atas faktor penentu adopsi dari perilaku pengguna teknologi informasi itu sendiri.

---

<sup>19</sup>Jogianto, *Op. Cit.* hlm. 111.

Persimony adalah istilah yang digunakan untuk menyatakan hemat dalam menyusun asumsi atau hipotesis yang berarti juga pembuktian.

Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi dengan kepercayaan, sikap, minat dan hubungan perilaku pengguna sebagai faktor penjelas. Menurut, model ini minat perilaku individu untuk mengadopsi oleh sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi tersebut.<sup>20</sup>

#### **4. Kepercayaan Menggunakan *Mobile Banking***

##### **a. Pengertian Kepercayaan Menggunakan *Mobile Banking***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepercayaan adalah sesuatu yang dipercayai dan dianggap benar pendiriannya tentang sesuatu.<sup>21</sup> Kepercayaan adalah suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut berkaitan objek-atribut (*object-attribute linkage*), yaitu kepercayaan konsumen tentang adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relevan.

Menurut Women dan Minor kepercayaan adalah:<sup>22</sup>

Kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya objek berupa produk, orang, perusahaan atau segala sesuatu yang ada padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.

Atribut adalah adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek. Terdapat dua macam atribut, yaitu

---

<sup>20</sup>Wibowo, A. "Kajian Tentang Perilaku Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Program Study Sistem Informasi" (Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, 2007), hlm. 30.

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 33.

<sup>22</sup>*Ibid.*



intrinsik dan ekstrinsik. Atribut intrinsik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan sifat aktual produk, sedangkan atribut ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh dari segala aspek eksternal produk, seperti nama merek, kemasan, dan label. Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat. Kepercayaan adalah persepsi konsumen (nasabah) tentang seberapa jauh atribut tertentu menghasilkan atau memberikan menyelesaikan masalah-masalah dan memenuhi kebutuhan mereka, atau dengan kata lain, memiliki atribut yang akan memberikan manfaat yang dapat mereka kenal.<sup>23</sup> Didalam Islam kepercayaan juga telah disebutkan dalam surah An-nisa ayat 58.<sup>24</sup>

❖ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (QS. An-Nisa ayat 58).*

<sup>23</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op. Cit*, hlm. 33.

<sup>24</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2016), hlm. 57.

Dalam tafsir Al-misbah juga dijelaskan kata amanah. Allah percayakan kepada mereka, yakni amanah mengamalkan kitab suci dan tidak menyembunyikan isinya. Allah menyuruh kamu menunaikan amanah-amanah secara sempurna dan tepat kepada pemiliknya, yakni orang yang berhak menerimanya, baik amanah kepada Allah maupun amanah kepada manusia. Amanah adalah sesuatu yang diserahkan kepada pihak lain untuk dipelihara atau disampaikan apabila tiba saatnya diminta oleh pemiliknya.<sup>25</sup> Ayat diatas berhubungan dengan kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari beberapa pengertian kepercayaan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan hal yang dipercayai dan dianggap benar oleh seseorang. Dalam hal ini seseorang atau nasabah memiliki kepercayaan bertransaksi menggunakan *mobile banking* apabila produk jasa *mobile banking* ini dapat dipercaya maka nasabah akan menggunakannya.

Mempertahankan kepercayaan konsumen merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dalam jangka panjang. Jadi dalam mengambil keputusan transaksi perbankan kepercayaan sangatlah penting, tidak terkecuali dengan pengguna *mobile banking*. Sebagai lembaga kepercayaan masyarakat (*agent of trust*), bank memerlukan sistem keamanan yang andal untuk menjaga kerahasiaan data atau keuangan nasabah, serta mencegah penyalahgunaan data atau

---

<sup>25</sup>M.Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah, *Pesan, Kesan dan Kesesuaian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 581.

keuangan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.<sup>26</sup> Kemudian untuk menghindari risiko tersebut, bank menetapkan kode atau nomor identitas pribadi yang sering disebut *Personal Identification Number* (PIN) yang berbeda setiap nasabah sebagai kunci untuk keamanan data, keamanan dana dan keamanan bertransaksi yang dilakukan nasabah. Terdapat beberapa indikator kepercayaan yaitu: sistem kepercayaan dan sistem keamanan.

## **b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan**

Konsep kepercayaan dipengaruhi oleh nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis.<sup>27</sup>

### a) Nilai Lebih

Nilai lebih merupakan suatu tahap dimana mitra bisnis memiliki keyakinan mengenai tingkah laku, tujuan dan peraturan atau tidak tepat dan benar atau salah. Dalam konteks *online banking*, nilai lebih menyimbolkan keyakinan konsumen dan bank terhadap nilai-nilai seperti etika, keamanan dan privasi.

### b) Komunikasi

Komunikasi manusia dengan mesin, atau setidaknya kepercayaan bahwa sistem elektronik mempunyai karakteristik sosial, sangat penting membangun kepercayaan konsumen online. Semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu

---

<sup>26</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 213.

<sup>27</sup>Shergill, G.S. and Li, *Mobile Banking-An Empirical Investigation Of Customes's Behaviour For Online Banking in New Zealand*, di unduh <http://www.Business.Massey.ac.nz/commerce/research-outputs/2012/>.

teknologi dari bank, maka semakin besar pengaruhnya kepercayaan pada konsumen dan dapat meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

c) Pengendalian perilaku oportunitis.

Perilaku oportunitis adalah sebagai pencarian alat kemungkinan seseorang termakan tipu ketika melakukan suatu transaksi. Perilaku oportunitis adalah praktik untuk mencari keuntungan sendiri dengan cara yang tidak benar, misalnya dalam mengurangi informasi yang seharusnya tidak diberikan kepada partner yang melakukan pertukaran.

## **5. Pengaruh Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah**

Kemudahan adalah tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha.<sup>28</sup> Kemudahan merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* karena dapat mengakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Kemudahan menggunakan *mobile banking* merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakannya.

Penelitian Priestiani Putri Rahayu menunjukkan bahwa “kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking*”.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>Lena Ellitan, *Op Cit.*, hlm. 32.

<sup>29</sup>Dewi, Sabri, and Winata, “Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh.”, *Journal of Economic Studies*, Vol. 2, No. 2, ,

Penelitian Vina pandu winata menunjukkan bahwa “kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.<sup>30</sup>

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan menggunakan *mobile banking* mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah.

## **6. Pengaruh Kepercayaan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah**

Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.<sup>31</sup> Kepercayaan adalah suatu kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain, dimana kita yakin akan seseorang tersebut.

Penelitian Priestiani Putri Rahayu menunjukkan bahwa: “kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking*”.<sup>32</sup>

Penelitian Muhammad Dwi Ardika menunjukkan bahwa “kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*”.<sup>33</sup>

---

<http://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/view/723>, 2018/12/28, 2019-04-25 09:42:54.

<sup>30</sup>Priestiani Putri Rahayu, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking, Study Empiris Pada Mahasiswa di Yogyakarta” (Skripsi, Universitas Islam Indonesia), hlm. 34.

<sup>31</sup>Nugroho Budi Luhur, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 87.

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 36

<sup>33</sup>Ardika and Piliyanti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam iain surakarta.”(Skripsi IAIN Surakarta), hlm. 28.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas penelitian ini, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang ada. Beberapa penelitian sejenis yang telah diteliti sebagai berikut:

**Tabel II.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Alifatul Laily Romadhoniayah, Dwi Hari Prayitno (2018), Universitas Islam Lamongan. <sup>34</sup>	pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, persepsi kepercayaan, dan persepsi manfaat terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>e-money</i> pada bank BRI Lamongan.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Dan Manfaatberpengaruh Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>e-money</i> Pada Bank BRI Lamongan.
2	Sandra Dewi dan Sabri (2018), Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi	Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM <i>Mobile Banking</i> pada	Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan berpengaruh terhadap Minat nasabah bertransaksi baik secara parsial

<sup>34</sup>Romadhoniayah dan Priyatno, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaa, Persepsi Daya Guna Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-Banking Pada Bank BRI Lamongan, *jurnal Akuntansi*, Vol. 3, No. 2, <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi/article/view/164h>, 2018/06/25, 2019-04-27, 04:30:14.

		Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Payakumbuh	maupun simultan
3	Andriyano dan Rahmawati (2016),	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta).	Persepsi kemudahan dan persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel.
4	Anik Susanti, Yusuf Khoiruddin dan Nuriyah Solissah (2015), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. <sup>35</sup>	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> . Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> .
5	Irwan Tirtana dan Sinta Permata Sari, (2014). <sup>36</sup>	Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .

<sup>35</sup>Anik Susanti, Yusuf Khoiruddin dan Nuriyah Solissah, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2015, <http://digilip.uin-suska.ac.id/1545>.

<sup>36</sup>Irwan Tirtana Dan Sinta Permata Sari, “ Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking, *journal accounting syariah*, <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/458>, 2014-06-25, 2019-04-29 01:26:16.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini adalah:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Alifatul Laily Romadloniyah, Dwi Hari Prayitno adalah sama-sama meneliti tentang minat nasabah, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Alifatul Laily Romadhoniayah,dan Dwi Hari Prayitno adalah peneliti meneliti tentang *mobile banking* sedangkan Alifatul Laily Romadhoniayah dan Dwi Hari Prayitno *e-money*.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sandra Dewi dan Sabri adalah sama-sama meneliti tentang minat nasabah sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sandra Dewi dan Sabri adalah Sandra Dewi dan Sabri meneliti Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan sedangkan peneliti meneliti pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking*.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Andriyano Dan Rahmawati adalah sama-sama meneliti tentang minat nasabah sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian adalah Andriyano Dan Rahmawati, Andriyano Dan Rahmawati meneliti rekening ponsel, sedangkan peneliti meneliti tentang *mobile banking*.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anik Susanti, Yusuf Khoiruddin dan Nuriyah Solissah adalah sama-sama meneliti tentang minat nasabah sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian adalah Anik Susanti,



Yusuf Khoiruddin dan Nuriyah Solissah Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan sedangkan peneliti hanya meneliti tentang kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking*.

5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Irwan Tirtana dan Sinta Permata Sari adalah sama-sama meneliti *mobile banking*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Irwan Tirtana dan Sinta Permata Sari adalah, peneliti menggunakan dua variabel, sedangkan Irwan Tirtana dan Sinta Permata Sari menggunakan 3 variabel

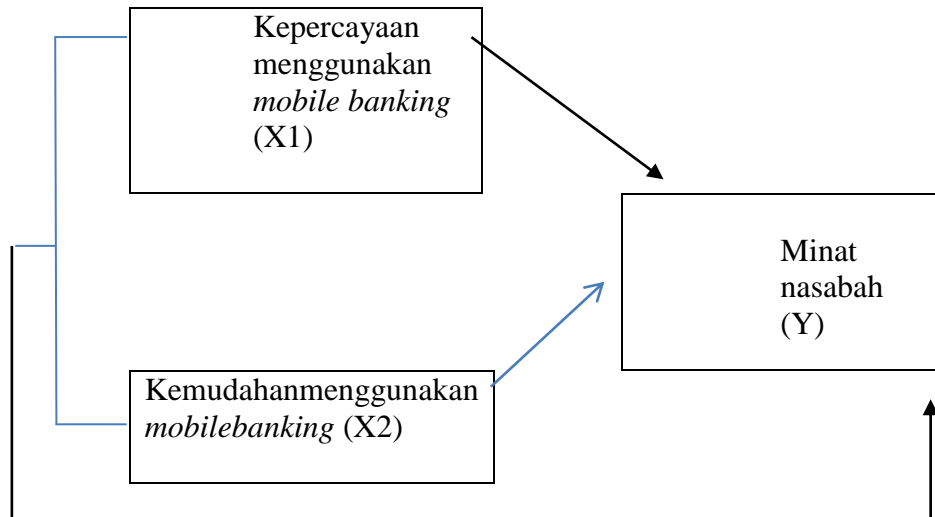
### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>37</sup> Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>37</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa panah kepercayaan menggunakan *mobile banking* (X1) dan panah kemudahan menggunakan *mobile banking* (X2) berpengaruh terhadap minat nasabah (Y).

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu rumusan masalah penelitian dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>38</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan kerangka fikir diatas maka hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

<sup>38</sup>*Ibid.*, hlm. 93.

$H_{a1}$  = Terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

$H_{a2}$  = Terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

$H_{a3}$  = Terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Di jalan Baginda Oloan\ Gatot Subroto No.08 Padangsidimpuan, Sumatera Utara 227118. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Desember 2018 sampai dengan Juli 2019.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik yang disertai dengan tabel, gambar, atau tampilan lain.<sup>1</sup> Penelitian ini menggunakan deskriptif (*Descriptive Research*). Penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen karena tidak untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif ini, peneliti bermaksud menggambarkan atau menerangkan gejala.

Penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Variabel X dalam penelitian ini adalah kepercayaan menggunakan *mobile banking* (X1) dan kemudahan menggunakan *mobile banking* (X2). Sedangkan Variabel (Y) adalah minat nasabah.

---

<sup>1</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 12.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari objek suatu subjek yang meliputi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>2</sup> Populasi yaitu semua komponen yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Maka yang akan menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* tahun 2018 yang berjumlah 1627 nasabah. Pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>3</sup>

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience*), baik segi waktu, situasi, tempat, keinginan peneliti.<sup>4</sup> Pengambilan sampel

---

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 115.

<sup>3</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis, Op. Cit.*, hlm. 116.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 134.

dalam penelitian menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel pada penelitian ini adalah.<sup>5</sup>

$$n = \frac{N}{(1+N(e)^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = tingkat kesalahan sebesar 10%

Dengan mengikuti perhitungan diatas maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$N = 1627$$

e = tingkat kesalahan 10%

Maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{1627}{(1 + 1627(10\%)^2)}$$

$$n = \frac{1627}{(1 + 1627(0,01))}$$

$$n = \frac{1627}{(1 + 1627(0,01))}$$

$$n = \frac{1627}{(1+1627)}$$

$$n = \frac{1627}{(1+1627)}$$

$$n = \frac{1627}{(17,27)}$$

$$n = 94,21$$

---

<sup>5</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm. 61.

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 1627 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 94,21 namun karena subjeknya bukan bilang pecahan maka dibulatkan menjadi 94 responden yang menggunakan *mobile banking*.

#### **D. Sumber data**

Dalam pengumpulan data, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>6</sup> Data primer adalah data yang diperoleh dari pihak responden langsung dengan alat bantu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari nasabah yang melakukan kegiatan dengan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.<sup>7</sup> Data sekunder adalah data yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi.

---

<sup>6</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 122.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 122.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Metode Angket/ Quesioner

Merupakan metode serangkaian atau daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.<sup>8</sup> Kuesioner ini berisi pernyataan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Dimana ada beberapa pernyataan yang diambil dari penelitian terdahulu dan beberapa pernyataan yang dibuat penulis.

Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang gejala sosial.<sup>9</sup> Skala Likert merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skort. Angket ini menggunakan skala Likert yaitu sebagai berikut

**Tabel III. 1**  
**Skala Likert**

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

<sup>8</sup>*Ibid.*

<sup>9</sup>Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian cetakan ke-7*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 12.



Keterangan:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Dengan menggunakan skala Likert 5 kategori dengan nilai positif dan nilai negatif, caranya dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden, kemudian diminta untuk menjawab pernyataan yang telah diberikan dengan jawaban yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel III. 2**  
**Kisi-Kisi Kuesioner**

No	Variabel	Indikator	Jumlah	Nomor
1	Kepercayaan menggunakan <i>mobile banking</i> (X1).	1. sistem kepercayaan. 2. sistem keamanan.	6	1, 2, 3 4, 5, 6
2	Kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i> (X2).	1. mudah dipahami. 2. mudah dipelajari. 3. mudah pengoperasiannya.	6	1, 2 3, 4 5, 6
3	Minat Nasabah (Y).	1. keinginan untuk menggunakan. 2. selalu mencoba menggunakan. 3. berlanjut dimasa yang akan datang.	6	1, 2  3, 4  5, 6

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.<sup>10</sup> Dengan mengambil narasumber perwakilan *branch sales support* dan nasabah bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

## 3. Studi dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian namun memperoleh data melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid, maka perlu diuji dengan menggunakan SPSS (*Statistical Produk and Services Solution*).<sup>11</sup>

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena

---

<sup>10</sup>Burhan Bungin, *Op. Cit.*, hlm. 126.

<sup>11</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 132.

tidak mengukur atau apa yang seharusnya dilakukan.<sup>12</sup> Uji validitas dapat dirumuskan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrumen, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dari instrumen penelitian. Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggambarkan alat analisis SPSS versi 23, yakni dengan uji *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>13</sup>

## 3. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah metode statistik yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan berbagai karakteristik data.<sup>14</sup> Seperti seberapa rata-ratanya, seberapa jauh data bervariasi, dan berapa standar deviasinya, nilai maksimum dan nilai minimum data.

---

<sup>12</sup>Mudrajat Kuncoro, *Penelitian Untuk Bisni dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 172.

<sup>13</sup>Duwi Priyatno, *Mandiri belajar SPSS*, (Jakarta: Mediakom, 2008), hlm. 26.

<sup>14</sup>Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

#### 4. Uji Normalitas

Menurut Dwi Priyatno, uji normalitas “uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah hasil yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal”.<sup>15</sup> Metode yang digunakan pada pengujian ini adalah dengan melihat penyebaran data pada garis diagonal pada grafik normal p-p *plot of regression standardized*.

#### 5. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan asumsi dalam penggunaan analisis regresi.<sup>16</sup> Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* dari 0,1.

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan lainnya tetap, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika berada, maka disebut heteroskedastisitas, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi

---

<sup>15</sup>Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Dan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV, Andi Offset, 2012), hlm. 90.

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 98.

heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu.<sup>17</sup>

## 6. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

## 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal 2 variabel. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kepercayaan menggunakan *mobile banking* (X1) dan kemudahan menggunakan *mobile banking* (X2), dan terhadap Minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Y). persamaan regresi dapat dirumuskan:

$$MN = a + b_1KP + b_2KM + e$$

Keterangan:

Y = Minat nasabah

$\alpha$  = Konstanta

---

<sup>17</sup>Dwi, Priyatno, *Op Cit.*, hlm. 154.

$b_1 b_2$  = Koefisien regresi

KP = Kepercayaan Menggunakan *Mobile Banking*

KM = Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking*

e = error

## 8. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel bebas. Dengan menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 10% jika nilai signifikan  $t > 0,1$  maka  $H_0$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sebaliknya jika nilai signifikan, 0,1 maka  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai  $t$  hitung juga dapat dibandingkan dengan dengan nilai  $t$  tabel. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu:

$H_0$  diterima maka  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  untuk  $\alpha = 10\%$

$H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka untuk  $\alpha = 10\%$ .

### b. Uji F (Simultan)

Uji koefisien secara simultan atau bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini mengetahui apakah variabel kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh simultan atau tidak terhadap minat nasabah

pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Dengan kriteria uji F adalah:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $< \alpha (0,1)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $< \alpha (0,1)$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.**

##### **1. Sejarah singkat PT. Bank Muamalat Indonesia**

PT. Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan Memenuhi kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia didukung oleh aliansi lebih dari 4000 kantor pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. Bank Muamalat Indonesia juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip* pertama di



Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai bank pertama murni syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok Nusantara.<sup>1</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang dikota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu juga berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah dijangkau karena tempet kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada Jalan Protokol disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan sebanyak 17 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan kantor cabang dan kantor cabang pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 54 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 unit.

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*” <http://www.bankmuamalat.co.id/profile-bank-muamalat>, diakses 09 April 2018 pukul 09:30 WIB.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

### a. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.

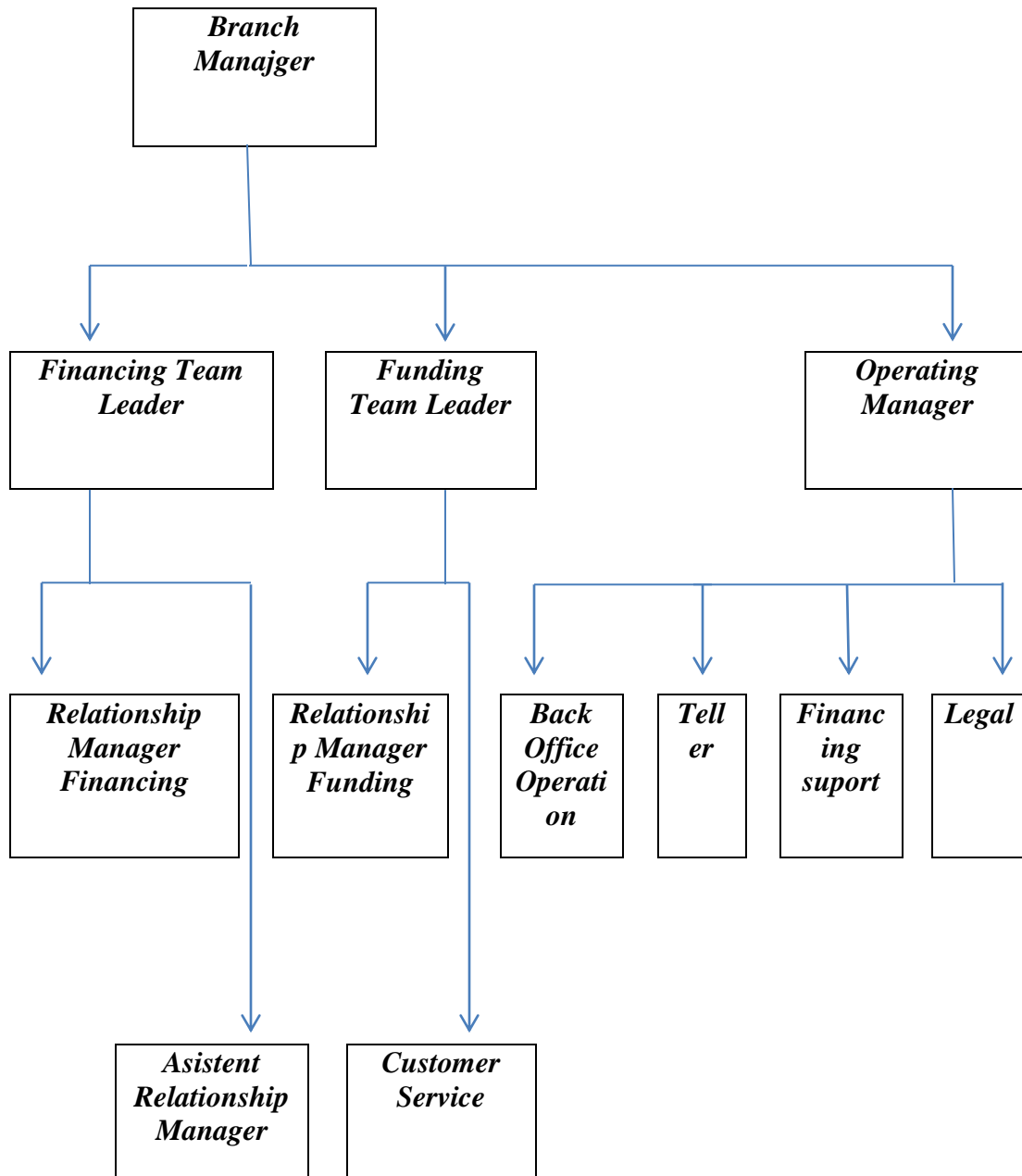
### b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta berorientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## **3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan.**

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

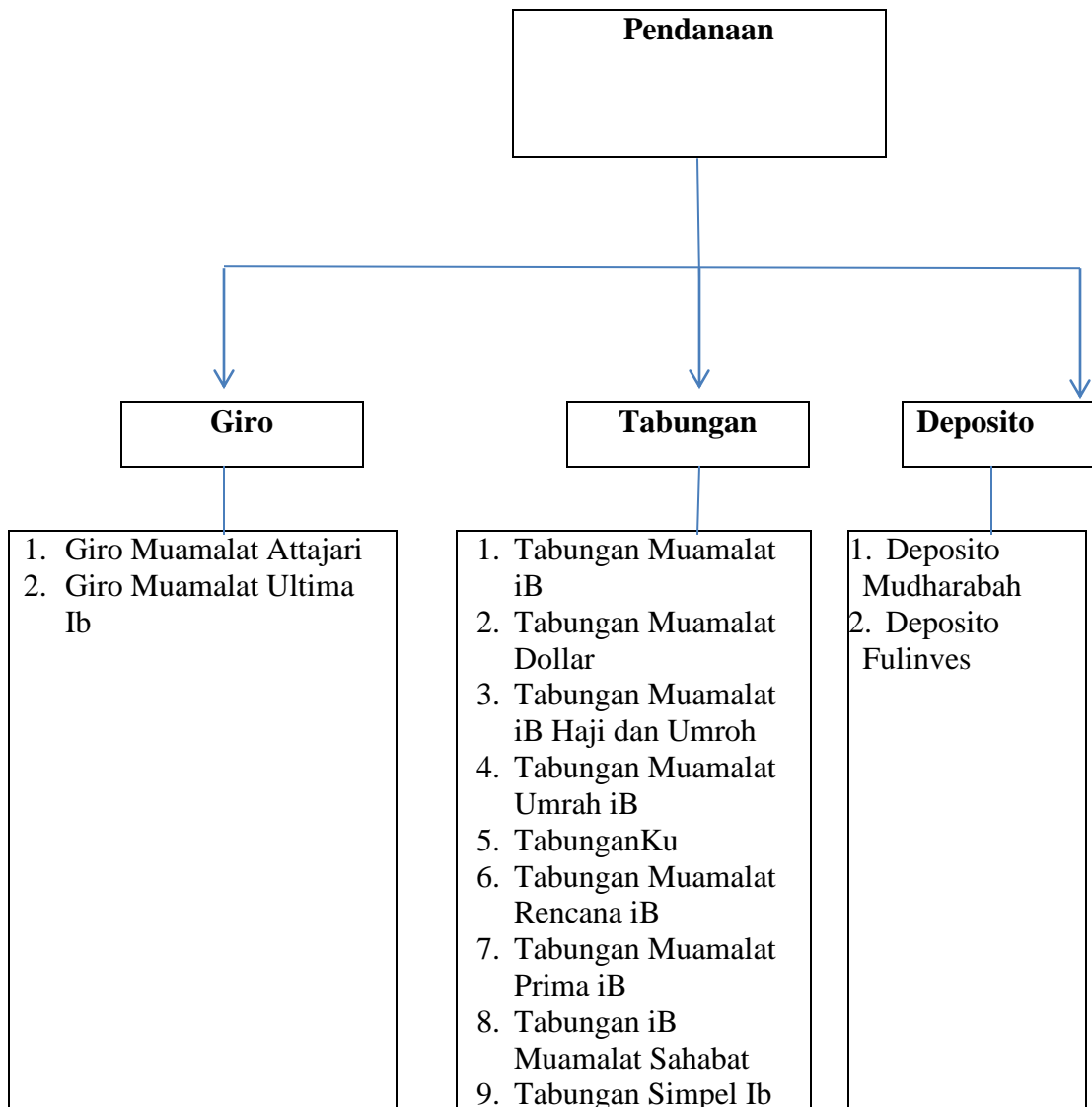
**Gambar IV,I**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor**  
**Cabang Padangsidempuan**

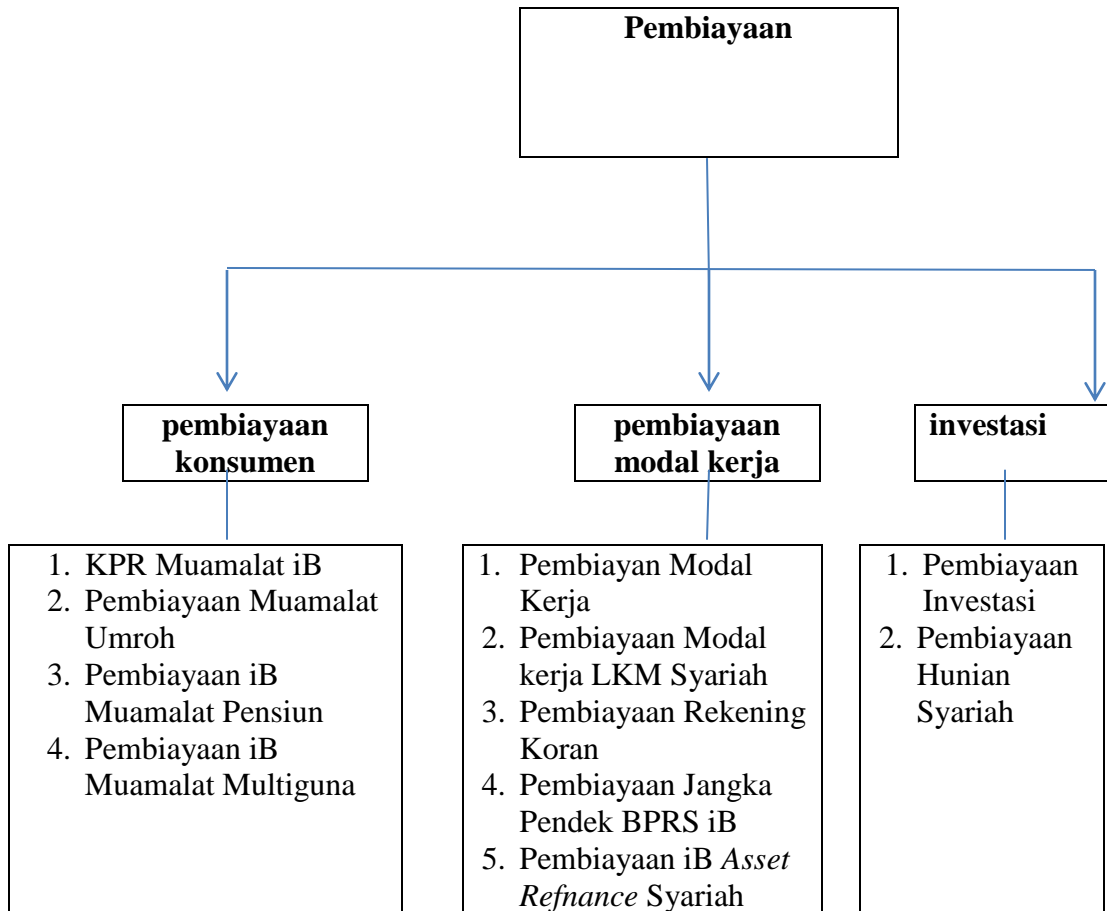
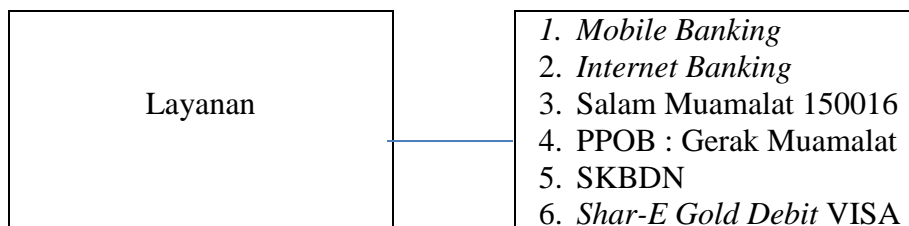


#### 4. Produk dan Layanan

Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk kantor cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**Gambar IV.2**  
**Produk Pendanaan**



**Gambar IV.3****Produk Pembiayaan****Gambar IV.4****LAYANAN**

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikan 10% atau 0,1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Maka  $r_{hitung}$  untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*, tingkat signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n-2 adalah jumlah sampel jadi df = 94-2 = 92, maka diperoleh angket  $r_{tabel} = 0,1707$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

#### a. Uji Validitas Variabel Kepercayaan Menggunakan *Mobile Banking*

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Kepercayaan**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KP_1	0,756	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan df = pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$	Valid
KP_2	0,687		Valid
KP_3	0,667		Valid
KP_4	0,724		Valid
KP_5	0,709		Valid
KP_6	0,729		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,1707. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 6 dinyatakan valid.

**b. Uji Validitas Variabel Kemudahan menggunakan *mobile banking***

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Kemudahan**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KM_1	0,547	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1707$	Valid
KM_2	0,584		Valid
KM_3	0,609		Valid
KM_4	0,673		Valid
KM_5	0,614		Valid
KM_6	0,581		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,1707. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dinyatakan valid.

**c. Uji Validitas Variabel Minat Nasabah**

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Minat Nasabah**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
MN_1	0,473	Instrumen valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada $r_{tabel}$ dengan $df =$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh	Valid
MN_2	0,556		Valid
MN_3	0,702		Valid
MN_4	0,630		Valid
MN_5	0,721		Valid

MN_6	0,581	$r_{\text{tabel}} = 0,1707$	Valid
------	-------	-----------------------------	-------

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai  $r_{\text{hitung}}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1707 . Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
Kepercayaan	0,803	6
Kemudahan menggunakan <i>mobile banking</i>	0,647	6
Minat Nasabah	0,659	6

Sumber : Data Diolah SPSS 23 tahun 2019

Dari hasil output SPSS diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking*  $0,803 > 0,60$ . Dengan demikian kepercayaan menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan *reliable*. Kemudian kemudahan menggunakan *mobile banking*  $0,647 > 0,60$ . Dengan demikian variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan bahwa *reliable*. Selanjutnya *Cronbach's Alpha* untuk variabel



minat nasabah  $0,659 > 0,60$ . Dengan demikian variabel minat nasabah dapat dikatakan *reliable*.

### 3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, mean, minimum, maximum dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV.5**  
**Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP	94	17	30	25.74	2.911
KM	94	18	30	25.31	2.476
MN	94	20	30	25.88	2.359
Valid N (listwise)	94				

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat dilihat pada variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* dengan jumlah sampel 94 dengan nilai rata-rata sebesar 25,74 dan standar deviasinya adalah 2,911 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya. Sehingga mengidentifikasi bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga

penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 17 dan nilai tertinggi adalah 30.

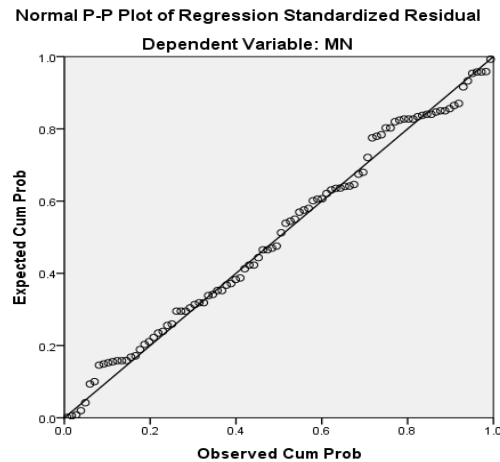
Variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* dengan jumlah sampel 94 dengan nilai rata-rata sebesar 25,31 dan standar deviasinya adalah 2,476 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya. Sehingga mengidentifikasi bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 18 dan nilai tertinggi adalah 30.

Variabel minat nasabah dengan jumlah sampel 94 dengan nilai rata-rata sebesar 25,88 dan standar deviasinya adalah 2,359 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya. Sehingga mengidentifikasi bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 20 dan nilai tertinggi adalah 30.

#### **4. Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan uji grafik Normal P-P *Plot of regression standardized residual*. Dengan syarat bahwa titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai terdistribusi normal.

**Gambar IV. 2**  
**Hasil Uji Normalitas**



*Sumber: hasil output SPSS versi 23, data diolah*

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah cara untuk menguji ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan *tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 *tolerance* dan *tolerance* lebih 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.918	2.342		4.662	.000		
	KP	.620	.055	.765	11.323	.000	.968	1.033
	KM	-.039	.064	-.041	-.612	.542	.968	1.033

a. Dependent Variable: MN

Berdasarkan hasil output diatas dapat diketahui nilai *tolerance* dari variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* adalah  $0,968 > 0,1$  variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* (X1) adalah  $0,968 > 0,1$ . Dan variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* (X2) adalah  $0,968 > 0,1$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,1. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

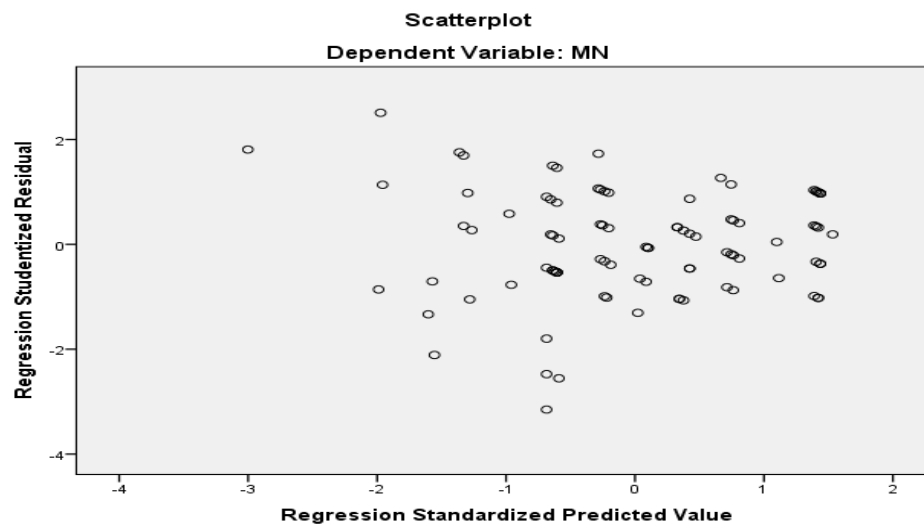
Selanjutnya berdasarkan nilai *VIF* dari variabel kepercayaan (X1) adalah  $1,033 < 10$  dan variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* adalah  $1,033 < 10$  jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai *VIF* dari ketiga variabel diatas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi

heteroskedastisitas apabila tidak *scatterplot regresi* tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan menyebar dibawah pada sumbu Y. hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

**Gambar IV.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dibawah sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel Y (terikat), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel IV.7**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.522	.512	1.07632

a. Predictors: (Constant), KM, KP

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,522 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu  $723 \times 723 = 0,522$ . Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) sama dengan 52,2% angka koefisien determinasi *R Square* 0,522 dengan angka tersebut mengandung arti bahwa kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah sebesar 52,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 52,2 = 47,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain dilur model regresi ini.

## 7. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Co,016efficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.640	2.200		3.018	.003		
KP	.680	.069	.720	9.809	.000	.974	1.026
KM	-.016	.084	-.014	-.190	.850	.974	1.026

a. Dependent Variable: MN

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *Unstandardized Coefficient* tabel diatas maka persentase analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$MN = \alpha + b_1KP + b_2KM + e$$

$$MN = 6.640 + 0,680 KP + -0,016 KM + e$$

Keterangan:

KP = Kepercayaan menggunakan *mobile banking*

KM = Kemudahan menggunakan *mobile banking*

MN = Minat Nasabah

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 6,640 dengan parameter positif menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* dianggap konstan atau ditiadakan, maka minat nasabah sebesar 6,640 satuan.

- b. Nilai koefisien variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,680 menunjukkan bahwa apabila kepercayaan menggunakan *mobile banking* mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka minat nasabah mengalami penurunan sebesar 0,680 satuan, dengan anggapan variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* mengalami penurunan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara kepercayaan menggunakan *mobile banking* dengan minat nasabah.
- c. Nilai koefisien variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* sebesar -0,016. Menunjukkan apabila kemudahan menggunakan *mobile banking* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka minat nasabah. mengalami peningkatan sebesar -0,016 satuan, dengan anggapan variabel lain tetap. Koefisien bernilai negatif artinya tidak terjadi hubungan antara kemudahan menggunakan *mobile banking* dengan minat nasabah.

## **8. Uji Hipotesis**

### **a. Uji t ( Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam menggunakan *software* SPSS Berikut hasil analisis regresi pada uji t.



**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.640	2.200		3.018	.003
KP	.680	.069	.720	9.809	.000
KM	-.016	.084	-.014	-.190	.850

a. Dependent Variable: MN

Berdasarkan hasil output SPSS diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking* adalah 9,809 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n-k-1$  atau  $94-3-1 = 90$  hasil yang diperoleh 1,661 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $9,809 > 1,661$ ) maka  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah.

Sedangkan diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kemudahan menggunakan *mobile banking* (X2) adalah -0,190, untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n-k-1$  atau  $94-3-1 = 90$  hasil yang diperoleh dari 1,661 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,190 < 1,661$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji t tersebut tidak terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah.

Dimana semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah tentang aplikasi *mobile banking* akan meningkatkan produktivitas, efisiensi biaya, waktu dan juga tenaga. Nasabah percaya bahwa sistem keamanan *mobile banking* dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas ketika nasabah menggunakan *mobile banking*.

#### b. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan jika nilai  $sig < 0,1$  maka  $H_a$  diterima.

**Tabel IV.10**  
**Uji signifikansi (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115.148	2	57.574	49.698	.000 <sup>b</sup>
Residual	105.421	91	1.158		
Total	220.568	93			

a. Dependent Variable: MN

b. Predictors: (Constant), KM, KP

Berdasarkan hasil uji output pada tabel IV.10 diatas bahwa Berdasarkan hasil uji output pada tabel IV.10 diatas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 49,698 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,15 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $49,698 > 2,15$ ), maka  $H_a$

diterima  $H_0$  ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan  $< 0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Hal ini berarti hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas positif.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian data diolah dengan SPSS Versi 23 berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diperoleh persamaan regresi yaitu:

Konstanta sebesar 6,640 satuan mempunyai arti jika variabel kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* dianggap konstanta atau misalnya 0 maka minat nasabah adalah sebesar 6,640.

Koefisien regresi variabel kepercayaan adalah 0,680 satuan terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat. Koefisien regresi kemudahan menggunakan *mobile banking* adalah -0,016 satuan tidak terdapat pengaruh terhadap minat nasabah.

Hasil uji koefisien nilai R sebesar  $= 0,522$  adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R yaitu  $723 \times 723 = 0,522$  besarnya angka koefisien determinasi *R square* 0,522 sama dengan 52,2% angka tersebut mengandung arti bahwa kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah sebesar 52,2% sedangkan sisanya ( $100\% - 52,2\% = 47,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini yaitu risiko, persepsi kenyamanan, kualitas layanan, dan persepsi kebermanfaatan.

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t nilai nya yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $9,809 > 1,661$ ) maka  $H_a$  diterima maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t tersebut terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah tentang *mobile banking* maka semakin tinggi penggunaan *mobile banking*, Nasabah percaya bahwa sistem keamanan yang diterapkan bank syariah itu dapat menjaga privasi mereka sehingga nasabah merasa aman menggunakan *mobile banking*. Nasabah akan terus menggunakan *mobile banking* jika nasabah merasa bahwa data-data pribadi nasabah aman dan tidak ada gangguan saat menggunakan *mobile banking* tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwi Ardika yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Sudi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta yang menunjukkan bahwa “persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*”.

2. Pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t nilai nya yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,190 < 1,661$ ) maka  $H_0$  ditolak maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t tersebut tidak terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah.

Walaupun nasabah menggunakan *mobile banking* akan tetapi belum tentu nasabah merasa mudah menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Dan Sebagian nasabah masih kurang paham penggunaan *mobile banking* tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dara Saputri yang berjudul Pengaruh Kemudahan, Daya guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang yang menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking*.

3. Pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidempuan. Dalam penelitian ini  $F_{hitung}$  sebesar 49,689 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,15 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $49,698 > 2,15$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Ahmad Zaki yang berjudul Pengaruh kepercayaan.

Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi Kenyamanan terhadap minat penggunaan *mobile banking* syariah yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantaranya keterbatasan yang dihadapi penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yaitu peneliti hanya meneliti kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah. Sedangkan masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti.
2. Pada saat penyebaran angket, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi variabel yang diperoleh.
3. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya bisa meneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor cabang Padangsidempuan.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat selesai.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas mengenai kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh kepercayaan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,680 > 1,661$ ) maka  $H_a$  diterima jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat menggunakan *mobile banking*.
2. Tidak terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,190 < 1,661$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah.
3. Kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 49,698 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,15 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $49,698$

$> 2,15$ ) maka  $H_0$  ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan  $< 0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

4. Hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah sebesar 52,2%. Sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

## **B. Saran**

Saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas adalah:

1. Bagi pihak lembaga keuangan, sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan *mobile banking* yang mempunyai pengaruh yang signifikan dan dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dan sebaiknya keamana data-data nasabah lebih diperhatikan lagi agar nasabah merasa aman menggunakan *mobile banking* dan percaya menggunakan *mobile banking*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel penelitian menggunakan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* seperti persepsi kenyamanan, keamanan, risiko dan sebagainya. Peneliti selanjutnya juga perlu menambah objek penelitian yang tidak terbatas pada lembaga lain yang sehingga jumlah



sampel pada penelitian bertambah dan dapat memberikan hasil yang lebih bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Abdul Rahman dan Muhib Abdul, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Anton M Maulino Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2016.
- Djaali, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Dwi, Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Dwi Suwiknyo, *Kamus Lengkap Ekonomi Islam*, Jakarta: Total Media, 2009.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2011.
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Jogi Yanto, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Jogianto, *Sistem Teknologi Informasi*, Jakarta: Pranada Grup, 2009.

- Lena Ellitan dan Lina Anantan, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- M.Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah, *Pesan, Kesan dan Kesesuaian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Meity Taqdir Qodratillah dkk, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kemudahan, 2011.
- Muhammad Nasib Ar-Rifa'I dalam Ringkasan tafsir Ibnu Katsir, *Kemudahan Dari Allah*, Jakarta: Gema Insani Press, 1999.
- Mudrajat Kuncoro, *Penelitian Untuk Bisni dan Ekonomi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Moh. Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Nugroho Budi Luhur, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian cetakan ke-7*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2006.
- Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sutaman, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

### **Sumber Lain:**

- Andri Yano dan Rahmawati, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel, Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Yogyakarta, *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, Vol.4, No. 2

2016/12/19, 2019-04-27, 13:54:29,  
<http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/profita/article/view/5569>.

Agus Arwani, Pengaruh Sikap Mahasiswa Muslim Terhadap Minat Pada Bank Syariah, *jurnal penelitian*, No. 1 Vol 12, 2015/05/04, 2019-04-24 03:20:18, <http://e-journal.iainpekalongan.ac.id/index.php/Penelitian/article/view/640>.

Anik Susanti, Yusuf Khoiruddin dan Nuriyah Solissah, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2015, <http://digilib.uin-suska.ac.id/1545>.

Ardika and Piliyanti, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam iain surakarta.”, Skripsi IAIN Surakarta.

Data yang diperoleh dari Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang Padangsidimpuan.

David, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of User Acceptance Of Information Technology, *Jurnal Management Information System (Online)* Vol. 12, No. 3, <http://www.jstor.org/stable/249008>, 03-12-1989, 2019/12/03.

Dewi, Sabri, and Winata, “Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh.”, *Journal of Economic Studies*, Vol. 2, No. 2, <http://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/view/723>, 2018/12/28, 2019-04-25 09:42:54.

Dwi Mastia Harlan, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Resiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta”, Skripsi S1, Universitas Yogyakarta.

Irwan Tirtana Dan Sinta Permata Sari, “ Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking, *journal accounting syariah*, <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/458>, 2014-06-25, 2019-04-29 01:26:16.

Mario Ladesman, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking”, Skripsi, Universitas Raden Intan Lampung.

- Nur Aziroh, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia 118 Kantor Cabang Pembantu Kudus” *journal Equilibrium.stainkudus.ac.id*, <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/202>, 2019-01-23.
- Novi dan Hadi, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Mobile Banking, <http://jurnal.fe.uad.ac.id/wp-content/uploads> , 27- 06 - 2019, 11:08.
- Priestiani Putri Rahayu, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking, Study Empiris Pada Mahasiswa di Yogyakarta”, Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Riski Fahlevi Zulkarnaen, Wawancara dengan *Brach Sales Suport Bank Muamalat Indonesia*, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 21 April 2019.
- Romadhoniyah dan Priyatno, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaa, Persepsi Daya Guna Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-Banking Pada Bank BRI Lamongan, *jurnal Akuntansi*, Vol. 3, No. 2, , <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi/article/view/164h>, 2018/06/25, 2019-04-27, 04:30:14.
- Sherly Rakhmawati dan Isharijadi, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet banking Pada Nasabah Bank Muamalat Pembantu Mediun, “*Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* 2, no. 2, <https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.1200>. (10 Oktober 2013), 12:00:42, 71-84.
- Shergill, G.S. and Li, *Mobile Banking-An Empirical Investigation Of Customes’s Behaviour For Online Banking in New Zealand*, di unduh <http://www.Business.Massey.ac.nz/commerce/research-outputs/2012/>.
- Sahleni, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Siswa SMK N1 Panyabungan Jurusan Perbankan Menggunakan *Mobile Banking*” Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2018.
- Sumiati, Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang padangsidempuan, 21 April 2019.
- Syafrina, Wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang padangsidempuan, 25 April 2019.
- Widjana Mahardika Aditya, “Determinan Faktor Penerimaan Terhadap Internet Banking Pada Nasabah Bank di Surabaya” Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2010.

Wibowo, A. "Kajian Tentang Perilaku Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Tecnology Acceptance Model* (TAM) Program Study Sistem Informasi"  
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, 2007

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama Lengkap : HOTLINA SARI
2. Nama Panggilan : Lina
3. Tempat/ Tgl. Lahir : Hutaraja Tinggi, 22 Oktober 1997
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Anak Ke : 1 (satu) dari 5 (lima) bersaudara
7. Alamat : Jalan Lintas Riau, Desa Hutaraja Tinggi,  
Kecamatan Hutaraja Tinggi, Kabupaten Padang Lawas,  
Provinsi Sumatera Utara.
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. No. Telepon/Hp : 0822-6721-0292

### **B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 100870 Hutaraja Tinggi (2003-2009)
2. SMP Negeri 4 Hutaraja Tinggi (2009-2012)
3. SMA Negeri 1 Hutaraja Tinggi (2012-2015)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2015-2019)

### **C. IDENTITAS ORANG TUA**

- Nama Ayah : Khairul Fahri  
Pekerjaan : Petani  
Nama Ibu : Elvi Derisma Hasibuan  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

## **IDENTITAS RESPONDEN**

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda check list (√) atau tanda silang ( X) pada kolom yang sudah disediakan dengan jawaban yang sesuai.

Nama :

Usia :

Jenis kelamin : ( ) Laki- Laki ( ) Perempuan

Pekerjaan : ( ) Pegawai\ Karyawan ( ) Pelajar\ Mahasiswa

( ) Wiraswasta ( ) Lain- lain

1. Apakah saudara/i mengetahui mengenai layanan *mobile banking* ?  
( ) Ya ( ) Tidak
2. Jika iya, darimana saudara/i mengetahui informasi mengenai layanan *mobile banking* ?  
( ) Promosi dari bank ( ) Surat Kabar  
( ) Radio ( ) Lainnya.....
3. Jika saudara/i mengetahui *mobile banking*, sudah berapa lama saudara/i mengetahui layanan *mobile banking*?  
( ) 3-6 bulan ( ) 1- 2 Tahun
4. Sudah berapa lama saudara/i menggunakan *mobile banking*?  
( ) 3-6 bulan ( ) 1- 2 Tahun
5. Berapa kali saudara/i menggunakan layanan *mobile banking* dalam 1 bulan?  
..... kali

### PETUNJUK

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* (  $\sqrt{\quad}$  ) atau tanda silang ( X ) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pertanyaan berikut dari 5 pilihan jawaban. Adapun jawaban tersebut adalah :

(SS) = Sangat Setuju

( S ) = Setuju

( KS) = Kurang Setuju

( TS ) = Tidak Setuju



( STS) = Sangat Tidak Setuju

### A. Minat Nasabah

No	Pertanyaan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	TST
1	Saya berminat untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> setiap saya melakukan transaksi.					
2	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dimasa yang akan datang.					
3	Saya tidak berminat menggunakan <i>mobile banking</i> saat bertransaksi.					
4	Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> jika memang sesuai dengan kebutuhan saya.					
5	Saya akan selalu menggunakan <i>mobile banking</i> kapan saja dan dimana saja.					
6	Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> , jika sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan saya dimasa yang akan datang.					

### B. Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking*

No	Pertanyaan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	TST
1	Saya dapat memahami aplikasi <i>mobile banking</i> dengan mudah					
2	Saya merasa aplikasi <i>mobile banking</i> mudah digunakan setiap saat					
3	Saya merasa tampilan <i>mobile banking</i> membuat saya bingung					

4	Menurut saya <i>mobile banking</i> mudah dipelajari					
5.	Saya merasa proses transaksi dalam <i>mobile banking</i> jelas					
6	saya merasa tampilan menu yang ditampilkan pada <i>mobile banking</i> tidak memudahkan saya melakukan transaksi					

### C. Kepercayaan

No	Pertanyaan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	TST
1	Saya percaya dengan layanan <i>mobile banking</i>					
2	Fitur-fitur yang ada dalam <i>mobile banking</i> dapat dipercaya.					
3	Menurut saya bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> dapat dipercaya					
4	Saya merasa tidak aman menggunakan <i>mobile banking</i>					
5.	Keamanan transaksi <i>mobile banking</i> membuat nasabah merasa yakin menggunakannya.					
6	<i>Layanan mobile banking</i> yang disediakan oleh perbankan dapat dipercaya keamanannya.					

## LAMPIRAN 1

### SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: **Rodame Monitorir Napitupulu, MM**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket yang ditujukan untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan yang disusun oleh:

Nama : HOTLINA SARI  
Nim : 15 401 00286  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket pada: Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan.

Padangsidempuan, Juli 2019

**Rodame Monitorir Napitupulu.**

**MM**

**NIP:19841130 218013 2 001**

### **LEMBAR VALIDASI ANGKET MINAT NASABAH**

Kami mohon, kiranya ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun. Berilah tanda checklist ( ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.

Untuk revisi ibu langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
1. Keinginan untuk selalumenggunakan	1			
	2			
2. Selalu mencoba untuk menggunakan	3			
	4			
3. Berlanjut dimasa yang akan datang	5			
	6			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, juli 2019

Validator

**MM**

**Rodame Monitorir Napitupulu,**

**NIP: 19841130 218013 2 001**

**LEMBAR VALIDASI**

**ANGKET KEMUDAHAN**

Kami mohon, kiranya ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun. Berilah tanda checklist ( ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.

Untuk revisi ibu langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
1. Mudah dipahami	1			
	2			
2. Mudah dipelajari	3			
	4			
3. Mudah pengoperasiannya	5			
	6			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, juli 2019  
Validator

**Rodame Monitorir Napitupulu,**

**MM**

**NIP: 19841130 218013 2 001**

**LEMBAR VALIDASI**

**ANGKET KEPERCAYAAN**

Kami mohon, kiranya ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun. Berilah tanda checklist ( ) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada setiap butir soal.

Untuk revisi ibu langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.

Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
1. Sistem kepercayaan	1			

	2			
	3			
2. Sistem keamanan	4			
	5			
	6			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, juli 2019

Validator

**MM**

**Rodame Monitorir Napitupulu,**

**NIP: 19841130 218013 2 001**

**LAMPIRAN 2**

RESPONDEN	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	KEPERCAYAAN						
	1	2	3	4	5	6	
1	5	3	4	5	5	5	25
2	4	4	3	3	4	4	21
3	4	4	3	5	5	4	24
4	4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	3	3	3	4	21
6	5	5	5	5	5	5	30

7	5	4	4	4	4	5	26
8	4	3	3	5	5	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	4	4	4	5	26
12	4	5	4	5	5	4	27
13	4	3	4	3	3	4	20
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	5	5	5	5	30
17	4	4	5	4	4	4	25
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	4	5	5	5	5	29
20	4	4	3	3	3	4	21
21	5	4	4	4	4	5	26
22	4	5	4	4	4	4	25
23	4	4	5	5	5	4	27
24	4	5	4	5	5	4	27
25	4	3	4	5	5	4	25
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	3	4	5	5	4	25
28	4	5	4	5	5	4	27
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	5	4	4	4	4	25
31	4	4	4	3	3	4	22
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	5	4	4	4	4	25
34	4	4	5	3	3	4	23
35	5	4	5	5	5	5	29
36	5	4	4	5	5	5	28
37	5	4	4	4	4	5	26
38	4	5	4	5	5	4	27
39	4	4	5	4	4	4	25
40	5	5	5	5	5	5	30
41	4	4	5	4	4	4	25
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	4	4	4	4	5	26
44	5	4	3	3	3	5	23
45	4	5	5	5	5	4	28
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	5	4	4	4	4	25
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	4	4	4	5	27
50	4	5	5	5	5	4	28
51	5	5	5	4	4	5	28
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	5	5	3	3	3	24
54	3	4	4	3	3	3	20

55	4	5	5	5	5	4	28
56	2	1	4	4	4	2	17
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	1	5	4	4	4	22
59	4	2	4	3	3	4	20
60	4	4	5	5	5	4	27
61	4	4	5	5	5	4	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	5	4	4	5	28
64	4	4	4	3	3	4	22
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	5	5	5	4	4	5	28
68	4	4	5	4	4	4	25
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	4	5	5	5	4	27
71	3	4	4	4	4	3	22
72	3	4	4	4	4	3	22
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	4	4	4	4	3	22
75	5	5	5	4	4	5	28
76	4	4	5	5	5	4	27
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	5	5	5	30
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	5	4	4	5	28
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	4	4	4	5	27
85	3	4	4	5	5	3	25
86	3	4	4	5	5	3	24
87	5	5	4	4	4	5	27
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	5	5	5	26
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	5	30
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	4	4	5	5	5	28

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEMUDAHAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING						JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	
	1	4	4	3	4	4	
2	4	4	3	3	4	4	22
3	5	5	5	5	5	5	30



4	3	3	4	3	3	4	20
5	3	3	4	3	4	4	21
6	4	5	4	4	3	3	24
7	5	5	3	3	4	4	23
8	5	5	5	5	5	5	30
9	3	3	5	5	5	4	25
10	4	4	5	5	5	4	27
11	5	5	5	5	5	5	27
12	4	5	4	5	5	4	30
13	5	4	4	4	5	5	27
14	5	4	4	4	4	4	25
15	5	5	5	4	4	4	26
16	4	4	4	5	5	4	26
17	4	4	5	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	26
19	5	4	5	5	5	5	26
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	5	4	4	4	26
22	4	5	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	4	5	4	28
25	4	4	3	4	4	4	23
26	4	4	3	5	5	3	24
27	4	3	3	5	5	4	23
28	4	3	3	4	3	3	21
29	4	4	5	4	5	3	25
30	5	4	3	3	5	5	25
31	4	4	5	5	5	5	28
32	3	3	3	3	3	3	18
33	5	5	4	4	3	4	25
34	3	5	5	5	4	4	26
35	5	4	5	5	5	5	23
36	5	5	4	4	3	4	25
37	5	4	4	4	4	5	24
38	4	3	4	4	5	4	24
39	5	3	3	5	3	4	23
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	3	3	3	4	21
42	4	4	5	5	4	4	26
43	5	4	4	4	4	5	24
44	5	5	4	4	4	5	27
45	4	4	5	5	3	4	25
46	4	4	4	4	4	4	28
47	5	5	5	5	3	3	26
48	4	4	3	4	5	4	24
49	5	5	4	4	4	5	27
50	4	5	5	5	5	4	25
51	5	5	5	4	4	5	24

52	4	4	4	4	4	4	27
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	5	5	5	5	3	26
55	3	5	5	4	5	3	24
56	4	5	4	4	5	5	27
57	3	4	5	3	5	4	25
58	4	1	5	4	4	4	25
59	5	5	2	4	4	5	25
60	3	4	4	3	3	5	24
61	4	4	4	4	5	4	25
62	4	4	4	4	5	5	28
63	4	4	3	3	3	4	21
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	5	4	4	4	4	25
67	4	4	5	4	5	5	27
68	4	4	3	3	3	4	21
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	4	4	5	4	4	26
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	4	5	5	4	28
75	4	4	4	3	3	3	21
76	4	4	3	4	5	4	24
77	4	4	5	4	4	4	25
78	4	4	4	5	5	3	25
79	4	4	5	4	5	5	27
80	4	5	4	5	5	4	24
81	5	5	5	5	5	5	30
82	4	4	3	4	5	5	25
83	5	4	5	4	5	4	27
84	4	5	5	5	5	5	29
85	5	4	5	4	4	4	26
86	5	4	4	4	3	4	24
87	4	5	5	5	5	5	29
88	4	4	4	4	4	4	27
89	4	4	4	5	5	5	23
90	5	4	5	4	4	5	27
91	5	4	4	5	5	3	27
92	4	5	4	4	4	4	25
93	4	4	5	4	5	4	26
94	5	4	4	5	4	5	27

RESPONDE N	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL						JUMLAH
	MINAT NASABAH						
	1	2	3	4	5	6	

1	3	5	3	4	5	4	24
2	4	4	4	3	3	4	22
3	4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	5	4	4	3	25
5	4	4	4	3	3	2	20
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	4	4	4	26
8	4	4	3	3	3	4	21
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	5	4	4	4	4	27
12	4	5	5	4	5	5	21
13	4	4	3	3	3	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	4	30
16	5	5	5	5	5	5	26
17	5	4	4	5	4	4	30
18	5	5	4	5	5	5	26
19	5	5	5	5	5	5	29
20	4	4	4	3	3	4	21
21	4	5	4	4	4	5	24
22	4	4	5	4	4	4	25
23	4	4	4	5	5	3	25
24	4	4	5	4	5	4	27
25	4	4	3	4	5	4	24
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	3	4	5	5	25
28	5	4	5	4	5	4	27
29	4	5	5	5	5	5	29
30	5	4	5	4	4	4	26
31	5	4	4	4	3	4	24
32	5	5	5	5	5	5	29
33	5	4	5	4	4	4	27
34	4	4	4	5	3	3	23
35	5	5	4	5	5	3	27
36	4	5	4	4	5	5	27
37	4	5	4	4	4	5	25
38	4	5	5	4	5	4	26
39	5	4	4	5	4	4	27
40	4	5	5	5	5	5	29
41	5	4	4	5	4	4	26
42	4	5	5	5	5	5	29
43	4	5	4	4	4	5	26
44	5	5	4	3	3	5	25
45	5	4	5	5	5	5	29
46	5	4	4	4	4	4	25
47	5	5	5	4	4	5	27
48	4	5	5	5	5	4	28

49	4	5	5	4	4	5	27
50	4	4	5	5	5	5	28
51	5	5	5	5	4	4	28
52	4	4	4	5	4	4	25
53	4	5	5	3	3	3	24
54	5	4	3	4	4	4	26
55	5	5	5	5	4	4	27
56	1	4	4	5	5	4	23
57	5	5	5	4	4	4	27
58	1	5	4	4	4	4	22
59	2	4	3	5	5	5	24
60	4	5	4	5	4	4	26
61	4	4	4	5	5	4	26
62	4	5	4	5	4	4	26
63	5	5	4	4	4	5	27
64	4	4	3	4	4	5	24
65	4	4	4	5	4	4	25
66	4	4	4	5	5	5	27
67	5	5	4	5	4	4	27
68	4	5	4	4	5	5	27
69	5	5	5	4	5	4	28
70	4	5	5	5	5	4	28
71	4	4	4	5	4	4	26
72	4	4	4	5	4	5	25
73	4	4	4	5	4	5	26
74	4	4	4	4	5	5	26
75	5	5	4	4	5	5	28
76	4	5	5	4	4	5	27
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	4	4	4	27
79	4	4	4	5	4	3	24
80	5	5	4	4	4	4	26
81	4	4	4	3	3	4	22
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	4	4	4	27
84	5	4	4	4	4	4	25
85	4	5	5	4	5	5	28
86	4	4	3	3	3	4	21
87	5	4	4	4	4	4	25
88	4	4	4	5	5	5	27
89	4	4	5	5	4	4	26
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	4	29
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	5	4	5	4	28
94	5	4	4	4	4	5	26

### LAMPIRAN 3

#### TRANSFORMASI ORDINAL KE INTERVAL VARIABEL KEPERCAYAAN

Item Pernyataan	KEPERCAYAAN					Total Frekuensi
	1	2	3	4	5	
1	0	1	6	51	36	94
2	2	1	6	47	38	94
3	0	0	7	47	40	94
4	0	0	11	44	39	94
5	0	0	13	41	40	94
6	0	1	8	49	36	94
Frekuensi	2	3	51	279	229	564
Proporsi	0.00354 6	0.00531 9	0.09042 6	0.49468 1	0.40602 8	
Proporsi Kumulatif	0.00666 7	0.00886 5	0.09929 1	0.59397 2	1	
Zi	- 2.47472	- -2.3712	- -1.2856	0.23777 4	0	
Densitas	0.01866 6	0.02398 7	0.17458 8	0.38782 3	0.39894 2	
Scale Value	- 2.79973	- 2.70577	- 1.75835	- 0.65293	- 0.39894	
Transformasi	1	1.09	2.04	3.15	3.40	

#### TRANSFORMASI ORDINAL KE INTERVAL VARIABEL KEMUDAHAN

Item Pernyataan	KEMUDAHAN					Total Frekuensi
	1	2	3	4	5	
1	0	0	10	51	33	94
2	0	1	7	52	34	94
3	0	1	16	43	34	94
4	0	0	16	46	32	94
5	0	0	15	36	43	94
6	0	0	14	51	29	94
Frekuensi	0	2	78	279	205	564
Proporsi	0	0.003546	0.138298	0.494681	0.363475	
Proporsi Kumulatif	0.006667	0.003546	0.141844	0.636525	1	
Zi	-2.47472	-2.69248	-1.07207	0.349185	0	
Densitas	0.018666	0.010634	0.224561	0.375347	0.398942	
Scale Value	-2.79973	-2.99887	-1.58316	-0.58968	-0.39894	

Transformasi	1	0.80	2.22	3.21	3.40
--------------	---	------	------	------	------

TRANSFORMASI ORDINAL KE INTERVAL VARIABEL MINAT NASABAH

Item Pernyataan	MINAT NASABAH					Total Frekuensi
	1	2	3	4	5	
1	2	1	1	53	37	94
2	0	0	0	53	41	94
3	0	0	11	48	35	94
4	0	0	9	47	38	94
5	0	0	11	43	40	94
6	0	1	7	51	35	94
Frekuensi	2	2	39	295	226	564
Proporsi	0.003546	0.003546	0.069149	0.52305	0.400709	
Proporsi Kumulatif	0.006667	0.007092	0.076241	0.599291	1	
Zi	-2.47472	-2.45256	-1.43082	0.251512	0	
Densitas	0.018666	0.019713	0.143337	0.386522	0.398942	
Scale Value	-2.79973	-2.77957	-1.88004	-0.64496	-0.39894	
Transformasi	1	1.02	1.92	3.15	3.40	

## LAMPIRAN 4

[DataSet1] C:\Users\WINDOW10\Documents\EXCEL Kp benar hotlina.sav

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	Skor_total
KP_1	Pearson							
	Correlation	1	.481**	.333**	.269**	.265**	.950**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.009	.010	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KP_2	Pearson							
	Correlation	.481**	1	.382**	.257*	.233*	.432**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.024	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KP_3	Pearson							
	Correlation	.333**	.382**	1	.447**	.413**	.312**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KP_4	Pearson							
	Correlation	.269**	.257*	.447**	1	.920**	.249*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.009	.012	.000		.000	.016	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KP_5	Pearson							
	Correlation	.265**	.233*	.413**	.920**	1	.245*	.709**
	Sig. (2-tailed)	.010	.024	.000	.000		.017	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KP_6	Pearson							
	Correlation	.950**	.432**	.312**	.249*	.245*	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.016	.017		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Skor_total	Pearson							
	Correlation	.756**	.687**	.667**	.724**	.709**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

## Correlations

[DataSet1] C:\Users\WINDOW10\Documents\EXCEL KM BENAR hotlina.sav

**Correlations**

		KM_1	KM_2	KM_3	KM_4	KM_5	KM_6	Skor_total
KM_1	Pearson Correlation	1	.340**	.093	.367**	-.043	.317**	.547**
	Sig. (2-tailed)		.001	.371	.000	.681	.002	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KM_2	Pearson Correlation	.340**	1	.130	.234*	.196	.279**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001		.213	.023	.058	.006	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KM_3	Pearson Correlation	.093	.130	1	.400**	.342**	.141	.609**
	Sig. (2-tailed)	.371	.213		.000	.001	.174	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KM_4	Pearson Correlation	.367**	.234*	.400**	1	.321**	.080	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000		.002	.441	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KM_5	Pearson Correlation	-.043	.196	.342**	.321**	1	.324**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.681	.058	.001	.002		.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
KM_6	Pearson Correlation	.317**	.279**	.141	.080	.324**	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.174	.441	.001		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Skor_total	Pearson Correlation	.547**	.584**	.609**	.673**	.614**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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



## Correlations

[DataSet1] C:\Users\WINDOW10\Documents\excel minat nasabah hotlina .sav

		Correlations						
		MN_1	MN_2	MN_3	MN_4	MN_5	MN_6	Skor_total
MN_1	Pearson Correlation	1	.196	.327**	.031	-.014	.073	.473**
	Sig. (2-tailed)		.058	.001	.769	.896	.486	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
MN_2	Pearson Correlation	.196	1	.380**	.147	.332**	.156	.556**
	Sig. (2-tailed)	.058		.000	.158	.001	.134	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
MN_3	Pearson Correlation	.327**	.380**	1	.298**	.332**	.238*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.004	.001	.021	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
MN_4	Pearson Correlation	.031	.147	.298**	1	.576**	.260*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.769	.158	.004		.000	.011	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
MN_5	Pearson Correlation	-.014	.332**	.332**	.576**	1	.445**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.896	.001	.001	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
MN_6	Pearson Correlation	.073	.156	.238*	.260*	.445**	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.486	.134	.021	.011	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Skor_total	Pearson Correlation	.473**	.556**	.702**	.630**	.721**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	94	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	94	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	6

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	94	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	94	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

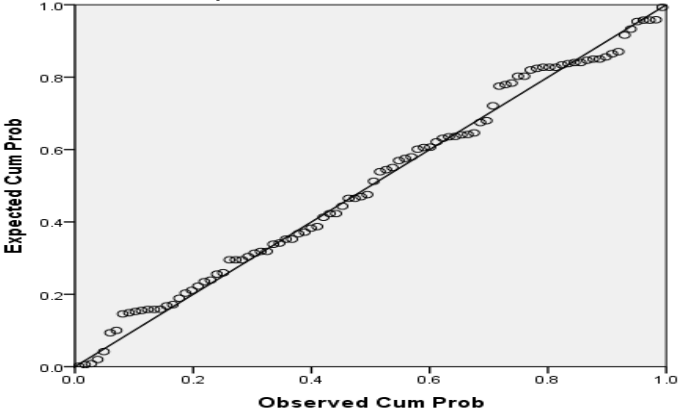
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	6

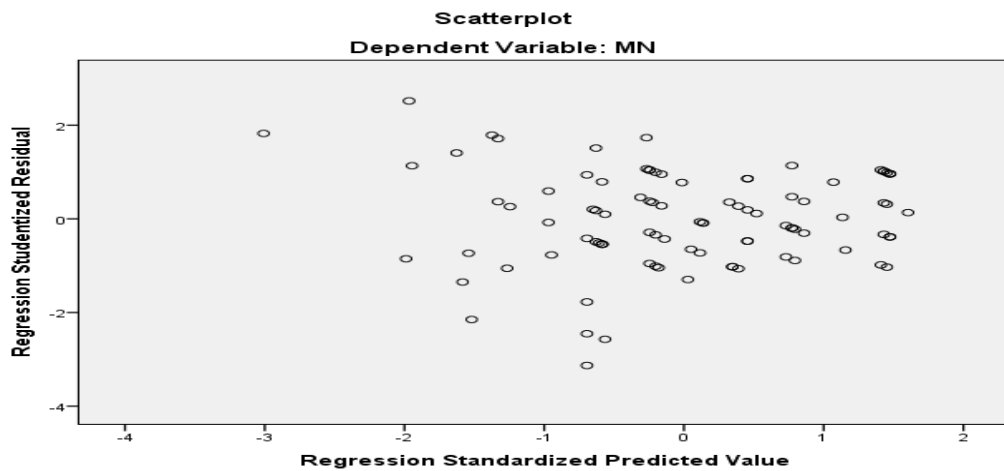
**Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Kurtosis	Std. Error	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	
KP	94	13	17	30	2420	25.74	.300	2.911	8.472	-.224	.493
KM	94	12	18	30	2379	25.31	.255	2.476	6.130	.203	.493
MN	94	10	20	30	2433	25.88	.243	2.359	5.567	-.003	.493
Valid N (listwise)	94										

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**  
**Dependent Variable: MN**





**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.640	2.200		3.018	.003		
	KP	.680	.069	.720	9.809	.000	.974	1.026
	KM	-.016	.084	-.014	-.190	.850	.974	1.026

a. Dependent Variable: MN

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.522	.512	1.07632

a. Predictors: (Constant), KM, KP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.148	2	57.574	49.698	.000 <sup>b</sup>
	Residual	105.421	91	1.158		
	Total	220.568	93			

a. Dependent Variable: MN

b. Predictors: (Constant), KM, KP

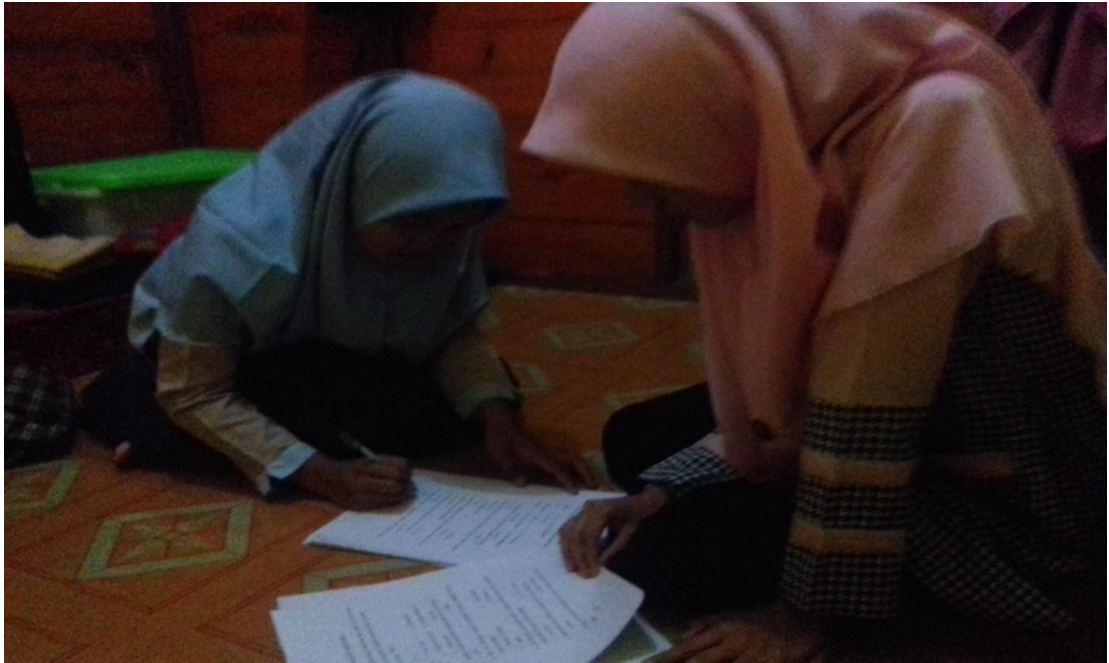
## DOKUMENTASI ANGKET PENGGUNA *MOBILE BANKING*



Dokumentasi angket penelitian dengan Bapak Ardiansyah sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 15 Mei 2019 Jam 13.30 Wib.



Dokumentasi angket penelitian dengan Syafrina sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 23 Mei 2019 Jam 15.00 Wib.



Dokumentasi angket penelitian dengan Rahma Yanti dan Karina sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan, 27 Mei 2019 Jam 07.00 Wib.



Dokumentasi angket penelitian dengan Bapak Eddy P.S, SE sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan, 6 Juni 2019 Jam 13.30 Wib.



Dokumentasi angket penelitian dengan beberapa karyawan Makmur Jaya sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 6 Juni 2019 Jam 15.00 Wib.



Dokumentasi angkat penelitian dengan ibu Idamayanti sebagai nasabah dan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidempuan, 6 Juni 2019 Jam 17.00 Wib.