



**PENGARUH KEMUDAHAN, DAYA GUNA, KENYAMANAN,
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH
PENGUNA *MOBILE* BANKING PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SAHRAINI HARAHAH
NIM:15 401 00190

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2019



**PENGARUH KEMUDAHAN, DAYA GUNA, KENYAMANAN,
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH
PENGGUNA *MOBILE* BANKING PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SAHRAINI HARAHAHAP
NIM:15 401 00190

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2019



**PENGARUH KEMUDAHAN, DAYA GUNA, KENYAMANAN,
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH
PENGGUNA *MOBILE BANKING* PADA
PT.BANK SYARIAH MANDIRI
KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**SAHRAINI HARAHAP
NIM. 1540100190**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gaufama Siregar, S.Pd, MM
NIP.197907202011011005**

PEMBIMBING II

Zulaika Matondang, M.Si

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. SAHRAINI HARAHAP
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 02 Desember 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. SAHRAINI HARAHAP yang berjudul **"Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua."** Skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

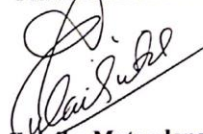
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Zulaika Matondang, M.Si

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SAHRAINI HARAHAP
NIM : 15 401 00190
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-5
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan,
Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna
Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri
KCP Gunung Tua**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 1 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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.

Padangsidempuan, 02 Desember 2019
Saya yang menyatakan,


SAHRAINI HARAHAP
NIM. 15 401 00190

**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 : Sahraini Harahap
Nim : 15 401 00190
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 Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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, 02 Desember 2019
Yang Menyatakan



SAHRAINI HARAHAP
Nim: 15 401 00190



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

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : SAHRAINI HARAHAHAP
NIM : 15 401 00190
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan,
Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung
Tua

Ketua

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 198211162011012003

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 197907202011011005

Anggota

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 198211162011012003

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 197907202011011005

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Windari, SE., MA
NIP. 198305102015032003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jumat /10 Januari 2020
Pukul : 14.00 s/d 17.00 WIB
Hasil/ Nilai : 71,75 (B-)
IPK : 3,23
Predikat : Sangat Memuaskan



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEMUDAHAN, DAYA GUNA,
KENYAMANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP
GUNUNG TUA**

**NAMA : SAHRAINI HARAHAP
NIM : 15 401 00190**

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

Padangsidimpuan, 21 Februari 2020

Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si. &
NIP.19780818 200901 1 015**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah senantiasa peneliti persembahkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan pengetahuan sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian ini dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan dan tugas-tugas dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik, akan tetapi peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Hal ini terjadi karna keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Namun berkat bimbingan, petunjuk dan nasehat dari semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H.Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
3. Ibu Nofinawati, S.E., M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadilah M.Pd sebagai Sekretaris Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsimpuan, yang telah memberikan motivasi kepada peneliti.
4. Bapak Drs. Budi Gautama Siregar, S.Pd, M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Zulaika Matondang, M.Si Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengetahuan, arahan, dan bimbingan, serta dorongan yang kuat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu

pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

6. Bapak Kepala perpustakaan Yusri Fahmi, M. Hum dan seluruh pegawai perpustakaan IAIN Padangsimpuan yang telah membantu peneliti dalam hal mengadakan buku-buku yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
7. Bapak/IbuDosen, Staf dan Pegawai, serta seluruh Civitas Akademik IAIN Padangsimpuan yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama dalam perkuliahan.
8. Teristimewa Keluarga Tercinta Ayahanda Nasrun Harahap, Ibunda Erlina Siregar, Nurmasari Harahap, Etti Suryani Harahap, Abanganda Jupri Harahap, Renan Sahmedi Harahap, Deni Candra Harahap Karena keluarga selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan moril dan material demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi di IAIN Padangsidimpuan, semoga keluarga peneliti sayangi selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Terkhusus buat suami tersayang Doalan Matua Siregar yang paling berjasa peneliti sayangi dalam hidup ini yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan moril dan material demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi di IAIN Padangsidimpuan, semoga keluarga peneliti sayangi selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Buat teman-teman PS-5 angkatan 2015 dan rekan-rekan mahasiswa, terkhususnya sahabat saya Rosliana Siregar, Mariati Rangkuti, Fitriyah Nur

Lubis, Rina Edifa Lubis terimakasih atas dukungan, saran dan semangat yang kalian tularkan kepada peneliti. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.

11. Ucapan terima kasih untuk teman- teman KKL Desa Napa Kec. Batang Toru, teman-teman Magang PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kampung Pajak Tahun 2018,dan teman-teman yang turut memberikan bantuan, dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti yang jauh dari “Cukup”. Untuk itu saran dan kritiknya yang sifatnya membangun sangat peneliti butuhkan demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti dan semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, Desember 2019
Peneliti

SAHRAINI HARAHAHAP
NIM. 15 401 00190

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. 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 translitasinya dengan huruf Latin.




| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ħa | ħ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha | Kh | ka dan ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | 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 dan ye |
| ض | ḏad | ḏ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | koma terbalik di atas |
| غ | gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | qaf | Q | Ki |
| ك | kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | mim | M | Em |
| ن | nun | N | En |
| و | wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | hamzah | ..’.. | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|--------|-------------|------|
|  | fathah | A | A |
|  | Kasrah | I | I |
|  | ḍammah | U | U |

b. Vokal Rangkap

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

| TandadanHuruf | Nama | Gabungan | Nama |
|---|----------------|----------|---------|
|  | fathah dan ya | Ai | a dan i |
|  | fathah dan wau | Au | a dan u |

c. Maddah

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

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------|
| اَ... اِ... اُ... | fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
| ي... | Kasrah dan ya | ī | I dan garis di bawah |
| و... | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

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

b. Ta marbutah mati

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

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

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini

tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

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

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

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

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

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang

sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

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

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

9. Tajwid

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

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

ABSTRAK

Nama : SAHRAINI HARAHAP
NIM : 15 401 00190
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua**

Perkembangan *E-Banking* mengalami kemajuan yang besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat. Produk jasa yang dikeluarkan bank turunan dari *E-Banking* salah satunya *Mobile Banking*. Meskipun banyak keuntungan menggunakan *Mobile Banking* tetapi kenyataannya masih kurang di minati oleh nasabah. Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap minat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan mengelola kualitas layanan perbankan yang membahas tentang minat, kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan serta pembahasan *mobile banking* dengan sub pembahasannya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan datanya dengan angket/kuesioner dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji linieritas, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Dengan menggunakan program SPSS Versi 20 diperoleh hasil penelitian secara parsial variabel kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,375 > 1,661$), variabel daya guna mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,419 > 1,661$), variabel kenyamanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,825 < 1,661$) dan kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,996 < 1,661$). Secara simultan variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,987 > 3,53$) dan nilai Sig $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Uji koefisien determinasi variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mampu menjelaskan minat nasabah pengguna *Mobile Banking* sebesar 37,3 persen sedangkan 62,7 dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci :Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan, Minat

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI | |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI | |
| HALAMAN PENGESAHAN DEKAN | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 10 |
| C. Batasan Masalah..... | 11 |
| D. Defenisi Operasional variabel | 12 |
| E. Rumusan Masalah | 14 |
| F. Tujuan Penelitian | 14 |
| G. Kegunaan Penelitian..... | 15 |
| H. Sistematika Pembahasan | 16 |

BAB II : Landasan Teori

| | |
|--|----|
| A. Kerangka Teori | 19 |
| 1. Minat Nasabah | 19 |
| a. Pengertian Minat nasabah | 19 |
| b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat..... | 20 |
| c. Macam-Macam Minat..... | 21 |
| 2. <i>Mobile Banking</i> | 22 |
| a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> | 22 |
| b. Jenis-Jenis Transaksi <i>Mobile Banking</i> | 23 |
| c. <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Mandiri..... | 24 |
| d. Cara Mendapatkan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Mandiri | 25 |
| 3. Kemudahan | 26 |
| a. Pengertian Kemudahan | 26 |
| b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan..... | 28 |
| 4. Daya Guna | 29 |
| a. Pengertian Daya Guna | 29 |
| b. Indikator Daya Guna..... | 30 |
| 5. Kenyamanan | 30 |
| a. Pengertian Kenyamanan | 30 |

| | |
|---|-----------|
| b. Indikator Kenyamanan..... | 31 |
| 6. Kepercayaan | 32 |
| a. Pengertian Kepercayaan | 32 |
| b. Perilaku Yang Meningkatkan Kepercayaan | 33 |
| 7. Hubungan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 34 |
| 8. Hubungan Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 35 |
| 9. Hubungan Kenyaman Terhadap Minat Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 36 |
| 10. Hubungan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 37 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| C. Kerangka Pikir..... | 41 |
| D. Hipotesis | 42 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN | 43 |
| A. Lokasi dan Waktu | 43 |
| B. Jenis Penelitian..... | 43 |
| C. Populasi dan Sampel | 44 |
| D. Instrumen Pengumpulan Data..... | 46 |
| 1. Wawancara..... | 46 |
| 2. Kuesioner | 47 |
| E. Analisis Data | 49 |
| 1. Uji Validitas | 49 |
| 2. Uji Reliabilitas | 49 |
| 3. Uji Normalitas | 50 |
| 4. Uji Linieritas | 50 |
| 5. Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| a) Uji Multikolinearitas | 51 |
| b) Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |
| 6. Uji Hipotesis | 52 |
| 1. Uji Parsial (Uji t)..... | 52 |
| 2. Uji Simultan (Uji F) | 52 |
| 3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 53 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda | 53 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN | 56 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan..... | 56 |
| 1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan | 56 |
| 2. Struktur Organisasi Perusahaan | 57 |
| 3. Visi Dan Misi | 58 |
| 4. Analisis Hasil Penelitian | 61 |
| a) Uji Validitas Instrumen Penelitian | 61 |
| b) Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 64 |
| c) Uji Normalitas..... | 66 |

| | |
|--|----|
| d) Uji Linieritas | 67 |
| e) Uji Asumsi Klasik..... | 70 |
| 1. Uji Multikolinieritas..... | 70 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas..... | 71 |
| 3. Uji Hipotesis | 72 |
| a) Data Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 72 |
| b) Data Hasil Uji Simultan (Uji F) | 78 |
| c) Data Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 80 |
| 4. Data Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 80 |

BAB V : PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 87 |
| B. Saran-Saran..... | 88 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1 | :Pebandingan Jumlah Seluruh Nasabah Dengan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> | 3 |
| Tabel I.2 | :Definisi Operasional Variabel | 12 |
| Tabel II.2 | : Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| Tabel III.1 | :Kisi-Kisi Kuesioner | 48 |
| Tabel III.2 | : Korelasi (R^2)..... | 53 |
| Tabel IV.1 | : Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan..... | 61 |
| Tabel IV.2 | : Hasil Uji Validitas Variabel Daya Guna | 62 |
| Tabel IV.3 | : Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan..... | 62 |
| Tabel IV.4 | : Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan | 63 |
| Tabel IV.5 | : Hasil Uji Validitas Variabel Minat | 63 |
| Tabel IV.6 | :Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan | 64 |
| Tabel IV.7 | : Hasil Uji Reliabilitas Daya Guna | 64 |
| Tabel IV.8 | :Hasil Uji Reliabilitas Kenyamanan..... | 64 |
| Tabel IV.9 | : Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan..... | 65 |
| Tabel IV.10 | :Hasil Uji Reliabilitas Minat | 65 |
| Tabel IV.11 | : Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel | 65 |
| Tabel IV.12 | : Hasil Uji Normalitas..... | 66 |
| Tabel IV.13 | : Hasil Uji Linearitas Variabel Kemudahan | 68 |
| Tabel IV.14 | : Hasil Uji Linearitas Variabel Daya Guna..... | 68 |
| Tabel IV.15 | : Hasil Uji Linearitas Variabel Kenyamanan | 69 |
| Tabel IV.16 | : Hasil Uji Linearitas Variabel Kepercayaan..... | 69 |
| Tabel IV.17 | : Hasil Uji Multikolinearitas | 70 |
| Tabel IV.18 | : Hasil Uji Multikolinearitas Nilai VIF | 70 |
| Tabel IV.19 | : Hasil Uji Parsial (t)..... | 72 |
| Tabel IV.20 | :Hasil Uji Simultan(F) | 77 |
| Tabel IV.21 | : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 79 |
| Tabel IV.22 | : Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|-----------|
| Gambar II.1 | : Kerangka Pikir | 41 |
| Gambar IV.1 | : Struktur Organisasi Perusahaan | 57 |
| Gambar IV.2 | : Grafik Uji Normalitas..... | 67 |
| GambarIV.3 | : Uji Heteroskedastisitas..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------|---|
| Lampiran 1 | : Uji Validitas Variabel Kemudahan |
| Lampiran 2 | : Uji Validitas Variabel Daya Guna |
| Lampiran 3 | : Uji Validitas Variabel Kenyamanan |
| Lampiran 4 | : Uji Validitas Variabel Kepercayaan |
| Lampiran 5 | : Uji Validitas Variabel Minat |
| Lampiran 6 | : Uji Reabilitas Variabel Kemudahan |
| Lampiran 7 | : Uji Reabilitas Variabel Daya Guna |
| Lampiran 8 | : Uji Reliabilitas Kenyamanan |
| Lampiran 9 | : Uji Reliabilitas Kepercayaan |
| Lampiran 10 | : Uji Reliabilitas Minat |
| Lampiran 11 | : Uji Normalitas |
| Lampiran 12 | : Uji Linearitas Variabel Kemudahan |
| Lampiran 13 | : Uji Linearitas Variabel Daya Guna |
| Lampiran 14 | : Uji Linearitas Variabel Kenyamanan |
| Lampiran 15 | : Uji Linearitas Kepercayaan |
| Lampiran 16 | : Uji Parsial (t) |
| Lampiran 17 | : Uji Simultan (F) |
| Lampiran 18 | : Uji Koefisien Determinasi (R^2) |
| Lampiran 19 | : Uji Regresi Linier Berganda |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, *sistem host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa pada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan perbankan dewasa ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. Salah satu layanan dari *E-banking* adalah *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi perbankan (non tunai) melalui *Mobile Phone (Handphone)* berbasis *General Packet Radio Service (GPRS)*.¹

Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah antara lain : untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah dan lainnya. *Mobile Banking* juga merupakan layanan transaksi perbankan melalui *Mobile Banking (handphone)* dengan layanan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM *Mobile Banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat insipiratif.²

Salah satu bank syariah di Gunung Tua yang menawarkan jasa *Mobile Banking* adalah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. *Mobile Banking* di

¹Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 110.

²Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakatama, 2015), hlm. 336.

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti telepon seluler/*handphone* menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (sms) secara aman dan mudah. Nasabah harus mengikuti perkembangan teknologi. Karena saat sekarang ini dalam dunia pekerjaan yang perlu dikuasai selain bahasa adalah teknologi.

Teknologi informasi adalah salah satu tombak peradaban dunia yang sudah pasti dalam hal ini seorang nasabah harus mampu memanfaatkan teknologi untuk terus melakukan perubahan menuju kemajuan yang lebih baik lagi. Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua bisa dilihat hampir rata-rata semua sudah menggunakan *Handphone Android*. Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Dalam perkembangannya terdapat fenomena yang terjadi yaitu minimnya nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, termasuk minimnya minat nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua belum begitu tertarik menggunakan aplikasi *Mobile Banking* karena kurangnya pengetahuan nasabah tentang kemudahan yang diberikan aplikasi *Mobile Banking* tersebut dan nasabah lebih percaya jika melakukan transaksi secara langsung ke bank tersebut. Nasabah belum banyak yang bisa menggunakan bagaimana cara bertransaksi melalui *Mobile Banking*.

Nasabah kurang mengerti mengenai produk apa saja yang terdapat dalam *Mobile Banking*. Kemudian adanya kemudahan aplikasi *Mobile Banking* tidak cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Masih banyak nasabah memilih melakukan transaksi langsung ke bank dari pada menggunakan aplikasi *Mobile Banking* karena sering terjadi gangguan jaringan sehingga sering terjadi transaksi nasabah gagal. Sebagian nasabah tidak membutuhkan aplikasi *Mobile Banking* karena nasabah beranggapan bahwa menggunakan aplikasi tersebut membuat mereka lebih sulit melakukan transaksi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan yang bekerja di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.³

Adapun jumlah nasabah yang menggunakan layanan *Mobile Banking* yang peneliti peroleh dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua seperti tabel dibawah ini, yaitu :

Tabel I.1
Perbandingan Jumlah Seluruh Nasabah Dengan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

| Tahun | Jumlah Nasabah | Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> |
|--------------|-----------------------|--|
| 2015 | 1.360 nasabah | 62 nasabah |
| 2016 | 1.536 nasabah | 50 nasabah |
| 2017 | 1.861 nasabah | 60 nasabah |
| 2018 | 1.952 nasabah | 56 nasabah |

Sumber : Hasil wawancara Sementara Peneliti

Dari data diatas dapat dilihat perbandingan jumlah seluruh nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking*. Jumlah nasabah pengguna *Mobile Banking* pada tahun 2015 berjumlah 62 nasabah, pada tahun 2016 jumlah nasabah pengguna *Mobile*

³Hasil wawancara dengan karyawan Resni, 25 April 2019.

Banking menurun sebanyak 19,36% menjadi 50 nasabah yaitu nasabah yang lama sudah tidak menggunakan *Mobile Banking* tersebut, pada tahun 2017 meningkat sebanyak 16,66% menjadi 60 nasabah yaitu nasabah baru yang menggunakan *Mobile Banking* kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 6,7% menjadi 56 nasabah karena nasabah yang baru sudah tidak menggunakan *Mobile Banking*.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan pertumbuhan penggunaan *Mobile Banking* menunjukkan jumlah nasabah yang berfluktuasi yang disebabkan beberapa faktor salah satunya seperti sering terjadinya gangguan jaringan sehingga sering terjadi transaksi nasabah gagal kemudian kurangnya pengetahuan nasabah menggunakan *Mobile Banking* tersebut.

Dari beberapa penjelasan di atas peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua sejauh mana mereka mengetahui produk dan aplikasi *Mobile Banking* dan sebagian nasabah lebih percaya dalam menggunakan cara konvensional dari pada melalui aplikasi *Mobile Banking*. Adapun hasil wawancara dengan nasabah yang bernama Nuraisyah Siregar mengatakan “Saya kurang mengetahui tentang produk dan aplikasi *Mobile Banking*, saya pernah mendengar hal tersebut namun saya tidak tahu bagaimana cara mengaplikasikannya”.⁴ Nasabah yang bernama Doalan Matua mengatakan “Saya lebih suka bertransaksi langsung ke bank karena menurut saya jika bertransaksi langsung ke bank dapat dipercaya, aman dan

⁴Hasil wawancara dengan nasabah Nuraisyah Siregar, 28 Mei 2019.

mengurangi resiko penipuan dan privasi saya bisa dirahasiakan oleh pihak bank dari pada harus menggunakan aplikasi *Mobile Banking*”.⁵

Nasabah yang bernama Nurmasari Harahap dan Sinjoman Mengatakan:

Kami kurang mengerti mengenai produk-produk apa saja yang terdapat dalam *Mobile Banking* tersebut, tingkat kemampuan kami menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tersebut juga belum ada, kami lebih percaya jika melakukan transaksi langsung ke meja teller”.⁶

Minat nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menggunakan aplikasi *Mobile Banking* masih sangat minim karena nasabah tersebut masih banyak yang belum mengetahui produk atau aplikasi *Mobile Banking* tersebut.

Menurut Moh. Darsyah Sinungan ”Minat memiliki hubungan erat dengan pikiran dan perasaan 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 lingkungan”.⁷ Dalam ilmu ekonomi disebut dengan perilaku konsumen yaitu suatu hal yang terkait dengan keputusan yang diambil oleh konsumen dalam penentuan untuk mendapatkan atau menggunakan barang dan jasa.

Maka berdasarkan hal tersebut bank syariah menyadari bahwa pemberian kemudahan dan daya guna dianggap cukup penting bagi keberlangsungan bank itu sendiri. Menurut Jogiyanto “Kemudahan adalah sejauh mana seseorang yakin

⁵Hasil wawancara dengan nasabah Doalan Matua, 28 Mei 2019.

⁶Hasil wawancara dengan nasabah Nurmasari dan Sinjoman, 28 Mei 2019.

⁷Moh. Darsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm. 88.

⁸Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 115.

bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”.⁸ Salah satu tujuan kemudahan adalah memberikan nasabah mudah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tersebut dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Tanpa kemudahan nasabah juga kemungkinan akan kurang berminat menggunakan *Mobile Banking* tersebut. Menurut Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti menunjukkan bahwa “kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*, artinya semakin tinggi kemudahan yang diberikan maka semakin tinggi pula minat menggunakan *Mobile Banking*”.⁹ kemudahan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua seperti: mengirim uang antar rekening , membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran rumah, mobil, motor dan lainnya secara non-tunai tanpa harus datang langsung ke bank dan tidak antri di bank tersebut. Akan tetapi minat nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menggunakan aplikasi *Mobile Banking* masih minim.

Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Salah satunya penelitian yang dilakukan Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti menunjukkan bahwa “kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*”.¹⁰ Penelitian yang berbeda dilakukan oleh Iman Sugi Rahayu menunjukkan bahwa “kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat perilaku

⁹Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank BRI Purwakarta”, *Jurnal E-Procecing Of Management*, Volume 5, No. 2, 2016, hlm. 1.

¹⁰Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti. *Loc. Cit.*

menggunakan *Mobile Banking*".¹¹ Dari dua hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda, sedangkan teori menyatakan semakin tinggi kemudahan yang diberikan maka semakin tinggi pula minat menggunakan *Mobile Banking*. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat pengguna *Mobile Banking*.

Selain Kemudahan, daya guna juga memiliki peran yang cukup penting bagi minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Menurut Jogiyanto "Daya guna adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya". Jadi daya guna merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi penggunaan layanan, dalam hal ini minat menggunakan *Mobile Banking*. Menurut Imam Sugi Rahayu "Dimana tinggi atau meningkatnya daya guna maka akan meningkatnya minat perilaku menggunakan *Mobile Banking*".¹² Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu yang mempengaruhi minat nasabah pengguna *Mobile Banking* adalah daya guna. Daya guna yang diberikan bisa menambah produktifitas, transaksi lebih mudah tanpa harus mengantri di bank tersebut dan mempertinggi efektifitas. Namun dalam kenyataannya minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua masih minim.

Beberapa penelitian yang berbeda dilakukan oleh Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti menunjukkan bahwa:

¹¹Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam)", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Islam*, Volume V, No. 2, Desember 2015, hlm. 137.

¹²Imam Sugi Rahayu. *Loc. Cit.*

Hasil uji t bahwa daya guna berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa daya guna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.¹³

Namun penelitian yang berbeda dilakukan oleh Dara Saputri “daya guna tidak berpengaruh terhadap minat pengguna *Mobile Banking*”.¹⁴ Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh daya guna terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.

Selain kemudahan dan daya guna, kenyamanan juga dapat mempengaruhi minat menggunakan *Mobile Banking*. Menurut Poon “*Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun”.¹⁵ Menurut Habibi dan Muhammad Zaky “jika tingkat kenyamanan semakin tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*”.¹⁶ Kenyamanan yang diberikan pada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* adalah dapat diakses kapanpun dan di manapun kemudian dapat diakses dengan mudah dan hemat waktu tanpa harus menunggu dan mengantri lama di bank tersebut. Akan tetapi kenyataannya minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua masih minim.

¹³Giga Bawa laksana dan Endang Siti Astuti, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, dalam *JurnalAdministrasi Bisnis*, Vol. 26, No. 2, September 2015, hlm. 1.

¹⁴Dara Saputri, “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017), hlm. 4.

¹⁵Poon, *Dalam Pramidana*, (2010), hlm. 71.

¹⁶Habibi dan Muhammad Zaky, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Syariah”, dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI*, Volume 3, No. 1, Oktober 2014, hlm. 1.

Beberapa penelitian yang berbeda dilakukan oleh Bening Roosma Murti menyimpulkan “kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.”¹⁷ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rizka Laraswati menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*.¹⁸ Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Kemudian menurut Nugroho J. Setiadi “Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu”.¹⁹ Kepercayaan adalah kesediaan untuk bergantung pada pihak lain yang telah dipercaya. Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menciptakan hubungan sejati dengan nasabah. Menurut Cita Melasari, Agus Suroso dan Ade Banani “jika kepercayaan meningkat maka minat penggunaan *Mobile Banking* akan semakin meningkat”.²⁰ PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua memberikan keamanan dan kerahasiaan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Namun dalam kenyataannya minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri masih minim.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti “Kepercayaan berpengaruh dan dianggap sedang terhadap minat menggunakan

¹⁷Bening Roosma Murti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bantul), Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017, hlm. 21.

¹⁸Rizka Laraswati “Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya, dan Kepercayaan Serta Keunggulan Relatif Terhadap Minat Pengguna *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya”, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS Surabaya, 2016, hlm. 9.

¹⁹Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 87.

²⁰Cita Melasari, Agus Suroso dkk, “Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, Dan Financial Risk Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Muamalat”, *Jurnal Performance*, Volume 25, No. 1, 2018, hlm. 11.

Mobile Banking”.²¹ Namun penelitian yang berbeda dilakukan oleh Habibi dan Muhammad Zaky “Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* syariah”.²² Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa yang mempengaruhi minat nasabah pengguna *Mobile Banking* adalah kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan. PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua merupakan daerah yang strategis yang cukup banyak jumlah nasabahnya dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, mayoritas nasabah adalah muslim.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Minimnya minat nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.
2. Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua belum begitu tertarik menggunakan *Mobile Banking*, karena kurangnya pengetahuan nasabah tentang kemudahan yang diberikan aplikasi *Mobile Banking* tersebut.

²¹Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti. *Loc. Cit.*

²²Habibi dan Muhammad Zaky. *Loc. Cit.*

3. Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua lebih percaya jika melakukan transaksi secara langsung.
4. Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua belum begitu banyak yang bisa melakukan transaksi non-tunai melalui aplikasi *Mobile Banking*.
5. Nasabah Kurang mengerti mengenai produk-produk apa saja yang terdapat dalam *Mobile Banking*.
6. Adanya kemudahan aplikasi *Mobile Banking* tidak cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
7. Masih banyak nasabah memilih melakukan transaksi langsung ke bank dari pada menggunakan aplikasi *Mobile Banking* karena sering terjadi gangguan jaringan sehingga sering terjadi transaksi nasabah gagal.
8. Sebagian nasabah tidak membutuhkan aplikasi *Mobile Banking* karena nasabah beranggapan bahwa menggunakan aplikasi tersebut membuat mereka lebih sulit melakukan transaksi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini perlu dibatasi agar pembahasannya tidak meluas dan juga disebabkan oleh keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, biaya dan kemampuan yang dimiliki penulis, maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terarah. Maka dalam penelitian ini peneliti hanya akan membahas mengenai masalah kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel adalah atribut seseorang atau objek yang mempunyai variabel antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan yang lain. Ada dua jenis variabel pada penelitian ini yaitu variabel independen (Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan) dan variabel dependen (Minat nasabah pengguna *Mobile Banking*). Definisi variabel adalah yang didasari atas sifat-sifat hal yang dapat diamati.

Untuk lebih lanjut memperjelas tentang variabel yang diteliti, maka peneliti menjelaskan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini :

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

| No | Jenis Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Skala |
|----|-----------------------------|--|---|---------|
| 1 | Minat nasabah (Y) | Menurut Abdul Rahman Saleh “Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut”. ²³ Minat dalam penelitian ini adalah minat nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan mengetahui kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan. | a. Keinginan Nasabah PT. Bank syariah Mandiri KCP Gunung Tua untuk menggunakan b. Selalu mencoba menggunakan c. Berlanjut dimasa yang akan datang ²⁴ | Ordinal |
| 2 | Kemudahan (X ₁) | Menurut Jogiyanto “Kemudahan adalah sejauh mana seseorang yakin | a. <i>Mobile Banking</i> | Ordinal |

²³Abdul Rahman Saleh, Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 263.

²⁴Akhmad Fakhurrozi, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta”, 5April 2018.

| | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|---------|
| | | bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”. ²⁵ Kemudahan dalam penelitian ini adalah kemudahan yang akan diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua kepada nasabah yang menggunakan <i>Mobile Banking</i> . | mudah dipelajari b. <i>Mobile Banking</i> mudah untuk digunakan sesuai dengan keinginan nasabah c. Tidak dibutuhkan banyak usaha ²⁶ | |
| 3 | Daya Guna (X ₂) | Daya guna adalah kebermanfaatannya yaitu tingkatan dimana nasabah berfikir bahwa suatu aplikasi <i>Mobile Banking</i> akan meningkatkan kinerjanya. ²⁷ Daya guna dalam penelitian ini adalah daya guna yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua kepada Nasabah pengguna <i>Mobile Banking</i> . | a. Menjadi lebih mudah b. Menambah profitabilitas c. Mempertinggi efektifitas ²⁸ | Ordinal |
| 4 | Kenyamanan (X ₃) | Kenyamanan adalah kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> kapan dan dimanapun. ²⁹ Kenyamanan dalam penelitian ini adalah kenyamanan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua kepada nasabah. | a. Dapat diakses kapanpun dan dimanapun b. Dapat diakses dengan mudah dan hemat waktu ³⁰ | Ordinal |
| 5 | Kepercayaan (X ₄) | Menurut Nugroho J. Setiadi “Kepercayaan adalah suatu gagasan | a. Dapat dipercaya | Ordinal |

²⁵Jogiyanto. *Loc. Cit.*

²⁶Ikbar Wibiadila, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*” (Survei pada Nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Solo).

²⁷A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 41.

²⁸Giga Bawa Laksana Dan Endang Siti Astuti, *Loc. Cit.*

²⁹Poon. *Loc.Cit.*

³⁰Poon. *Loc. Cit.*

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | | deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu”. ³¹ Kepercayaan dalam penelitian ini kepercayaan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua kepada nasabah. | b. Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi bank. ³² | |
|--|--|---|---|--|

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
2. Apakah terdapat pengaruh daya guna terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
3. Apakah terdapat pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
5. Apakah terdapat pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?

F. Tujuan Penelitian

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

³¹Nugroho J. Setiadi. *Loc. Cit.*

³²Nisa Ayu Purwati, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018), hlm. 23.

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua
2. Untuk mengetahui pengaruh daya guna terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua
3. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua
4. Untuk Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua
5. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah dalam pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai alat dalam mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah dan menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi Pihak Perbankan

Memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen perbankan syariah mengenai pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

3. Bagi Institusi Perguruan Tinggi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya bidang perbankan syariah dan dijadikan bahan bacaan guna menambah pengetahuan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberi manfaat untuk memperluas gambaran dalam penulisan skripsi. Bisa menjadi studi pembandingan maupun penunjang dalam penelitian mereka selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran skripsi ini, Maka peneliti membuat sistematika pembahasan penelitian sebagai berikut :

Bab I adalah bab pendahuluan, yang terdiri dari atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul kemudian memiliki beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan dibahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran yang berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

Bab II adalah bab landasan teori, yang terdiri atas kumpulan teori yang berkenaan dengan teori yang diteliti, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan

hipotesis. Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan mengaplikasikannya. Variabel penelitian akan digambarkan bagaimana digambarkan antara variabel dalam bentuk kerangka pikir. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

Bab III adalah bab metodologi penelitian, yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data. Secara umum seluruh bab bahasan yang ada dalam metodologi penelitian, setelah itu akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna memperlancar pelaksanaan penelitian. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian.

BAB IV adalah bab penelitian, yang terdiri dari deskripsi data penelitian, hasil analisis data penelitian dan pembahasan penelitian, secara umum seluruh pembahasan, sub pembahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian. Mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik yang sudah dicantumkan dalam bab III sehingga diperoleh hasil analisis yang dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

BAB V adalah bab penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran, Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisa data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Minat Nasabah

a. Pengertian Minat Nasabah

Minat sama artinya dengan perhatian, antara minat dan perhatian pada umumnya dianggap sama/ tidak ada perbedaan. Memang keduanya hampir sama dan dalam praktek selalu bergandengan satu sama lain. Jika seseorang yang tertuju pada obyek sebenarnya dimulai dengan adanya minat dalam hal tersebut. Minat ialah sikap jiwa seseorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (kognisi, konasi, emosi) yang tertuju pada suatu dan dalam hubungan itu unsur perasaan yang kuat. Perhatian ialah keaktifan yang diarahkan jiwa kepada suatu obyek tertentu. Di dalam segala perhatian ketiga fungsi tersebut juga ada, tetapi unsur pikiranlah yang terkuat pengaruhnya. Antara minat dan perhatian selalu berhubungan dengan praktek, apa yang menarik minat dapat menyebabkan adanya perhatian kita terhadap suatu tentu disertai dengan minat.¹ Minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai rasa senang.

Faktor yang dapat mempengaruhi minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan, dan yang berasal dari luar

¹Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 151.

mencakup lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Faktor lingkungan justru mempunyai pengaruh lebih besar.

Minat menurut Shaleh Abdul Rahman dalam bukunya menjelaskan bahwa minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai rasa senang atau gembira, menurut Crow minat adalah suatu hal yang memiliki hubungan dengan daya gerak yang akan mendukung seseorang untuk tertarik pada suatu benda, pada orang atau kegiatan tertentu. Bisa juga berupa pengalaman yang cukup efektif yang mungkin saja dimulai dari kegiatan itu sendiri. Minat bisa dimulai dari kebiasaan yang sering dilakukan.

b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Cukup banyak faktor-faktor dapat mempengaruhi minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: bobot, umur, jenis kelamin, mampu, kepribadian), dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat.² Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi minat sebagai berikut:

1. Faktor dorongan dari dalam diri individu, yaitu rasa ingin tahu atau dorongan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda. Dorongan ini merupakan dari individu itu sendiri, sehingga timbul minat untuk

²Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 263-268.

melakukan aktivitas atau tindakan tertentu untuk menimbulkan minat untuk mencari makan yang termasuk dalam kategori faktor dorongan dari dalam.

2. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan aktivitas tertentu.
3. Faktor emosional, Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.³

c. Macam-Macam Minat Nasabah

Menurut Abdur Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab ada beberapa macam minat yaitu:

- 1) Minat Primitive adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makan, perasaan enak atau nyaman dan kebebasan beraktivitas.
- 2) Minat Kultural atau minat sosial adalah minat yang timbul karena proses belajar, minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri seseorang. Misalnya: keinginan untuk membeli mobil, kekayaan, pakaian mewah.⁴

Sedangkan menurut Herry Sutanto dan Khaerul Umam “Nasabah adalah kunci untuk meraih laba, menganggap bahwa bagan organisasi tradisional sebuah piramida dengan presiden direktur di puncak”.⁵ Selain memperbaiki hubungan dengan para mitranya dirantai pemasok, banyak bank bermaksud mengembangkan ikatan dan kesetiaan yang lebih kuat

³*Ibid.*, hlm. 264.

⁴Abdur Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 265-268.

⁵Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Media, 2013), hlm. 273.

dengan nasabah/konsumen akhirnya. Pada masa yang lalu, banyak bank yang meremehkan nasabahnya.⁶

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minat nasabah adalah kemauan hati seseorang/kelompok untuk memiliki atau menggunakan suatu objek yang mengandung sangkut dengan dirinya yang disertai perasaan senang tanpa ada paksaan dari orang lain. Selain itu minat dapat timbul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal. Minat yang besar terhadap sesuatu hal merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan yang diminati dalam hal ini minat memilih menggunakan *Mobile Banking*.

Ada beberapa minat dalam memilih menggunakan *Mobile Banking* antara lain :

- 1) Informasi yang jelas sebelum memilih menggunakan *Mobile Banking*.
- 2) Pertimbangan yang matang sebelum memilih menggunakan *Mobile Banking*.
- 3) Keputusan dalam memilih.

2. *Mobile Banking*

a. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa harus beranjak dari tempat duduk. Costumer representative akan membantu memberikan informasi serta melakukan transaksi.⁷

⁶*Ibid*, hlm. 283.

⁷Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakatama, 2015), hlm. 334.

Istilah *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *M-banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.⁸ Layanan *Mobile Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan untuk anda.

- 1) Memperoleh informasi perbankan seperti:
 - a) Info produk-produk bank
 - b) Info nisbah atau bagi hasil produk-produk bank
 - c) Lokasi cabang bank
- 2) Melakukan transaksi perbankan baik non keuangan maupun keuangan:
 - a) Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening.
 - b) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening bank yang sama, transfer ke bank lain melalui fasilitas kliring.⁹

b. Jenis-Jenis Transaksi *Mobile Banking*

- 1) Transfer dana atau pemindahan dana
 - a. Dua rekening di bank yang sama
 - b. Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening bank B .

⁸Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Graha Ilmu Yogyakarta: 2011), hlm. 110.

⁹Ahmad Ifham, *Op. Cit.*, hlm. 334.

2) Informasi

- a) Saldo
- b) Transaksi
- c) Dan lain-lain

3) Pembayaran

- a) Listrik
- b) Handphone berbagai operator
- c) Iuran TV kabel
- d) Kartu kredit

4) Pembelian

- a) Pulsa telepon berbagai operator
- b) Pulsa PLN Prabayar
- c) Dan lain-lain (masih dapat berkembang)

c. *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri, BSM *Mobile Banking* layanan transaksi perbankan melalui *Mobile Banking (Handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM *Mobile Banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat inspiratif.

1) Download Aplikasi

Aplikasi BSM *Mobile Banking* dapat didownload melalui:

- a. Untuk ponsel Blackberry/Android, bisa mengakses alamat website sebagai berikut:

<http://mobilesyariahmandiri.co.id/download/rim/bsmmobile.jad> BB
AppWord.

- b. Untuk ponsel Nokia, Sony atau ponsel dengan *platform* yang *support* java, bisa mengakses alamat website sebagai berikut:

<http://mobile.syariahmandiri.co.id/download/v2.02/bsmobile.jad>.

2) BSM Call

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.

3) Fitur BSM Call

- a) Layanan phone banking dengan fitur informasi saldo, mutasi transaksi, permintaan rekening koran (via fax/email) dan informasi.
- b) Layanan Agent meliputi: informasi produk, penanganan keluhan, blokir kartu, informasi lokasi ATM/Cabang dan lainnya.¹⁰

3. Kemudahan

a. Pengertian Kemudahan

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.¹¹ Menurut Andi,

¹⁰Ahmad Ifham, *Op. Cit.*, hlm. 337-338.

¹¹Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 115.

“persepsi 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 sistematika bekerja lebih mudah dibanding dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual”.¹²

Menurut Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti mendefinisikan “persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar, artinya mudah untuk digunakan”.¹³

Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan *Mobile Banking* disediakan oleh pihak perbankan agar mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan. Adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya. Selain itu kemudahan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini bisa dikatakan bahwa sistem teknologi *Mobile Banking* bekerja untuk memudahkan penggunaannya. Seperti firman Allah SWT dalam surah Alam – Nasyrah ayat 5-6 yang berbunyi

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

¹² A. kadir. *Op., Cit.* hlm. 41.

¹³ Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti. *Loc. Cit.*

Artinya : Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.¹⁴

Dari penjelasan ayat di atas, karena sesungguhnya setelah engkau terhibab oleh makhluk dari *al- Haqq* (hibab pertama), engkau akan mendapatkan kemudahan, yakni tersibakkannya dzat dan maqam *wilayab*. Setelah engkau terhibab oleh *Al-Haqq* dari makhluk (hibab kedua), engkau akan mendapatkan kemudahan berupa pelapangan dada dengan wujud *al-baqqani* yang dianugerahkan dan maqam kenabian.¹⁵ Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dikaitkan dengan pengguna *Mobile Banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi (*Mobile Banking*) didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa penggunaan *Mobile Banking* tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya individu yakin bahwa *Mobile Banking* tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

¹⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Diponegoro, 2000), hlm. 65.

¹⁵Muhyiddin Ibn Arabi, *Isyarat Ilahi Tafsir Juz Amma Ibn Arabi* (Jakarta: II Man, 2002), hlm. 162.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan

Kemudahan yang mengarah pada keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak memerlukan banyak usaha.

Adapun faktor yang mempengaruhi kemudahan ialah:

- a) Perlengkapan sistem (menu dan icon yang dirancang untuk mempermudah penggunaan).
- b) Memiliki bentuk yang tidak membingungkan.
- c) Jelas dan mudah dimengerti
- d) Dapat berinteraksi dengan teknologi
- e) Tidak memerlukan usaha yang besar.

Penerimaan sistem informasi berarti pemakai mendukung, berpartisipasi dan menggunakan sistem informasi tersebut dalam menunjang kegiatan operasional sehari-hari.¹⁶

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi (*Mobile Banking*) didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa penggunaan *Mobile Banking* tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya individu yakin bahwa

¹⁶Habib Hanafi Kertahadi dan Heru Susio, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM", Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2011.

Mobile Banking tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

4. Daya Guna

a. Pengertian Daya Guna

Persepsi pengguna terhadap daya guna atau kebermanfaatan yaitu tingkatan dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi daya guna di definisikan dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan.¹⁷ Persepsi terhadap daya guna adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi.

Dengan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa daya guna dari pengguna *Mobile Banking* dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam *Mobile Banking* merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan *Mobile Banking* mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut.

a. Indikator Daya Guna

Beberapa indikator daya guna penggunaan sistem informasi yang meliputi :

- 1) *Makes job easier* (menjadi lebih mudah) transaksi perbankan menjadi lebih mudah

¹⁷A. Kadir, *Op. Cit.*, hlm.320.

- 2) *Increase Productivity* (menambah produktifitas) dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna.
- 3) *Enchange effectiveness* (mempertinggi efektifitas) dapat mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran.¹⁸

5. Kenyamanan

a. Pengertian Kenyamanan

Menurut Cormick dan Ernest “ Kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan, dan kondisi perasaan itu sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut.¹⁹ *Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, *Mobile Banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.

Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tersebut membuat nasabah tidak perlu melakukan transaksi langsung ke bank dan kenyamanannya juga bisa di lakukan dan kapan ingin melakukan transaksi.

b. Indikator Kenyamanan

Dalam Kenyamanan terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kenyamanan (*convenience*) suatu sistem *Mobile Banking*, yaitu:

- 1) Nasabah dapat mengakses *Mobile Banking* kapanpun dan di manapun

¹⁸Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti. *Loc. Cit.*

¹⁹Mc Cormick dan Ernest, *Kajian Kenyamanan Fisik pada Terminal Penumpang Stasiun Besar*(Yogyakarta: 1993), hlm. 31.

- 2) Nasabah tidak perlu mengantri
- 3) Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional
- 4) Biaya bunga bank (*charges*) yang murah. Apabila nasabah mempersepsikan bahwa sistem jasa *Mobile Banking* itu adalah nyaman, maka nasabah akan merasa puas terhadap jasa *Mobile Banking*, dan kemudian mereka akan berminat untuk menggunakannya di masa datang.

6. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut perkaitan objek-atribut (*object-attribute linkage*), yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relevan.²⁰

Untuk dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya, pihak bank perlu menganut konsep kepuasan pelanggan agar dapat bertahan hidup dalam era *e-banking*, pihak bank harus mempunyai pelanggan loyal yang percaya terhadap ekselensi jasa *online*. Seiring maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan *Mobile Banking* dalam transaksi perbankan.

Konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun

²⁰Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset : 2013), hlm. 201.

nasabah. Keamanan berarti bahwa penggunaan itu aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaanya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. Dalam hal penggunaan *Mobile Banking*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *Mobile Banking*. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari *Mobile Banking*.

Dari penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi dan bank harus menjaga privasi nasabah untuk menciptakan hubungan sejati dengan nasabah. Untuk itu bank sebagai penyedia layanan *Mobile Banking* sudah seharusnya menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh pengguna aplikasi tersebut.

b. Perilaku Yang Meningkatkan Kepercayaan

1) Berusaha Menjadi Yang Terbaik Pada Apa Yang Anda Lakukan

Menggunakan keterampilan anda, menghasilkan kualitas kerja, dan mengerahkan usaha terbaik anda untuk meraih tujuan-tujuan yang disepakati bersama di tempat kerja dan di rumah akan menenangkan kepercayaan dari orang-orang dalam kehidupan kita.

2) Menjaga Rahasia

Ketika seseorang memberitahu sesuatu secara rahasia, itu artinya anda tidak boleh menceritakannya kembali, bahkan kepada orang-orang yang anda rasa aman untuk diceritakan. Saat anda memiliki integritas dan kedewasaan untuk menjaga rahasia, anda akan membuat orang lain merasa aman untuk mengungkapkan informasi sensitive dan hal itu meningkatkan kredibilitas anda.

3) Akui Ketika Anda Salah

Semua orang membuat kesalahan, jadi tidak terelakkan jika pada suatu saat anda mungkin saja salah tentang sesuatu. Ketika anda memiliki kerendahan hati untuk menyadari dan mengakui bahwa anda salah, orang lain akan percaya pada penilaian anda hal ini membangun kepercayaan.

4) Jujur

Kejujuran meliputi keterusterangan tidak menahanya saat keterusterangan ini kurang meyakinkan. Hal ini menunjukkan kepada yang lain, bahwa anda rela mengambil resiko saat keadaan memerlukan keterusterangan dan menjadikan anda seseorang yang dapat dipercaya.

5) Bertindak Secara Konsisten

Ketika anda berbicara dan bertindak secara konsisten, dari pada membiarkan suasana hati kita mendikte tindakan kita, orang lain akan

mengetahui anda sebagai seseorang dapat mereka andalkan dan hal ini membangun kepercayaan.²¹

7. Hubungan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Kemudahan merupakan Menurut Andi, “persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.²² Kemudahan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami.²³ Semakin tinggi kemudahan yang diberikan bank kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tersebut maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tersebut. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Menurut Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti menunjukkan bahwa “kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*”.²⁴

Berdasarkan teori dan bukti empiris tentang penelitian pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*.

²¹Ken Blanchard, dkk, *Trust Work: Empat Kunci untuk Membangun Hubungan yang Abadi* (Jakarta: PT. Elek Media Kompas Gramedia Building), hlm. 64-85.

²²A. Kadir. *Loc. Cit.*

²³Jogiyanto. *Loc. Cit.*

²⁴Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti. *Loc. Cit.*

8. Hubungan Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Menurut A. Kadir “daya Guna adalah tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya”.²⁵ Daya guna atau manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi. Semakin banyak daya guna yang diberikan maka minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* juga akan semakin banyak. Merujuk pada penelitian Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti “Daya guna berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*”.²⁶

Jadi berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya daya guna berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Dimana semakin meningkatnya daya guna yang diberikan aplikasi *Mobile Banking* maka semakin meningkat pula minat nasabah.

9. Hubungan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Menurut Cormick dan Ernest “Kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan, dan kondisi perasaan itu sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut”.²⁷ *Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan

²⁵A. Kadir. *Loc. Cit.*

²⁶Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti. *Loc. Cit.*

²⁷Mc Cormick dan Ernest, *Kajian Kenyamanan Fisik pada Terminal Penumpang Stasiun Besar*(Yogyakarta: 1993), hlm. 31.

transaksi perbankan kapanpun dan di manapun.”²⁸ Dimana kenyamanan akan memberikan ketagihan kepada nasabah dalam melakukan transaksi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Habibi dan Muhammad Zaky menunjukkan bahwa “persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking syariah*”.²⁹ Menurut Dara Saputri dalam penelitiannya “Pengaruh Kenyamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*”.³⁰

Jadi berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya kenyamanan berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*. Di mana semakin kuat kenyamanan yang dialokasikan oleh bank maka akan semakin tinggi pula perolehan minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

10. Hubungan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Kepercayaan merupakan faktor fundamental dalam mengembangkan loyalitas konsumen.³¹ Konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Menurut Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti “Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai

²⁸Cormick dan Ernest. *Loc. Cit.*

²⁹Habibi dan Muhammad Zaky. *Loc. Cit.*

³⁰Dara Saputri. *Loc. Cit.*

³¹Ika Yunia Fauzi, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 17.

kepercayaan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* dianggap sedang”³².

Jadi, Berdasarkan penelitian dan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*, sebagai berikut.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|
| 1 | Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti (Jurnal E-Proceeding Of Management, Fakultas Ekonomi Bisnis, 2018) | Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Pada Nasabah Bank BRI Purwakarta. | Penelitian ini menyatakan hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan, persepsi penerimaan nilai, persepsi penerimaan kemudahan dan persepsi pengaruh sosial terhadap minat menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> pada nasabah Bank BRI Purwakarta. |
| 2 | Imam Sugi Rahayu, (Jurnal Ekonomi | Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> | Penelitian ini mengungkapkan Persepsi manfaat |

³²Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti. *Loc. Cit.*

| | | | |
|---|--|---|---|
| | Syariah Indonesia, Fakultas FEBI, 2015) | Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) | terdapat pengaruh positif, Persepsi Kredibilitas, dan persepsi kemudahan terdapat pengaruh negatif terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada nasabah Bank BRI Cabang Rembang Jawa Tengah. |
| 3 | Habibi dan Muhammad Zaky (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI, 2014) | Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Syariah | Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kepercayaan dan Persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan Persepsi kegunaan dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan <i>Mobile Banking</i> syariah |
| 4 | Nisa Ayu Purwati, (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018) | Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh) | Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko persepsi biayadan kepatuhan meemiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> |
| 5 | Giga Bawa Laksana dan Endang Siti | Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, | Penelitian ini menunjukkan secara parsial Persepsi |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | Astuti, (Jurnal Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, 2015) | Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah) | Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> . |
|--|--|--|---|

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian peneliti dengan peneliti lain yaitu sebagai berikut :

1. Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti, 2018 membahas mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Sementara peneliti membahas tentang pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* yang menggunakan variabel dan sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu minat penggunaan *Mobile Banking*.
2. Imam Sugi Rahayu, 2015 penelitian ini membahas tentang persepsi manfaat, persepsi kredibilitas, persepsi kemudahan pada variabel independent sedangkan peneliti membahas tentang kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan pada variabel independent. Dan sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu minat menggunakan *Mobile Banking*
3. Habibi dan Muhammad Zaky, 2014 penelitian ini membahas tentang kepercayaan, persepsi kemudahan, kegunaan dan persepsi kenyamanan pada variabel independent sedangkan peneliti membahas tentang kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan pada variabel independent, sedangkan

persamaannya penelitian ini membahas tentang minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

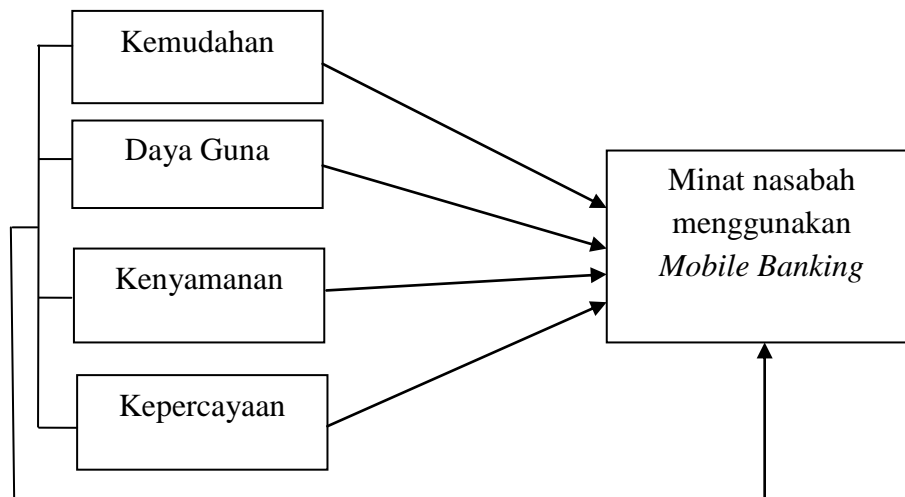
4. Nisa Purwati, 2018 penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sedangkan peneliti membahas tentang kemudahan daya guna, kenyamanan, kepercayaan pada variabel independent. Dan sama-sama menggunakan variabel dependent minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.
5. Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti, 2015 penelitian ini membahas tentang persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko dan persepsi kesesuaian pada variabel independent sedangkan peneliti membahas tentang kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan pada variabel independent. Dan sama-sama menggunakan variabel dependent yaitu minat menggunakan *Mobile Banking*.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan yang diberikan teknologi informasi terutama pada *Mobile Banking* mempunyai daya tarik untuk nasabah menggunakan aplikasi tersebut. Dari kemudahan dan kepercayaan yang diberikan *Mobile Banking* menarik minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* tersebut.

Jadi dari kerangka teori diatas, maka peneliti menggunakan pemikiran teoritik sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Dari kerangka pikir di atas dapat dijelaskan bahwa panah kemudahan (variabel X_1), daya guna (X_2), kenyamanan (X_3), kepercayaan (X_4) berpengaruh terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking*.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak. Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu objek hendaknya dibawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya dalam kenyataan.³³

Berdasarkan kerangka pikir yang dikemukakan maka hipotesis penelitian ini adalah :

H_1 : Adanya pengaruh antara kemudahan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

H_2 : Adanya pengaruh antara daya guna terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

³³Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), hlm. 67.

H₃ : Adanya pengaruh antara kenyamanan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

H₄: Adanya pengaruh antara kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

H₅ : Adanya pengaruh antara kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua yang terletak di Jalan Sisimangaraja No. 234 Gunung Tua. Adapun waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah bulan Februari 2019 sampai dengan November 2019.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Menurut M. Subana dan Sudrajat “ Penelitian survei merupakan cara pengumpulan data dari sejumlah unit atau individu dalam jangka waktu yang bersamaan dalam jumlah besar dan luas”.¹ Penelitian Deskriptif termasuk salah satu jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti di catat, diolah dan di analisis.

Adapun jenis-jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini :

1. Data primer

Menurut Sugiyono data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

¹M. Subana, Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 32.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder adalah sumber yang tidak langsung mengumpulkan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.²

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri. Dimana jumlah populasinya adalah 6. 937 nasabah yang didapatkan dari observasi awal.

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.³ Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung kepada kemampuan peneliti.⁴

Jadi, karena jumlah populasi dari penelitian ini lebih dari 100, maka sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 99 sampel. Metode yang

²Suharsimin Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130.

³*Ibid.*, hlm. 131.

⁴Sugiyono, *Statistic Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 55.

digunakan untuk menghitung besarnya jumlah sampel adalah rumus *Slovin*.

Keterangannya dapat dilihat di bawah ini:

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

Keterangan :

n : jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah populasi

e : Error Level (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1, 20% atau 0,2 (dapat dipilih oleh peneliti).

Peneliti mengambil 10% dari populasi, maka diperoleh sampel :

$$n = \frac{6.937}{1 + (6.937 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{6.937}{1 + (6.937 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{6.937}{1 + (69,37)}$$

$$n = \frac{6.937}{70,37}$$

$n = 98,578$ dibulatkan menjadi 99

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98, 578 responden dan digenapkan menjadi 99 responden dari 6.937 populasi. Adapun alasan peneliti menggunakan rumus Slovin ialah peneliti dapat memilih sendiri tingkat akurasi untuk penelitiannya. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah teknik Aksidental

(*Accidental Sampling*) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipergunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu, maka hal tersebut cocok sebagai sumber data.⁵ Maka peneliti menentukan responden yang dapat memberi pernyataan atau pendapat dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua juga menentukan sampel pada orang-orang yang dikenal atau pada siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel dan kepada seseorang yang kebetulan memahami tentang *Mobile Banking*.

D. Instrumen Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan pengumpulan data awal penelitian, untuk memperoleh informasi dan data terkait variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu dengan mengadakan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka dengan responden.⁶ Adapun responden yang dimaksud adalah nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono “kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada

⁵Rosady Ruslan, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 157.

⁶Maman Abdurrahman dkk, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 89.

responden untuk dijawabnya”.⁷ Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda (v) pada kolom atau tempat yang sesuai.

Menggunakan alternatif jawaban dalam bentuk pilihan berganda yaitu 1, 2, 3, 4, 5 dengan menggunakan jenis pertanyaan yang membangun dengan ketentuan.

- a) Diberikan skor 5 bagi menjawab SS (Sangat Setuju)
- b) Diberikan skor 4 bagi menjawab S (Setuju)
- c) Diberikan skor 3 bagi menjawab KS (Kurang Setuju)
- d) Diberikan skor 2 bagi menjawab TS (Tidak Setuju)
- e) Diberikan skor 1 bagi menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dimana skala likert ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.⁸

Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti membuat tabel kisi-kisi angket yang menerangkan pernyataan positif dan pernyataan negatif yang akan dijawab oleh responden yang akan disebarkan kepada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua tentang kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan yaitu sebagai berikut :

⁷ Sugiyono, *Op., Cit*, hlm. 151.

⁸Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian cetakan ke-7* (Bandung: Alfabet, 2010), hlm. 12.

Tabel III.1
Kisi-kisi kuesioner

| No | Variabel | Indikator | Jumlah | Nomor Pernyataan |
|----|----------------------------------|---|--------|---------------------|
| 1 | Kemudahan (X ₁) | 1. <i>Mobile Banking</i> mudah dipelajari 2. <i>Mobile Banking</i> mudah untuk digunakan sesuai dengan keinginan nasabah 3. Tidak dibutuhkan banyak usaha | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| 2 | Daya Guna (X ₂) | 1. Menjadi lebih mudah 2. Menambah profitabilitas 3. Mempertinggi efektifitas | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| 3 | Kenyamanan (X ₃) | 1. Dapat diakses kapanpun dan dimanapun 2. Dapat diakses dengan mudah dan hemat waktu | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| 4 | Kepercayaan (X ₄) | 1. Sistem kepercayaan nasabah 2. Sistem keamanan dari pihak bank 3. Sistem kerahasiaan bank | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| 5 | Minat nasabah (Y) | 1. Keinginan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua untuk menggunakan 2. Selalu mencoba menggunakan 3. Berlanjut dimasa yang akan datang | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |

E. Analisis Data

Analisis data digunakan berdasarkan regresi linear sederhana untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya.

Adapun tahapan analisis data sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya di ukur, bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti, karena tidak mengukur atau melakukan apa yang sebenarnya dilakukan.⁹ Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Untuk memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas Instrumen

Uji reabilitas adalah menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).¹⁰ Reabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan. Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Pengujian dilakukan untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reabilitinya dengan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika $r \text{ alpha positif atau} > t \text{ tabel}$, maka pertanyaan reliabel.
- b) Jika $r \text{ alpha negatif atau} < t \text{ tabel}$, maka pertanyaan tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal

⁹Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 172.

¹⁰*Ibid.*, hlm. 175.

atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian sebagai berikut :

- a. *Komolgrov Smirnov (KS)* pada taraf signifikan 0,10.

Sig > 0,10 maka distribusi data bersifat normal

Sig < 0,10 maka distribusi data tidak normal.

- b. Metode Grafik Normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*

Penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P- Plot Of Regression Standardized Residual* sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹¹

4. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk melihat linearitas hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen.¹² Pada taraf signifikan 5%. Jika nilai signifikan pada nilai *linearity* atau *deviation for linearity* < 0,05 maka dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linear.¹³

¹¹Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hlm. 44.

¹²Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisre*, (Bandung: Alfabet, 2015), hlm. 324.

¹³*Ibid*, Hlm. 325.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda.¹⁴ Di mana apabila nilai *tolerance* > 0,10 maka itu berarti telah terjadi multikolinearitas terhadap data yang telah diuji atau apabila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10,00 maka itu berarti telah terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.¹⁵

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.¹⁶ Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

¹⁴Muhammad Firdaus, *Ekonometrika : Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 176.

¹⁵Duwi Priyatno, *Op, Cit.*, hlm. 39.

¹⁶Syafrizal Helmi Situmorang, *Op. Cit.*, hlm. 324.

6. Uji Hipotesis

Data dengan skala pengukuran ordinal tidak bisa diukur dengan alat ukur yang jelas dengan satuan yang jelas. Memang para ilmuwan sosial mengembangkan instrumen untuk mengukur fenomena sosial yang mempunyai skala pengukuran ordinal seperti skala *likert* atau skala sikap. Ada sejumlah peneliti menggunakan skala ini, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan memperlakukannya sebagai skala interval. Mereka beranggapan bahwa sikap yang kualitatif sudah ditransformasi menjadi angka yang *Equidistance* (Interval sama) sehingga bisa dilakukan analisis statistik parametrik.¹⁷

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.¹⁸ Ketentuan dalam uji t adalah : jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji f (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.¹⁹ Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

¹⁷H. Kuntoro, *Teori dan Aplikasi Analisis Data Kategorikal* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 9.

¹⁸Mudrajad Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 244.

¹⁹Muhammad Firdaus, *OP. Cit.*, hlm. 147.

dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai $Sig < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1).²⁰

Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Tabel III.2
Korelasi (R^2)²¹

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) adalah metode persamaan garis yang digunakan untuk melihat hubungan variabel-variabel yang bersifat kausal yang dapat menampung sejumlah variabel

²⁰Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 64.

²¹Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 59.

pengaruh dan dapat diaplikasikan untuk model-model analisis, baik bersifat linear maupun non linier.²²

Skala *likert* merupakan skala ordinal, tetapi dalam penelitian-penelitian bisnis khususnya pemasaran seringkali dimodifikasi dan diasumsikan sebagai skala interval.²³ Adapun regresi berganda digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat, adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

X₁ X₂ X₃ X_n : Variabel bebas

a : konstanta, perpotongan pada garis sumbu X

b₁ b₂ b₃ b_n : koefisien regresi

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, maka model dalam penelitian ini adalah :

$$MN = \beta_0 + \beta_1Kmd + \beta_2Dg + \beta_3Kmn + \beta_4Kpy$$

Dimana :

MN : Minat Nasabah

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien Regresi

Kmd : Kemudahan

²²Muhammad Teguh, *Metode Kuantitatif untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 103.

²³Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT. Grasindo, anggota Ikapi, 2009), hlm.134.

Dg : Daya Guna

Kmn : Kenyamanan

Kpy : Kepercayaan

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

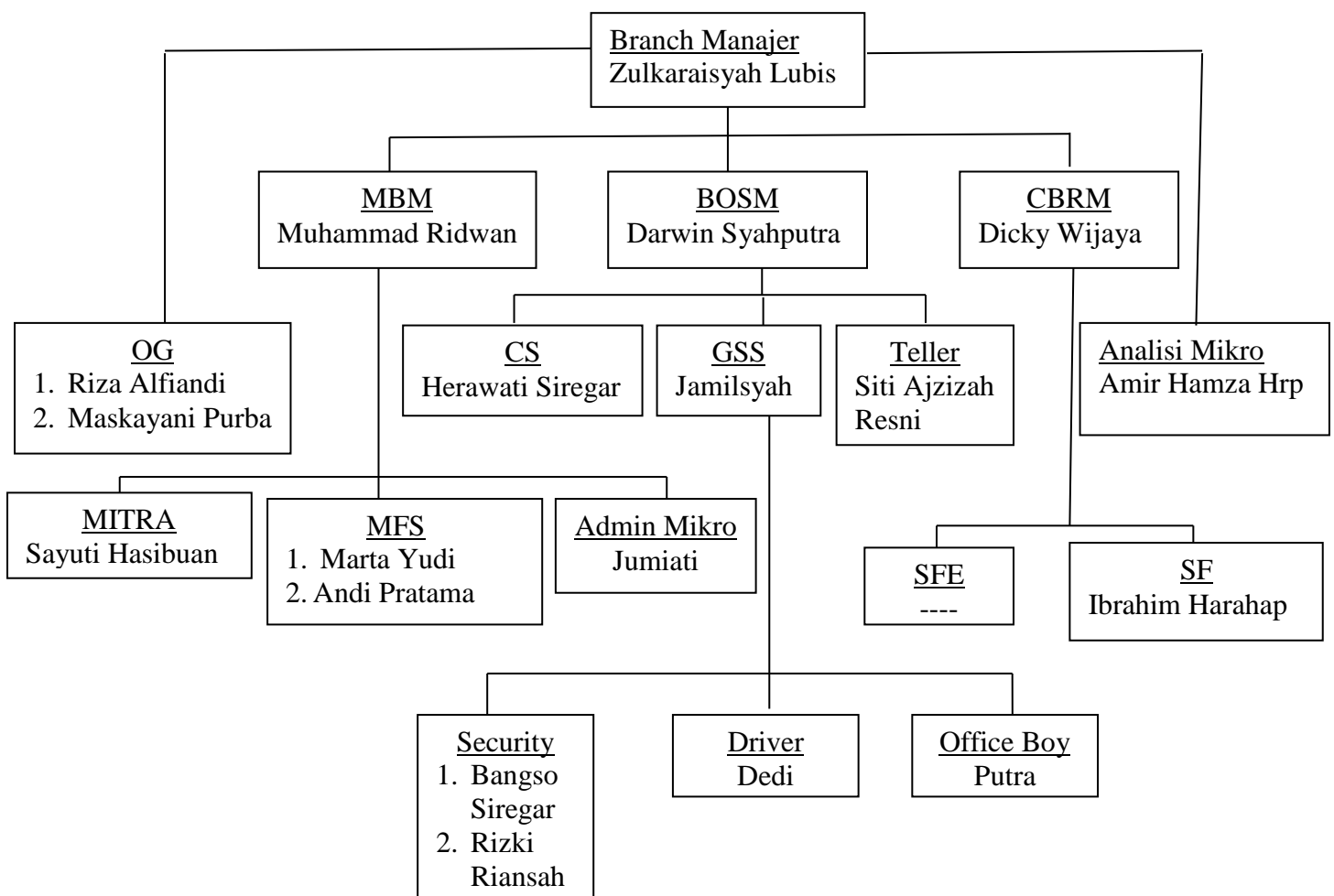
PT. Bank Syariah Mandiri hadir tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. Oleh sebab itu, perluasan jaringan kantor gencar dilakukan di sepanjang tahun ini yang didukung dengan optimalisasi.

Sejarah berdirinya BSM Gunung Tua berawal dari tahun 2011 dengan nama BSM Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Tua cabang dari Padangsidempuan. Seiring perkembangannya pada tahun 2015 yang dulunya BSM Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua kini telah beralih status menjadi *Branch Office* Gunung Tua yang berpusat di kota Padangsidempuan. Pada tanggal 11 Agustus 2016 PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua resmi beroperasi di kota Gunung Tua kabupaten padang lawas utara yang bermula

dari KLS (Konter Layanan Syariah), karena banyak Nasabahnya, maka menjadi BSM cabang gunung tua dan berkonsolidasi dengan BSM Padangsidempuan.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar IV.1
Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Syariah
Mandiri KCP Gunung Tua



3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi BSM Syariah

1) Bank Syariah Terdepan

Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen consumer*, micro, SME, *commercial*, dan *corporate*.

2) Bank Syariah Modern

Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi BSM Syariah

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

c. Produk dan Jasa Perusahaan

Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua memiliki beberapa produk jasa layanan keuangan syariah untuk memiliki kebutuhan transaksi

keuangan masyarakat. Produk-produk tersebut dibedakan pendanaan, pembiayaan, dan jasa perbankan lainnya.

1. Pendanaan

- a) Tabungan faedah BSM iB, dipersembahkan bagi mereka yang menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dengan 7 faedah yakni setoran awal yang ringan minimal Rp. 100.000, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis cek saldo, transfer dan tarik tunai murah seluruh jaringan ATM BSM, Bersama dan Prima, serta biaya debit prima murah bagi nasabah dengan saldo di atas Rp. 500.000,-. Akad yang digunakan *Wadiah yad dhamanah*.
- b) Tabungan Haji BSM iB merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan BPIH (biaya perjalanan ibadah haji) dengan akad *mudharabah mutlaqah*.
- c) Tabungan Impian BSM iB merupakan tabungan berjangka dari BSM dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabah dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan. Akad dalam produk ini *mudharabah mutlaqah*.
- d) Simpanan Pelajar (Simpel) BSM ib merupakan produk BSM yang diperuntukkan bagi siswa yang diterbitkan secara nasional dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

- e) Giro BSM iB merupakan bentuk simpanan yang diperuntukkan baik untuk perseorangan maupun non perorangan. Akad yang digunakan *mudharabah mutlaqah*.
- f) Deposito BSM iB merupakan produk yang dipersembahkan bagi nasabah yang memiliki keinginan untuk berinvestasi secara aman dan menguntungkan. Akad yang digunakan *mudharabah mutlaqah*.

2. Pembiayaan

- a. KPR BSM iB merupakan pembiayaan BSM yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang memiliki impian untuk memiliki rumah sendiri. Akad dalam produk ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) / sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayaran secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.
- b. Mikro BSM merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi wirausaha atau pengusaha dengan tujuan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi. Akad yang digunakan jual beli (*murabahah*).

3. Jasa Perbankan Lainnya

Employee Benefit Program (EmBP) merupakan program kerja sama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *Master Agreement* berupa pemberi fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan. Akad yang digunakan jual beli (*murabahah*) dan sewa menyewa (*ijarah*).

G. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|--------------------|--------------|---|------------|
| Soal 1 | 0,739 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df=97. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$. | Valid |
| Soal 2 | 0,715 | | Valid |
| Soal 3 | 0,767 | | Valid |
| Soal 4 | 0,694 | | Valid |
| Soal 5 | 0,746 | | Valid |
| Soal 6 | 0,681 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Jadi r_{hitung} untuk setiap item bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*, tingkat signifikan 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n-2, n adalah jumlah sampel jadi df = 99-2 = 97, maka diperoleh angka pada r_{tabel} 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel kemudahan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Variabel Daya Guna

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Soal 1 | 0,752 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$. | Valid |
| Soal 2 | 0,732 | | Valid |
| Soal 3 | 0,548 | | Valid |
| Soal 4 | 0,787 | | Valid |
| Soal 5 | 0,812 | | Valid |
| Soal 6 | 0,769 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019).

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel daya guna adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Soal 1 | 0,630 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$. | Valid |
| Soal 2 | 0,635 | | Valid |
| Soal 3 | 0,744 | | Valid |
| Soal 4 | 0,586 | | Valid |
| Soal 5 | 0,610 | | Valid |
| Soal 6 | 0,700 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (diolah, 2019)

Pada tabel diatas dapat disimpulkan item pernyataan 1-6 untuk variabel kenyamanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Kepercayaan

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Soal 1 | 0,707 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$. | Valid |
| Soal 2 | 0,699 | | Valid |
| Soal 3 | 0,558 | | Valid |
| Soal 4 | 0,785 | | Valid |
| Soal 5 | 0,777 | | Valid |
| Soal 6 | 0,770 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019).

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel kepercayaan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-total Correlation* dan nilai r positif.

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Variabel Minat

| Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|--|------------|
| Soal 1 | 0,707 | Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 97$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$. | Valid |
| Soal 2 | 0,699 | | Valid |
| Soal 3 | 0,558 | | Valid |
| Soal 4 | 0,785 | | Valid |
| Soal 5 | 0,777 | | Valid |
| Soal 6 | 0,770 | | Valid |

Sumber: Hasil Penelitian (data dilah, 2019).

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-6 untuk variabel minat adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,1663. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-total Correlation* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .817 | 6 |

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kemudahan adalah $0,817 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan adalah reliabel.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas Daya Guna

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .829 | 6 |

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel daya guna adalah $0,829 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya guna adalah reliabel.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reliabilitas Kenyamanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .756 | 6 |

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kenyamanan adalah $0,756 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kenyamanan adalah reliabel.

Tabel IV.9
Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .810 | 6 |

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepercayaan adalah $0,810 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kenyamanan adalah reliabel.

Tabel IV.10
Hasil Uji Reliabilitas Minat

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .744 | 6 |

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel minat adalah $0,744 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel minat adalah reliabel.

Tabel IV.11
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Tingkat Kepercayaan | Keterangan |
|-------------|-------------------------|---------------------|------------|
| Kemudahan | 0,817 | Reliabel | Reliabel |
| Daya Guna | 0,829 | Reliabel | Reliabel |
| Kenyamanan | 0,756 | Reliabel | Reliabel |
| Kepercayaan | 0,810 | Reliabel | Reliabel |
| Minat | 0,744 | Reliabel | Reliabel |

Sumber: data diolah, SPSS 20 Tahun 2019

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan, minat nasabah pengguna *Mobile Banking* dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel IV.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0E-7 |
| | Std. Deviation | .04427595 |
| | Absolute | .086 |
| Most Extreme Differences | Positive | .052 |
| | Negative | -.086 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .856 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .456 |

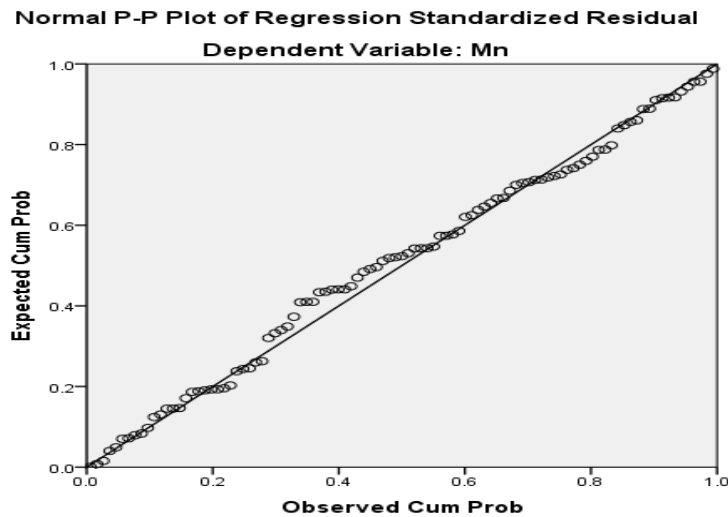
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil *output* SPSS 20 (data diolah thn 2019)

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai *Asymp. Sig (2- tailed)* adalah sebesar 0,456 dan lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ($0,456 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogrof Smirnov*. Selain itu data yang baik juga dapat dilihat melalui kurva seperti dibawah ini:

Gambar IV.2
Metode Grafik Uji Normalitas



Sumber: Hasil *output* SPSS versi 20 (data diolah)

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka data tersebut dikatakan normal.

4. Uji Linearitas

- a. Uji Linieritas Kemudahan dengan minat

Tabel IV.13
Uji Linieritas Kemudahan dengan Minat

| ANOVA Table | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Minat * Kemudahan | (Combined) | 324.840 | 13 | 24.988 | 3.884 | .000 |
| | Linearity | 279.036 | 1 | 279.036 | 43.375 | .000 |
| | Between Groups | | | | | |
| | Deviation from Linearity | 45.805 | 12 | 3.817 | .593 | .842 |
| | Within Groups | 546.816 | 85 | 6.433 | | |
| | Total | 871.657 | 98 | | | |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas Sig sebesar 0,842. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig > 0,05 (0,842 > 0,05) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kemudahan dengan minat adalah linier.

b. Uji Linieritas Daya Guna dengan Minat

Tabel IV.14
Uji Linieritas Daya Guna dengan Minat

ANOVA Table

| | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Minat * DayaGuna | (Combined) | 332.309 | 15 | 22.154 | 3.409 | .000 |
| | Between Groups | | | | | |
| | Linearity | 204.454 | 1 | 204.454 | 31.463 | .000 |
| | Deviation from Linearity | 127.854 | 14 | 9.132 | 1.405 | .169 |
| | Within Groups | 539.348 | 83 | 6.498 | | |
| Total | 871.657 | 98 | | | | |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig sebesar 0,169. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig > 0,05 (0,169 > 0,05) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel daya guna dengan variabel minat adalah linier.

c. Uji Linieritas Kenyamanan dengan Minat

Tabel IV.15
Uji Linieritas Kenyamanan dengan minat

ANOVA Table

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Minat * Kenyamanan | (Combined) | 63.052 | 12 | 5.254 | .559 | .869 |
| | Between Groups | | | | | |
| | Linearity | 2.000 | 1 | 2.000 | .213 | .646 |
| | Deviation from Linearity | 61.053 | 11 | 5.550 | .590 | .832 |
| | Within Groups | 808.604 | 86 | 9.402 | | |
| Total | 871.657 | 98 | | | | |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig sebesar 0,832. Jadi, dapat disimpulkan nilai Sig > 0,05 ($0,832 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kenyamanan dengan minat adalah linier.

d. Uji Linieritas Kepercayaan dengan Minat

Tabel IV.16
Uji Linieritas Kepercayaan dengan Minat

ANOVA Table

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Minat * Kepercayaan | (Combined) | 77.901 | 15 | 5.193 | .543 | .908 |
| | Between Groups | 4.896 | 1 | 4.896 | .512 | .476 |
| | Linearity | | | | | |
| | Deviation from Linearity | 73.005 | 14 | 5.215 | .545 | .899 |
| | Within Groups | 793.756 | 83 | 9.563 | | |
| Total | | 871.657 | 98 | | | |

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas nilai Sig sebesar 0,899. Jadi dapat disimpulkan nilai Sig > 0,05 ($0,899 > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepercayaan dengan variabel minat linier.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Tabel IV.17
Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| | (Constant) | 4.533 | 3.532 | | 1.283 | .203 | | |
| 1 | Kemudahan | .450 | .103 | .437 | 4.375 | .000 | .670 | 1.493 |
| | Dayaguna | .227 | .094 | .241 | 2.419 | .017 | .672 | 1.487 |
| | Kenyamanan | .077 | .094 | .069 | .825 | .412 | .962 | 1.039 |
| | Kepercayaan | .080 | .080 | .082 | .996 | .322 | .973 | 1.028 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan hasil olahan di atas, maka hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat disimpulkan pada tabel berikut:

Tabel IV.18
Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Nilai VIF | Ketentuan | Keterangan |
|-------------|-----------|------------|---------------------------------|
| Kemudahan | 1,493 | 1,493 < 10 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Daya Guna | 1,487 | 1,487 < 10 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kenyamanan | 1,039 | 1,039 < 10 | Tidak terjadi multikolinearitas |
| Kepercayaan | 1,028 | 1,028 < 10 | Tidak terjadi multikolinearitas |

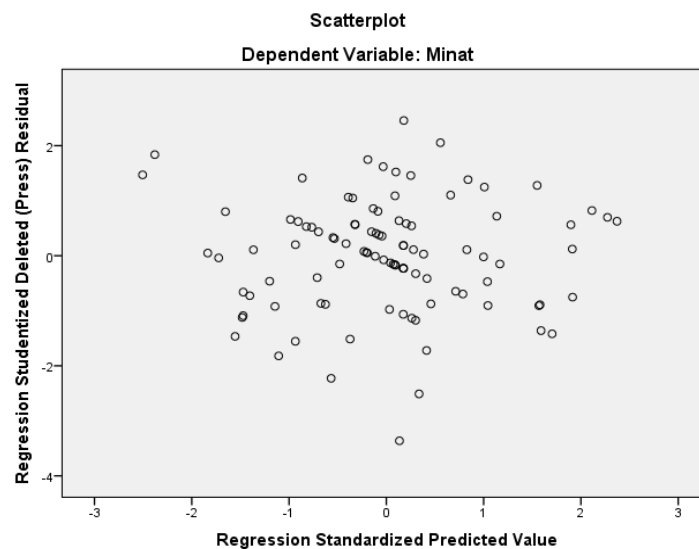
Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai VIF dari variabel kemudahan (X_1) adalah $1,493 < 10$, daya guna (X_2) adalah $1,487 < 10$, kenyamanan (X_3) adalah $1,039 < 10$, kepercayaan (X_4) adalah $1,028 < 10$. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari ke empat variabel tersebut

lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar IV.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

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

6. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Tabel IV.19
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| | (Constant) | 4.533 | 3.532 | | 1.283 | .203 |
| 1 | Kemudahan | .450 | .103 | .437 | 4.375 | .000 |
| | Dayaguna | .227 | .094 | .241 | 2.419 | .017 |
| | Kenyamanan | .077 | .094 | .069 | .825 | .412 |
| | Kepercayaan | .080 | .080 | .082 | .996 | .322 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Uji parsial dengan T-test digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan memiliki pengaruh atau tidak terhadap keputusan nasabah. Pengujian yang dilakukan peneliti berdasarkan t-hitung. Hasil pengujian variabel-variabel peneliti adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah

a. Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

H_{01} : Kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

b. Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,375

c. Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,5 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independent, jadi $df= 99-4-1= 94$, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661.

d. Kriteria Pengujian

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan kriteria pengujian, maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,375 > 1,661$), artinya kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.

e. Kesimpulan Uji Parsial Kemudahan

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,375 > 1,661$), maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

2) Pengaruh Daya Guna Terhadap Minat Nasabah

a. Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Daya guna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

H_{01} : Daya guna tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

b. Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikansi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,419.

c. Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,5 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independent, jadi $df= 99-4-1= 94$, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661.

d. Kriteria Pengujian

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan kriteria pengujian, maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,419 > 1,661$), artinya Daya guna memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.

e. Kesimpulan Uji Parsial Daya Guna

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,419 > 1,661$) maka H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial daya guna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

3) Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah

a. Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Daya guna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

H_{01} : Daya guna tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

b. Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,825.

c. Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,5 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independent, jadi $df= 99-4-1= 94$, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661.

d. Kriteria Pengujian

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan kriteria pengujian, maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,825 < 1,661$) maka H_0 diterima, artinya kenyamanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.

e. Kesimpulan Uji Parsial Kenyamanan

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,825 < 1,661$), maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kenyamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

4). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah

a. Perumusan Hipotesis

H_{a1} : Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

H_{01} : Kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

b. Penentuan t_{hitung}

Dari tabel uji signifikan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,996

c. Penentuan t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,5 dan 2 sisi dengan derajat kebebasan $df=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independent, jadi $df= 99-4-1= 94$, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661.

d. Kriteria Pengujian

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan kriteria pengujian, maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,996 < 1,661$), artinya kenyamanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.

e. Kesimpulan Uji Parsial Kepercayaan

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,996 < 1,661$), maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel IV.20
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 325.227 | 4 | 81.307 | 13.987 | .000 ^b |
| | Residual | 546.430 | 94 | 5.813 | | |
| | Total | 871.657 | 98 | | | |

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Kenyamanan, Dayaguna
Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Dari hasil uji F diatas peneliti akan melakukan pengujian variabel penelitian secara simultan melalui langkah-langkah berikut ini:

a. Perumusan Hipotesis

H_{01} : Kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah

H_{a1} : Kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah

b. Penentuan F_{hitung}

Dari tabel uji signifikan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 13,987.

c. Penentuan F_{tabel}

F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,01, dengan $df=n-k-1$ atau $99-4-1=94$, sehingga diperoleh nilai $F_{tabel}=3,53$

d. Kriteria Pengujian

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_0 diterima

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,987 > 3,53$) artinya kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel IV.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .611 ^a | .373 | .346 | 2.411 |

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Kenyamanan, dayaguna
Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,661 persen, artinya bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan dengan minat nasabah. Nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,373. Menunjukkan bahwa 37,3 persen variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempengaruhi minat nasabah pengguna

Mobile Banking. Sedangkan 62,7 persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, yaitu bukti fisik, proses dan lain-lain.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel IV.22
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| | (Constant) | 4.533 | 3.532 | | 1.283 | .203 |
| 1 | Kemudahan | .450 | .103 | .437 | 4.375 | .000 |
| | dayaguna | .227 | .094 | .241 | 2.419 | .017 |
| | Kenyamanan | .077 | .094 | .069 | .825 | .412 |
| | Kepercayaan | .080 | .080 | .082 | .996 | .322 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Mn = \beta_0 + \beta_1 Kmd + \beta_2 Dg + \beta_3 Kmn + \beta_4 Kpy$$

Sehingga terbentuk persamaannya:

$$Mn = 4,533 + 0,450 Kmd + 0,227 Dg + 0,077 Kmn + 0,080 Kpy$$

Keterangan:

Mn: Minat

Kmd: Kemudahan

Dg: Daya Guna

Kmn: Kenyamanan

Kpy: Kepercayaan

Dari persamaan regresi ini dapat diartikan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 4,533 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan dianggap konstan atau ditiadakan, maka minat nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua tetap menggunakan *Mobile Banking* sebanyak 4,533.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0,450 artinya jika variabel kemudahan dinaikkan sebesar 1satuan maka akan meningkatkan minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua sebesar 0,450satuan dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel daya guna sebesar 0,227 artinya jika variabel daya guna dinaikkan 1satuan akan meningkat minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah mandiri KCP Gunung Tua sebesar 0,227 satuan dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel kenyamanan sebesar 0,077 artinya jika variabel kenyamanan dinaikkan 1satuan maka akan meningkatkan minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah mandiri KCP Gunung Tua sebesar 0,077 satuan dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.
- 5) Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0,080 artinya jika variabel kenyamanan dinaikkan 1satuan maka akan meningkatkan minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah mandiri KCP

Gunung Tua sebesar 0,080 satuan dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap.

8. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah yang dibuktikan dari hasil uji t, yang mana nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $4,375 > 1,661$ dan nilai Sig $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$).

Menurut Jogiyanto dalam buku pengenalan teknologi informasi Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*, bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

b. Pengaruh Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

Berdasarkan hasil penelitian ini, daya guna berpengaruh terhadap minat yang dibuktikan dari hasil uji t, yang mana t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,419 > 1,661$ dan nilai Sig $< 0,1$ ($0,017 < 0,1$).

Menurut jogiyanto dalam buku pengenalan teknologi informasi daya guna atau kebermanfaatan merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Hasil penelitian ini didukung oleh Imam Sugi Rahayu yang berjudul Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa variabel daya guna berpengaruh terhadap minat nasabah. Menurut Giga Bawa Laksana dan Endang Siti Astuti dalam penelitiannya bahwa daya guna atau kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.

c. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kenyamanan tidak berpengaruh terhadap minat yang dibuktikan dari hasil uji t yang mana t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $0,825 < 1,661$ nilai Sig $> 0,1$ ($0,412 > 0,1$). Menurut Cormick dan Ernest dalam buku kajian kenyamanan fisik pada terminal penumpang stasiun besar kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan, dan kondisi perasaan itu sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian Prientiani Putri Rahayu dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* bahwa variabel persepsi kenyamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*.

Kenyamanan bisa saja tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua disebabkan banyaknya nasabah yang selama ini dibiasakan dengan transaksi secara tunai, sehingga penggunaan *Mobile Banking* dianggap nasabah tidak aman, karena nasabah takut apabila transaksinya gagal dan uang mereka hilang.

d. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat yang dibuktikan dengan hasil uji t, yang mana nilai t hitung lebih kecil dari t tabel $0,996 < 1,661$ dan nilai Sig $> 0,1$ ($0,322 > 0,1$). Menurut Nugroho J. Setiadi dalam buku perilaku konsumen kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

Hasil penelitian ini didukung oleh Habibi dan Muhammad Zaki dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Syariah bahwa variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah.

Kepercayaan bisa saja tidak berpengaruh terhadap minat nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua disebabkan banyaknya

nasabah khawatir dan ketakutan saat melakukan transaksi keuangan melalui *Mobile Banking* keamanan dan kerahasiaan akun nasabah diketahui orang lain.

e. Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Secara simultan variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempunyai yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,987 > 3,53$) dan nilai $Sig < 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_{a5} diterima.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh R sebesar 0,661 persen, artinya bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan dengan minat nasabah. Nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,373. Menunjukkan bahwa 37,3 persen variabel kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempengaruhi minat nasabah pengguna *Mobile Banking*. Sedangkan 62,7 persen sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, yaitu bukti fisik, proses dan lain-lain.

9. Keterbatasan Hasil Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

- a. Dalam menyebar angket peneliti tidak mengetahui tentang kejujuran responden dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas dan reabilitas data.
- b. Keterbatasan literatur dalam penyusunan skripsi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, maka kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kemudahan memiliki t_{hitung} sebesar 4,375 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,375 > 1,661$), maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel daya guna memiliki t_{hitung} sebesar 2,419 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,419 > 1,661$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial daya guna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
3. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel kenyamanan memiliki t_{hitung} sebesar 0,825 t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,825 < 1,661$) maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kenyamanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
4. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel kepercayaan memiliki t_{hitung} sebesar 0,996 t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,996 < 1,661$) maka H_0 diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

5. Hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (13,987 > 3,53) dan nilai Sig < 0,1 (0,000 < 0,1) maka H_{a5} diterima. Selanjutnya untuk nilai Sig sebesar 0,000 sehingga nilai Sig < 0,1 (0,000 < 0,1) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

A. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian menunjukkan pentingnya mengikuti perkembangan teknologi dalam komunikasi sebagai faktor yang dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan perkembangan teknologi yang semakin modren. Maka, disarankan untuk nasabah agar lebih mengikuti perkembangan teknologi dalam dunia perbankan, karena semakin tingginya tingkat persaingan di dunia teknologi perbankan dengan berbagai kemudahan yang diberikan.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap judul kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* agar lebih menggali yang sudah dimuat dalam penelitian ini.

3. Untuk nasabah bank di Gunung Tua yang sudah menjadi nasabah bank syariah tetap mempertahankan kepercayaan untuk menggunakan jasa bank syariah utamanya dalam menggunakan *Mobile Banking*.
4. Untuk pihak bank agar memperhatikan variabel lain yang dianggap signifikan untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* demi kemajuan perusahaan ditengah persaingan perbankan yang semakin kompetitif dan akhirnya mampu mempertahankan nasabahnya.
5. Untuk memajukan dan mengembangkan bank syariah, maka perlu adanya sosiologi tentang *Mobile Banking* secara memasyarakat untuk memperkenalkan perbankan syariah di masyarakat agar prospek bank syariah kedepannya lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustakatama, 2015.
- Akhmad Fakhurrozi, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta”, 5 April 2018
- Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, Surabaya: Usaha Nasional, 1997.
- A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: andi, 2003.
- Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Dara Saputri, “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna *Mobile Banking*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2000.
- Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset : 2013.
- Fauzan Adzima dan Maya Ariyanti, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*”, dalam *Jurnal E-Proceeding Of managemen*, Vol. 5, No. 2, Agustus 2018.
- Giga Bawa laksana dan Endang Siti Astuti, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 26, No. 2, September 2015.
- Habibi dan Muhammad Zaky, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Syariah”, dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEBI*, Volume 3, No. 1, Oktober 2014.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002.

- H. Kuntoro, *Teori dan Aplikasi Analisis Data Kategorikal*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Imam Sugih Rahayu, “Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (Tam)*”, dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Islam*, Volume V, No. 2, Desember 2015.
- Ikbar Wibiadila, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*” Survei pada Nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Solo.
- IBI LSPP, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2014.
- Ika Yunia Fauzi, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Jogiyanto, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Mahardika, Basuki, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 43 No. 1 Februari 2017.
- M. Subana, Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika : Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Muhammad Teguh, *Metode Kuantitatif untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Nelson Tampubolon, dkk, *Otoritas Jasa Keuangan (ojk) Bijak Ber-Elektronik Banking*, Jakarta : OJK, 2015.
- Nisa Ayu Purwati, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah” Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018.
- Ridwan dan Pranata Dwija Iswara, *Statistik untuk Lembaga dan Instansi Pemerintahan atau Swasta*, Bandung: Alfabet, 2004.
- Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian cetakan ke-7*, Bandung: Alfabet, 2010.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

..... *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.

Syafrizal Helmi Situmorang, dkk, *Analisis Data Penelitian Menggunakan Program SPSS*, Medan: USU Pers. 2008.

Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisre*, Bandung: Alfabet, 2015.

..... *Statistic Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.

Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Graha Ilmu Yogyakarta: 2011.

WJS Purwadaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1982.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Nama : SAHRAINI HARAHAHAP
Nim : 15 401 00190
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/ Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Hiteurat, 22 Pebruari 1996
Alamat : Batang Baruhar Julu, Kec. Padang Bolak
No. HP : 08620606968

B. Nama Orang Tua

Ayah : NASRUN HARAHAHAP
Pekerjaan : Tani
Ibu : ERLINA SIREGAR
Pekerjaan : Tani
Alamat : Hiteurat, Kec. Halongonan

C. Pendidikan

1. SD Negeri No. 100810 Hiteurat
2. SMP Negeri 1 Atap Halongonan
3. SMK Negeri 1 Padangsidimpuan
4. Tahun 2015 melanjutkan Pendidikan Program S-1 Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Jurusan Perbankan Syariah PS-5 Fakultas konomi dan Bisnis Islam (FEBI).

D. Motto

Man Jadda Wa Jada karena hidup bukan tentang mendapatkan apa yang kita inginkan, namun tentang menghargai apa yang kita miliki dan sabar atas apa yang kita impikan.

Correlations

| | | soal1 | soal2 | soal3 | soal4 | soal5 |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| soal1 | Pearson Correlation | 1 | .641 ** | .479 ** | .367 ** | .385 ** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal2 | Pearson Correlation | .641 ** | 1 | .484 ** | .277 ** | .372 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .006 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal3 | Pearson Correlation | .479 ** | .484 ** | 1 | .472 ** | .430 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal4 | Pearson Correlation | .367 ** | .277 ** | .472 ** | 1 | .509 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .006 | .000 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal5 | Pearson Correlation | .385 ** | .372 ** | .430 ** | .509 ** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal6 | Pearson Correlation | .310 ** | .330 ** | .449 ** | .341 ** | .584 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .001 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| total | Pearson Correlation | .739 ** | .715 ** | .767 ** | .694 ** | .746 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

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

Correlations

| | | soal1 | soal2 | soal3 | soal4 | soal5 |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| soal1 | Pearson Correlation | 1 | .518 ** | .347 ** | .491 ** | .581 ** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal2 | Pearson Correlation | .518 ** | 1 | .335 ** | .497 ** | .446 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal3 | Pearson Correlation | .347 ** | .335 ** | 1 | .252 * | .286 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | | .012 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal4 | Pearson Correlation | .491 ** | .497 ** | .252 * | 1 | .588 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .012 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal5 | Pearson Correlation | .581 ** | .446 ** | .286 ** | .588 ** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .004 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal6 | Pearson Correlation | .403 ** | .507 ** | .315 ** | .608 ** | .535 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| total | Pearson Correlation | .752 ** | .732 ** | .548 ** | .787 ** | .812 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

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

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

Correlations

| | | soal1 | soal2 | soal3 | soal4 | soal5 |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| soal1 | Pearson Correlation | 1 | .558 ** | .471 ** | .232 * | .207 * |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .021 | .040 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal2 | Pearson Correlation | .558 ** | 1 | .451 ** | .174 | .131 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .085 | .197 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal3 | Pearson Correlation | .471 ** | .451 ** | 1 | .394 ** | .265 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .008 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal4 | Pearson Correlation | .232 * | .174 | .394 ** | 1 | .457 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .021 | .085 | .000 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal5 | Pearson Correlation | .207 * | .131 | .265 ** | .457 ** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .040 | .197 | .008 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal6 | Pearson Correlation | .247 * | .322 ** | .411 ** | .269 ** | .619 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .015 | .001 | .000 | .008 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| total | Pearson Correlation | .630 ** | .635 ** | .744 ** | .586 ** | .610 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

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

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

Correlations

| | | soal1 | soal2 | soal3 | soal4 | soal5 |
|-------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| soal1 | Pearson Correlation | 1 | .409 ** | .367 ** | .452 ** | .543 ** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal2 | Pearson Correlation | .409 ** | 1 | .296 ** | .471 ** | .338 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .003 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal3 | Pearson Correlation | .367 ** | .296 ** | 1 | .264 ** | .322 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .003 | | .008 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal4 | Pearson Correlation | .452 ** | .471 ** | .264 ** | 1 | .551 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .008 | | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal5 | Pearson Correlation | .543 ** | .338 ** | .322 ** | .551 ** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .001 | .000 | |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| soal6 | Pearson Correlation | .355 ** | .533 ** | .282 ** | .610 ** | .470 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .005 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| total | Pearson Correlation | .707 ** | .699 ** | .558 ** | .785 ** | .777 ** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .817 | 6 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .829 | 6 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .756 | 6 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .810 | 6 |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .04427595 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .086 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.086 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .856 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .456 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean S |
|-------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|--------|
| Minat * Kemudahan | Between Groups | (Combined) | 324.840 | 13 | |
| | | Linearity | 279.036 | 1 | |
| | | Deviation from Linearity | 45.805 | 12 | |
| | Within Groups | | 546.816 | 85 | |
| | Total | | 871.657 | 98 | |

1. Dengan bapak Irfan Aria Panjaitan, SH



2. Dengan ibu Afni Syara Pohan



3. Dengan bapak Ibrahim Saputra Harahap



4. Dengan ibu Nurhasanah Nasution



5. Dengan ibu Siti Sarah Siregar



6. Dengan bapak Abdun Naghori Siregar



7. Dengan ibu Roslaini Harahap



8. Dengan ibu Nurhamima Harahap



9. Dengan bapak Andi Pratama Purba



10. Dengan ibu Serinawati Harahap

