



**DETERMINAN PENGGUNAAN  
MOBILE BANKING PADA NASABAH  
BANK SUMUT SYARIAH**

**SKIRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

**ITA WAHYUNI SIREGAR  
NIM : 1740100117**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



**DETERMINAN PENGGUNAAN  
MOBILE BANKING PADA NASABAH  
BANK SUMUT CABANG SYARIAH**

**SKIRIPSI**

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

Oleh

**ITA WAHYUNI SIREGAR**  
NIM: 17 401 00117

**PEMBIMBING I**

  
H. Awadi Lubis, S.E., M.Si  
NIP: 19630107 199903 1 002

**PEMBIMBING II**

  
Rodame Monitorir Napitupulu, M.M  
NIP: 19830317 201801 2 001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2021**



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

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

Hal : LampiranSkripsi  
a.n.**Ita Wahyuni Siregar**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 15 Juli 2021  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan  
di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Ita Wahyuni Siregar** yang berjudul "**Determinan Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah**" maka kami berpendapat bahwa 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.

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

*Wassalamu'alaikumWr.Wb.*

**PEMBIMBING I**

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si**  
NIP: 19630107199903 1 002

**PEMBIMBING II**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP: 19841130 201801 2 001

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **ITA WAHYUNI SIREGAR**

NIM : 17 401 00117

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **"Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah".**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 15 September 2021  
Saya yang menyatakan,



10000  
METERAI  
TEMPEL  
93F73AJX395562268

**ITA WAHYUNI SIREGAR**  
NIM. 17 401 00117

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

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ITA WAHYUNI SIREGAR**  
NIM : 17 401 00117  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah"**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan  
Pada tanggal: 15 September 2021  
Yang menyatakan,



**ITA WAHYUNI SIREGAR**  
NIM. 17 401 00117



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sibitang Padangsidempuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : ITA WAHYUNI SIREGAR  
**Nim** : 17 401 00117  
**Fakultas/Prodi** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JudulSkripsi** : Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank  
Sumut Cabang Syariah.

**Ketua**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.**  
NIP.19790525 200604 1 004

**Sekretaris**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
NIP.19821116 201101 2 003

**Anggota**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.**  
NIP.19790525 200604 1 004

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
NIP.19821116 201101 2 003

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIP.19860311 201503 1 005

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I**  
NIDN.2004088205

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 12 Oktober 2021  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 74,25 (B)  
**IndeksPrestasiKumulatif** : 3,87  
**Predikat** : Pujian



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA  
NASABAH BANK SUMUT CABANG SYARIAH**

**NAMA : ITA WAHYUNI SIREGAR  
NIM : 17 401 00117**

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

Padangsidimpuan, 29 Desember 2021  
Dekan,



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

## ABSTRAK

**Nama : Ita Wahyuni Siregar**

**NIM : 17 401 00117**

**Judul Skripsi : Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah**

*Mobile banking* adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah menggunakan jaringan internet yang tersedia. Akan tetapi, kemudahan layanan ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan, dan kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* secara parsial dan simultan.

Pembahasan pada penelitian ini berkaitan dengan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam bidang ilmu perbankan. Pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan minat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah tahun 2020. Pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yamane sehingga diperoleh 99 nasabah sebagai responden.

Hasil penelitian yang diperoleh secara parsial ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking* dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,405 > 1,29062$ ), fitur layanan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,367 > 1,29062$ ) dan Kemudahan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,180 > 1,29062$ ). Uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,321 > 2,36$ ) yang berarti secara simultan ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.

**Kata Kunci : Fitur, Minat, *Mobile*, dan *Banking***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Determinan Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Sumut Syariah**” Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

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

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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, serta Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Nofinawati, S.E., M.A. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak dan Ibu berikan.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Ahmad Salomo Siregar dan Almh. Ibunda Gongna Harahap yang telah membimbing dan memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan do'a, semangat dan harapan yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah demi kesuksesan skripsi dan pendidikan peneliti. Semoga Allah SWT senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terima kasih kepada Abang peneliti Irfan Gustian S.Pd serta adik peneliti Ilman Samsudin Siregar yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Bou peneliti Hj.Hotmaringan Siregar, Asmidar Siregar, Wardani Siregar dan uda dari peneliti Ahmad Hudaya Siregar beserta kakak dan adik sepupu peneliti Nuryaningsih Pulungan, Bima Praja Siregar, Hendra Siregar, Siti Zainab Lubis, Nayla Lubis yang selalu mendukung baik secara materil maupun moril dalam menyelesaikan skripsi peneliti.
10. Terima kasih kepada Bapak Eka Herry Asmadhi selaku *Branch Manager* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam lembaganya. Dan terimakasih kepada staf PT.Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Nona Soraya Pasaribu selaku Pelaksana Akuntansi IT dan Laporan Cabang, Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service* dan yang telah berpartisipasi memberikan waktu luang untuk diwawancarai demi selesainya skripsi saya. Semoga PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan lebih

maju lagi dan visi misi yang diharapkan terpenuhi dan menjadi Bank Pembangunan Daerah yang berkualitas serta tumbuh menjadi Bank Pembangunan Daerah terbaik se Indonesia.

11. Terima kasih kepada teman yang berjuang bersama menyelesaikan skripsi dan saling memberi semangat khususnya Emmi Lestari serta teman yang lainnya seperti Uswatun Sakinah Pane, Nurma Siti Hasibuan, Arbaiyah Siregar.
12. Teman-teman Perbankan Syariah III angkatan 2017 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, September 2021  
Peneliti,

**ITA WAHYUNI SIREGAR**  
**NIM. 17 401 00117**

## 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 transliterasinya dengan huruf Latin.

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

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

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

			atas
--	--	--	------

### 3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- a. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat 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 sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir 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 perkata 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.

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKIRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>10</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>G. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>H. Sistematika Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teori.....</b>	<b>16</b>
1. Minat Nasabah .....	16
2. <i>Mobile Banking</i> .....	23
3. <i>Sumut Mobile</i> .....	25
4. Teknologi Informasi .....	30
5. Fitur Layanan.....	35
6. Kemudahan Menggunakan Mobile Banking .....	37
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>40</b>
<b>C. Kerangka Pikir .....</b>	<b>46</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>47</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>49</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>50</b>
1. Populasi .....	50
2. Sampel .....	50
<b>D. Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>52</b>
1. Data primer .....	52
2. Data sekunder .....	52
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>52</b>
1. Kuesioner.....	52
2. Wawancara .....	54
3. Dokumentasi .....	54
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>54</b>

1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas .....	55
3. Analisis Deskriptif .....	55
4. Uji Normalitas .....	56
<b>G. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>56</b>
1. Uji Multikolinearitas.....	56
2. Uji Heterokedastisitas .....	57
3. Koefisien Determinasi .....	57
4. Analisis Regresi Berganda.....	58
<b>H. Uji Hipotesis .....</b>	<b>59</b>
1. Uji Parsial (Uji t) .....	59
2. Uji Simultan (Uji F).....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>60</b>
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	60
2. Makna Logo Bank Sumut Cabang Syariah .....	62
3. Visi dan Misi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	63
4. Produk Bank Sumut Syariah.....	63
5. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan .....	67
<b>B. Hasil Penelitian Analisis Data .....</b>	<b>68</b>
1. Hasil Uji Validitas .....	68
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	70
3. Hasil Analisis Deskriptif .....	71
4. Hasil Uji Normalitas .....	72
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
c. Hasil Koefisien Determinasi.....	74
d. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	75
6. Hasil Uji Hipotesis.....	77
a. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	77
b. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	78
7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
8. Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN .....	82
B. SARAN.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top <i>Brand Index</i> Menurut Kategori <i>Mobile Banking</i> .....	8
Tabel 1.II Definisi Operasional Variabel.....	11
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel III.1 Skala Likert.....	53
Tabel III.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	53
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	68
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi.....	68
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan.....	69
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kemudahan.....	69
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	70
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi.....	70
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Fitur Layanan.....	71
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan.....	71
Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	71
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel IV.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	75
Table IV.15 Hasil Regresi Linier Berganda .....	75
Tabel IV.16 Hasil Uji T.....	77
Tabel IV.17 Hasil Uji F .....	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar IV.1 Logo PT.Bank Sumut Syariah .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan .....</b>	<b>67</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Cepat dan pesatnya perkembangan teknologi informasi telah memengaruhi pola perilaku kehidupan masyarakat. Informasi yang diterima oleh masyarakat begitu cepat dan tepat dengan skala detik dan menit bukan lagi dalam skala jam atau hari bahkan minggu. Hal ini juga turut berpengaruh terhadap sektor keuangan khususnya industri perbankan.

Bank sebagai lembaga perantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan yang kelebihan dana membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Perubahan teknologi informasi ini menjadikan produk perbankan lebih berkembang sehingga produk yang ditawarkan kepada nasabah menjadi lebih cepat dan efisien. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut<sup>1</sup>. Persaingan bank yang cukup sengit mengharuskan bank meningkatkan pelayanan nasabah melalui infrastruktur teknologi informasi yang baik agar tidak tersingkir dari area persaingan, bank sebagai industri jasa yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu harus menciptakan suatu produk dengan bantuan teknologi

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm.2.

informasi sehingga produk inilah yang akan menjadi senjata bagi bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank lain.<sup>2</sup>

Beranjak dari hal tersebut perbankan kini menawarkan kemudahan bertransaksi bagi nasabah dalam fitur layanan yang beragam, salah satunya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan melalui ponsel dan *smartphone* melalui aplikasi yang disediakan bank dan telah diunduh oleh nasabah. Fasilitas ini bisa dinikmati nasabah dengan adanya dukungan ponsel dan jaringan internet yang tersedia melalui *SIM card* dan USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) sehingga bisa bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah.<sup>3</sup>

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* yang dapat digunakan oleh nasabah, yaitu cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *realtime* antara bank, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya.<sup>4</sup>

Hampir seluruh bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking*, salah satunya adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Layanan *mobile banking* yang diterapkan pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah transaksi perbankan menggunakan media telepon seluler dengan memanfaatkan jaringan internet dan dikombinasikan

---

<sup>2</sup>Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm.110.

<sup>3</sup>Syamsul Hadi and Novi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no.1 (March 1, 2015): hlm. 55-55.

<sup>4</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho! Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm.336.

melalui media notifikasi SMS (*Short Message Service*) yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi yang mudah, cepat dan murah. Layanan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah adalah *Sumut Mobile* yang diluncurkan pada tahun 2019 dan produk ini juga digunakan pada Bank Sumut Konvensional. Untuk mengakses layanan ini pastinya semua nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan harus sudah menggunakan ponsel *android*. Berikut ini data pengguna internet di Indonesia.

**Gambar 1.1`  
Jumlah pengguna Internet Indonesia Tahun 2020**



Sumber : inet.detik.com

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia, dibandingkan tahun sebelumnya ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Berdasarkan total populasi Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa, maka itu artinya 64% setengah penduduk RI telah merasakan akses ke dunianya, dalam laporan ini juga diketahui bahwa saat ini masyarakat Indonesia yang menggunakan ponsel sebanyak 338,2 juta.<sup>5</sup>

<sup>5</sup>Haryanto, Agus Tri. "Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet Di Indonesia." Detikinet. Accessed November 8, 2020. <https://inet.detik.com/Cyberlife/D-4907674/Riset-Ada-1752-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia>.

Perkembangan teknologi informasi yang ditunjukkan meningkatnya jumlah pengguna jasa internet dan pengguna ponsel tahun 2020 tidak serta merta di ikuti peningkatan penggunaan layanan *mobile banking* yang signifikan, khususnya pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Eka Herry Asmadhi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Minimnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* disebabkan tidak semua nasabah Bank Sumut Cabang Syariah dapat menggunakan teknologi karena kebanyakan nasabahnya adalah orang tua, nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan lebih menyukai transaksi secara langsung ke bank, adanya kebiasaan nasabah atau masyarakat apabila tidak memegang uang merasa ada yang kurang pada diri nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sutan Rafsanjani Ritonga di kantor Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kurangnya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* ini disebabkan<sup>7</sup> : “kurangnya promosi layanan *mobile banking* terhadap nasabah dan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang berstatus Unit Usahan Syariah dari sebuah Bank Pembangunan Daerah bukan menjadi bank pilihan utama nasabah tetapi menjadi bank kedua”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut alasan mengapa nasabah tidak menggunakan *mobile banking* karena kurangnya sosialisasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kepada nasabah dan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bukan bank pilihan utama nasabah.

---

<sup>6</sup> Eka Herry Asmadhi, Wawancara dengan Branch Manager Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, 23 November , 2020.

<sup>7</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, Wawancara dengan *Customer Service* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, 23 November 2020

Nasabah yang dapat menggunakan produk *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tahun 2019 berjumlah 13.802 nasabah dan pada tahun 2020 berjumlah 13.205 nasabah dari total jumlah nasabah tahun 2019 yang berjumlah 25.284 nasabah dan jumlah total nasabah pada tahun 2020 adalah 26.875 nasabah.<sup>8</sup> Hal ini dikarenakan tidak semua produk di Bank Sumut Syariah dapat menggunakan layanan *mobile banking* seperti tabungan haji, giro dan deposito, bukan hanya itu saja pada Bank Sumut Syariah masih ada nasabah yang tidak menggunakan *smartphone* sehingga tidak dapat menggunakan fasilitas tersebut dan hampir 50% nasabah di Bank Sumut Syariah adalah nasabah dengan tabungan haji. Jumlah transaksi pembukaan rekening baru di Bank Sumut Cabang Syariah adalah 130 rekening per bulan dan 4 orang nasabah per hari dan tidak semuanya dapat menggunakan fasilitas *mobile banking*<sup>9</sup>.

Minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan masih kurang terhadap penggunaan *mobile banking* karena kurangnya sosialisasi dan tidak semua produk dan nasabah pada Bank Sumut Syariah dapat menggunakan *mobile banking* sehingga nasabah belum mengetahui produk tersebut. Persaingan bank yang cukup sengit antara bank yang satu dengan bank lainnya tak jarang mengharuskan suatu bank mempunyai kelebihan dan keunggulan tertentu, seperti halnya pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Dalam rangka pengembangan *mobile banking* guna meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk ini, Bank Sumut

---

<sup>8</sup>“Data Diperoleh Dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan,”

<sup>9</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, Wawancara dengan *Customer Service* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan , 30 November 2020.

Syariah meluncurkan layanan tarik tunai tanpa kartu ATM sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang secara tunai melalui *handphone*, dengan disediakan fasilitas mesin ATM *touch screen* dengan kelayakan uang 70% dengan tukaran Rp 50.000 dan Rp 100.000.

Bank yang menyediakan fasilitas *mobile banking* diantaranya Bank BRI, Bank BRI Syariah, Bank BNI, Bank BNI Syariah, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri, Bank BCA, Bank BCA Syariah, Bank Muamalat, Bank CIMB Niaga, dan sebagainya.

**Tabel 1.1**  
**TOP Brand Index Menurut Kategori Mobile Banking**  
**Tahun 2020**

Merk	Top Brand	Top Kategori
m-BCA	45,5%	TOP
BRI Mobile	20,5%	TOP
m-Banking Mandiri	13,8%	TOP
BNI Mobile	11,3%	
CIMB Niaga Mobile	4,0%	

Sumber :

award.com

www.topbrand-

TOP adalah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek yang memiliki predikat tertinggi di Indonesia baik bidang perbankan ataupun lainnya. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *m-BCA* memperoleh kategori TOP posisi pertama dengan persentase sebesar 45,5%, disusul oleh

BRI *Mobile* pada posisi kedua dengan besar persentase sebesar 20,5% dan *m-Banking Mandiri* pada posisi ketiga dengan persentase 13,8%.<sup>10</sup>

Berdasarkan tabel diatas Bank Sumut Syariah tidak masuk kedalam kategori predikat pengguna *mobile banking* tertinggi, tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa Bank Sumut Syariah akan mampu bersaing dengan bank lainnya. Penghargaan dan *rating* yang bagus nantinya akan meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan produk *mobile banking* .

Minat berkaitan erat dengan keputusan untuk menggunakan atau tidak berdasarkan perilaku yang ditunjukkan sebagai tanggapan terhadap rangsangan yang diberikan individu lainnya. Beberapa penelitian terkait minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Poon tentang faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan *e-banking*. Variabel independen yang digunakan yaitu: kenyamanan, kemudahan, keamanan, kerahasiaan, ketersediaan fitur, kecepatan dan biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kenyamanan, kemudahan, keamanan, kerahasiaan, ketersediaan fitur, berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan *e-banking*, sedangkan untuk variabel biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk menggunakan *e-banking*.<sup>11</sup> Adapun penelitian yang dilakukan Auliani menyimpulkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal itu dapat terjadi karena seseorang

---

<sup>10</sup>“Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap,” *Top Brand Award* (blog), accessed 10 November, 2020, <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>.

<sup>11</sup>Kartika Anggraeni And Dominica A Widyastuti, “Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease Of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius,” hlm. 2.

tidak terlalu mempermasalahkan kemudahan penggunaan suatu sistem, pada saat ia menggunakan sistem tersebut.<sup>12</sup> Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hans Setiawan Theriady & Dahlia Br Ginting mengatakan bahwa:

Variabel bebas persepsi teknologi informasi, risiko, kepercayaan, dan fitur layanan secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat ulang menggunakan. Koefisien persepsi teknologi informasi dalam persamaan regresi bernilai positif menunjukkan pengaruh positif, yang berarti semakin tinggi persepsi teknologi informasi semakin tinggi pula minat ulang menggunakan. Koefisien regresi variabel risiko bernilai negatif artinya semakin rendah risiko maka akan semakin tinggi minat ulang menggunakan. Begitu juga sebaliknya semakin tinggi risiko maka akan semakin rendah minat ulang menggunakan. Koefisien kepercayaan dalam persamaan regresi bernilai positif menunjukkan pengaruh positif, yang berarti semakin tinggi kepercayaan semakin tinggi pula minat ulang menggunakan. Koefisien fitur layanan dalam persamaan regresi bernilai positif menunjukkan pengaruh positif, yang berarti semakin tinggi fitur layanan semakin tinggi pula minat ulang menggunakan.<sup>13</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas dan rekomendasi dari teori penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :

**“Determinan Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Kurangnya minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>12</sup>Syamsul Hadi and Novi, *Op. Cit.*, hlm. 58.

<sup>13</sup>Dahlia Br Ginting and Hans Setiawan Theriady, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: Pt.Bank Bprks Bandung),” *Media Informatika* 14, No. 2 (2015):hlm. 25.

2. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang penggunaan *mobile banking* hal ini dapat terjadi disebabkan kurangnya informasi dari bank terkait produk tersebut.
3. Nasabah lebih menyukai transaksi langsung ke bank daripada menggunakan *mobile banking*.
4. Tidak semua nasabah pada Bank Sumut Syariah dapat mengakses layanan *mobile banking*, seperti nasabah tabungan haji, deposito dan giro.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya pembahasan dan supaya penelitian inifokus pada masalah yang dibahas maka penelitian ini dibatasi hanya meneliti, antara lain :

1. Responden yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah Bank SumutCabang Syariah Padangsidempuan.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah teknologi informasi,kemudahan dan fitur layanan dalam *mobile banking*, sedangkan variabel terikat adalah minat menggunakan *mobile banking*.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*?

3. Apakah ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*?
4. Apakah ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*?

#### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional ,secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable bebas dan variabel terikat. Adapun definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut :

**Tabel I.II**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Teknologi Informasi (X1)	Suatu manajemen sistem informasi berbasis komputer dengan memanfaatkan perangkat lunak dan perangkat keras untuk memperoleh dan memproses informasi secara aman. <sup>14</sup>	1. Transaksi lebih mudah dilakukan. 2. <i>Hardware</i> 3. <i>Software</i> 4. <i>Brainware</i>	Ordinal

<sup>14</sup>Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 13.

2	Fitur Layanan (X2)	Suatu produk yang ditawarkan kepada pihak lain sebagai pembeda dari produk pesaing.	1. Memenuhi kebutuhan 2. Kelengkapan fitur 3. Inovasi produk <sup>15</sup>	Ordinal
3	Kemudahan (X3)	Suatu kepercayaan bahwa menggunakan teknologi informasi akan bebas dari usaha baik secara fisik dan mental. <sup>16</sup>	1. Mudah dimengerti 2. Fleksibel 3. Bebas usaha	Ordinal
4	Minat (Y)	Menurut Abdur Rahman Shaleh minat adalah “suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut yang disertai dengan perasaan senang”. <sup>17</sup>	1. Digunakan secara berulang 2. Direkomendasikan terhadap orang lain 3. Keinginan menggunakan	Ordinal

<sup>15</sup>Hans Setiawan Theriady & Dahlia Br Ginting, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung),” *Media Informatika*, Vol.14, No. 2 (2015), hlm. 23.

<sup>16</sup>Kartika Anggraeni and Dominica A Widyastuti, “Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease Of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius,” hlm. 10.

<sup>17</sup>Abdul Rahman Shaleh and Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 263.

## **F. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.

## **G. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, antara lain :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini juga diharapkan bisa sebagai acuan di dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini, sehingga dapat

bermanfaat bagi pengembangan-pengembangan penelitian lanjutan yang akan dilakukan.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Bank Sumut Syariah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran sebagai masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan sehingga diharapkan minat nasabah akan bertransaksi menggunakan *mobile banking* lebih baik dari sebelumnya.

### **b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi para civitas akademika tentang Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga menambah referensi bagi peneliti-peneliti lanjutan yang meneliti penelitian sejenis.

### **c. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui Determinan Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Sumut Syariah. Selain itu, skripsi ini menjadi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk mempermudah penulis untuk menyusun skripsi. Adapun penelitian ini di susun dalam Bab sebagai berikut :

**BAB I Pendahuluan** membahas pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah yang berisikan tentang hal apa saja yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap judul peneliti. Batasan masalah yaitu membatasi masalah dalam penelitian yang berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai penelitian. Rumusan masalah yang berisikan tentang rumusan-rumusan masalah yang akan dibuat oleh peneliti. Tujuan penelitian yaitu berisikan maksud atau tujuan dilakukannya penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Kegunaan penelitian yaitu berisikan manfaat dilakukannya penelitian. Dan sistematika pembahasan yang menerangkan isi dalam setiap Bab.

**BAB II Landasan Teori** yaitu berisikan mengenai kumpulan teori terdiri yang digunakan dalam pembuatan karya ilmiah. Dan penelitian terdahulu yaitu penelitian yang akan membantu dalam penyusunan skripsi serta menjadi referensi peneliti.

**BAB III Metodologi Penelitian** Mengenai metodologi penelitian berisikan lokasi dan waktu, jenis penelitian, unit analisis/subjek penelitian, sumber data, teknik pengelolaan dan analisis data, metode pengumpulan data dan uji data sesuai dengan penelitian kuantitatif.

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

**BAB V Penutup** memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran kepada peneliti. Selanjutnya terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Minat Nasabah

###### a. Pengertian Minat

Secara bahasa minat merupakan suatu rasa suka dan ingin tahu pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Secara istilah menurut Abdur Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab dalam bukunya minat dapat diartikan “sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang”.<sup>18</sup> Secara umum, pengertian minat adalah keinginan dalam diri seorang nasabah untuk dapat memiliki atau menggunakan objek tertentu. Keinginan tersebut bisa dirasakan nasabah sesuai yang mereka rasakan memberikan manfaat untuk diri mereka. Minat nasabah tidak dapat dipaksakan dan ditentukan oleh orang lain melainkan diri mereka sendiri, tetapi minat nasabah dapat diketahui orang lain dengan melihat perilaku nasabah tersebut. Oleh karena itu, perbankan harus mampu mengetahui minat nasabah tersebut dengan membaca situasi atau perkembangan tempat tinggal mereka.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Abdul Rahman Shaleh and Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 262.

<sup>19</sup>JefriWandi,dkk,“Pengaruh Persepsi Kegunaan,Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking,” *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 6, No.1,hlm. 90.

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa minat adalah perilaku atau tindakan seorang nasabah yang tidak dapat dipaksakan sesuai keinginan hatinya untuk melakukan sesuatu yang membuat ia merasa senang dan puas. Sedangkan nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank dalam transaksi keuangan<sup>20</sup>. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa minat nasabah adalah keinginan nasabah untuk menjadi pelanggan bank dengan melakukan sesuatu sesuai keinginan hatinya seperti menggunakan *mobile banking*.

#### 1) Faktor – Faktor Timbulnya Minat

***Menurut Crow dan Crow dalam buku Abdur Rahman Shaleh dan Abdul Muhib Wahab ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat<sup>21</sup>, yaitu:***

- a) Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan untuk makan.
- b) Motif sosial, dapat menjadikan faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Misalnya minat terhadap pakaian timbul karena ingin mendapat persetujuan atau penerimaan dan perhatian orang lain.
- c) Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Bila seseorang mendapatkan kesuksesan pada aktivitas akan menimbulkan perasaan senang dan hal tersebut

---

<sup>20</sup>“Hasil Pencarian - KBBI Daring,” accessed November 22, 2020, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/nasabah..>

<sup>21</sup>Abdurrahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Op. Cit.*, hlm. 263-264.

akan memperkuat minat terhadap aktivitas tersebut, sebaliknya suatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.

## 2) Unsur – Unsur Minat

Minat mengandung beberapa unsur, yaitu <sup>22</sup>:

- a) Perasaan tertarik, perasaan adalah ungkapan dari hati nurani yang diresapi secara suka ataupun tidak suka. Sedangkan tertarik adalah perasaan senang, ingin, menaruh perhatian atau minat dan terpukau hatinya.
- b) Motif, motif adalah alasan atau sebab seseorang melakukan sesuatu. Motif dalam kamus filsafat dan psikolog adalah sebagai suatu kekuatan atau daya pendorong yang menyebabkan orang mulai bergerak atau mengambil suatu tindakan. Motif terbentuk karena adanya tujuan yang hendak dipenuhi seseorang.
- c) Perasaan senang, senang berarti puas, lega, dan tidak ada rasa kecewa. Menurut W. S Winkel, antara minat dengan senang terdapat hubungan timbal balik sehingga tidak mengherankan kalau seseorang yang tidak senang maka hal ini akan berakibat pada berkurangnya minat. Perasaan senang merupakan aktivitas psikis yang di dalamnya sebagai subjek menghayati nilai – nilai dari suatu objek.

---

<sup>22</sup>Annisa Fitri Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo,” *Dinamis : Journal of Islamic Management and Bussiness* 2, no.2 (October 21, 2019): hlm.103.

d) Perhatian, menurut Wasty Soemanto perhatian dapat diartikan menjadi dua macam yakni perhatian sebagai pemusatan tenaga/kekuatan jiwa tertuju pada suatu objek dan perhatian sebagai pendayagunaan kesadaran untuk mengerti suatu aktivitas.

### 3) Macam – Macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat tergantung pada sudut pandang dan cara penggolongannya , antara lain<sup>23</sup> :

- a) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *primitif* dan minat *kultural*. Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan- jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makanan, perasaan enak atau nyaman dan kebebasan beraktivitas. Minat *kultural* atau minat sosial adalah minat yang timbulnya karena proses belajar, minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri kita.
- b) Berdasarkan arahnya minat dapat dibedakan menjadi minat *ekstrinsik* dan *minat intrinsik*. Minat *intrinsik* adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri, ini merupakan minat yang lebih mendasar atau minat asli. Minat *ekstrinsik* adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir

---

<sup>23</sup>Abdurrahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Op. Cit.*, hlm. 265-268.

dari kegiatan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan minat tersebut hilang.

#### 4) Cara Pembentukan Minat Nasabah

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungannya dengan objek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut<sup>24</sup>:

- a) Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud.
- b) Memberikan rangsangan dengan cara memberikan hadiah berupa barang atau sanjungan yang dilakukan individu berkaitan dengan objek.
- c) Mendekatkan individu terhadap objek, dengan cara membawa individu kepada objek atau sebaliknya.
- d) Belajar dari pengalaman.

#### 5) Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Menurut KBBI minat adalah keinginan atau kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu<sup>25</sup>. Minat adalah perilaku atau tindakan yang dilakukan nasabah atas dasar keinginan yang

---

<sup>24</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam" (skripsidiploma, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan, 2018), hlm.10.

<sup>25</sup>Hasil Pencarian - KBBI Daring," accessed 22 November2020, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/minat>.

dilakukan secara sadar dan mempertimbangkan dampak yang diperoleh atas perilaku yang diperbuat. Sedangkan *mobile banking* adalah layanan 24 jam yang disediakan oleh bank untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi secara fleksibel tanpa harus datang antri ke bank. Berdasarkan pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa minat nasabah adalah keinginan atau dorongan daridirinasabah untuk melakukan sesuatu sesuai keinginannya seperti menggunakan *mobile banking*, apabila nasabah berminat menggunakannya maka nasabah akan berusaha memenuhi keinginannya dengan menggunakan *mobile banking*.

Nasabah yang berminat menggunakan *mobile banking* akan menggunakan layanan tersebut secara berulang-ulang dalam melakukan transaksi perbankan dan direkomendasikan kepada orang lain untuk menggunakannya baik untuk transaksi finansial dan transaksi non finansial.

#### 6) Minat Dalam Pandangan Islam

Pada dasarnya minat merupakan hal yang abstrak, dibutuhkan usaha untuk meraihnya. Jika nasabah memiliki minat yang besar terhadap sesuatu namun tidak melakukan upaya untuk meraih, mendapatkan atau memilikinya maka minat itu tidak ada gunanya, karena pada dasarnya jika nasabah menaruh minat pada sesuatu, maka berarti nasabah akan menyambut baik dan bersikap positif dalam berhubungan dengan objek atau lingkungan tersebut.

Minat merupakan karunia terbesar yang di anugerahkan Allah SWT, tetapi bukan berarti hanya berpangku tangan dibutuhkan upaya untuk mengembangkan minat tersebut sehingga dapat berguna dengan baik pada diri sendiri dan kepada orang lain serta lingkungan sekitar. Sesuai dengan Q.S Ali- Imran ayat 14 yaitu<sup>26</sup>

الْمَقْنَطِرَةَ وَالْقَنْطِيرَ وَالْبَيْنِ النَّسَاءِ مِنَ الشَّهَوَاتِ حُبُّ النَّاسِ زِينٌ  
تَتَعُ ذَلِكَ وَالْحَرْثَ وَالْأَنْعَامَ الْمُسَوَّمَةَ وَالْخَيْلَ وَالْفِضَّةَ الذَّهَبَ مِنْ  
الْمَاءِ حُسْبٍ عِنْدَهُ رُوَا اللَّهُ الدُّنْيَا الْحَيَاةَ

Artinya: Dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, Yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).

Dalam tafsir Al-Misbah dijelaskan bahwa manusia memiliki kecenderungan hati yang sulit terbelah kepada sesuatu yang bersifat indrawi dan material seperti harta yang menjadi kesenangan di dunia.<sup>27</sup> Maksud ayat Allah SWT diatas menjelaskan bahwa manusia ditugaskan di bumi sebagai khalifah untuk membangun dan memakmurkannya dimana Allah menganugerahkan naluri kepada manusia untuk mempertahankan hidup di tengah aneka makhluk hidup, naluri inilah yang merupakan pendorong utama bagi segala aktivitas manusia. Lahirnya aneka dorongan

<sup>26</sup>Al-Qur'an Dan Terjemahan, *Add-Ins Microsoft Word*, Quran In Word Indonesia Versi 1.3

<sup>27</sup>M.Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol.2, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.433.

seperti memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan, dan keinginan untuk memiliki. Hubungan ayat ini dalam hal menggunakan *mobile banking* adalah harta dimana *mobile banking* merupakan bagian dari harta dan apabila layanan ini dibutuhkan oleh nasabah dapat menggunakannya dengan dorongan untuk memenuhi kebutuhan dalam mempertahankan kehidupan dalam kegiatan transaksi keuangan pada kehidupan sehari-hari.

## 2. *Mobile Banking*

### a. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan ini dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identify Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau aplikasi yang dapat diunduh dan di *instal* oleh nasabah.<sup>28</sup> Hampir seluruh bank yang ada di Indonesia telah menyediakan layanan *mobile banking*, jika dilihat dari segi teknologi *mobile banking* dibedakan menjadi 4 tipe jasa layanan<sup>29</sup>, antara lain :

- 1) Tipe pertama, yaitu menggunakan *IVR (Interactive Voice Response)* atau disebut *phone-banking*, dikarenakan nasabah harus menghubungi nomor layanan bank untuk kemudian dipandu

---

<sup>28</sup>Tim Penyusun OJK, *Bijak Ber-Ebanking* (Jakarta: OJK, 2015), hlm.13.

<sup>29</sup>Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]," *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 10, No.2 (September 1, 2015): hlm. 275-276.

oleh pesan elektronik didalam memilih menu-menu transaksi lewat telepon.

- 2) Tipe kedua, yaitu dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*), layanan berbasis SMS dipadukan dengan SIM tolkit dan sim *card* masing-masing operator sehingga akses layanan bisa melalui menu, tidak perlu mengetik perintah melalui SMS.
- 3) Tipe ketiga, yaitu dengan menggunakan WAP (*Wireless Access Protocol*), layanan ini merupakan layanan *m-banking* yang mereplika atau meniru *internet banking* kedalam sebuah ponsel yang didukung oleh teknologi WAP. Layanan yang disediakan mirip dengan *internet banking*, hanya saja tampilannya lebih sederhana sehingga dapat ditampilkan pada layar *handphone*.
- 4) Tipe terakhir, yaitu dengan menggunakan aplikasi pihak ketiga, misalnya dengan menggunakan aplikasi berbasis *Java*, yaitu aplikasi yang mampu menghubungkan *handphone* berteknologi *Java* dengan pihak bank melalui layanan data.

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

- 1) Wajib mengamankan PIN *mobile banking*
- 2) Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera lakukan penggantian PIN

- 3) Bilamana *SIM Card GSM* hilang/dicuri/dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon ke *call center* bank tersebut.

#### **b. Manfaat Menggunakan Mobile Banking**

*Layanan mobile banking akan bermanfaat jika pengguna memahami cara penggunaannya dan mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Manfaat menggunakan mobile banking antara lain :*

- 1) Menghemat waktu dan biaya
- 2) Membuat pekerjaan lebih mudah
- 3) Dapat digunakan kapan dan dimana saja (fleksibel)
- 4) Dapat mengetahui info produk terbaru dari bank terkait

### **3. Sumut Mobile**

*Sumut mobile* adalah aplikasi *mobile banking* milik Bank Sumut (syariaah dan konvensional) yang menggunakan koneksi USSD, SMS, dan Data. Layanan ini masih tergolong baru di Bank Sumut Syariah, layanan ini dulunya dimulai dengan *sms banking*, kemudian mengalami perkembangan menjadi *new sms banking* yaitu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui telepon seluler dan menggunakan media sms. Selanjutnya berkembang menjadi aplikasi *mobile banking* yang bernama *Sumut Mobile* yang dapat diunduh melalui *app store* ataupun *playstore* yang dikomersialkan pada tahun 2019.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Data diperoleh dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, 30 November 2020.

a. Menu/Fitur Transaksi Layanan *Mobile Banking*

- 1) Info rekening terdiri dari saldo rekening dan cek mutasi hari ini
- 2) Transfer terdiri dari antar rekening Bank Sumut dan antar Bank *Online*
- 3) Pembayaran dan Pembelian terdiri dari pembelian pulsa, paket data dan listrik, pembayaran terdiri dari telepon, listrik, internet, air, BPJS kesehatan, pajak daerah ataupun pajak kendaraan bermotor, TV kabel dan tiket pesawat dan kereta api.
- 4) Blokir kartu ATM
- 5) Tarik tunai tanpa kartu ATM
- 6) Pengaturan terdiri dari ubah password, atur rekening asal, rekening tujuan, atur pembelian dan atur koneksi.
- 7) Lain-lain terdiri dari kotak masuk, kantor cabang dan ATM terdekat dan syarat ketentuan.

b. Syarat dan Ketentuan *Sumut Mobile*

- 1) Nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi umum untuk menu *sumut mobile* yang dapat diperoleh di cabang.
- 2) Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, Paspor) dan bukti kepemilikan rekening.
- 3) Untuk rekening gabungan(*joint* “QQ” atau “OR”) setiap perorangan pemegang rekening gabungan masing-masing harus menandatangani formulir aplikasi umum untuk menu *sumut mobile* dan selanjutnya hanya diberikan 1 akses *sumut mobile*

sebagaimana yang diberikan untuk nasabah pemilik rekening perorangan.

- 4) Nasabah harus memiliki *SIM card* dari operator GSM yang telah bekerja sama dengan bank.
- 5) Apabila nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, bank akan memberikan *PIN Sumut mobile* yang dikirim langsung ke ponsel nasabah pengguna melalui sms.
- 6) Nasabah dapat juga melakukan pendaftaran *sumut mobile* melalui kantor cabang Bank Sumut
- 7) Dengan dilaksanakannya pendaftaran layanan *sumut mobile* oleh nasabah melalui cabang, maka nasabah menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan layanan *sumut mobile* yang berlaku.

### c. *PIN Challenge*<sup>31</sup>

- 1) *PIN challenge* merupakan salah satu *security* yang diterapkan untuk transaksi finansial.
- 2) Setiap melakukan transaksi yang bersifat *financial* pada aplikasi *sumut mobile* maka nasabah diminta memasukkan kombinasi 3 (tiga) huruf dan 6 (enam) digit PIN dengan posisi kombinasi huruf akan berubah setiap transaksi dilakukan oleh nasabah. Contoh PIN Nasabah : 123456. *PIN challenge* : Masukkan <XAD> spasi <6 digit PIN> Maka PIN yang diketikkan adalah XAD 123456

---

<sup>31</sup>Data Diperoleh Dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, 30 November, 2020.

- 3) Khusus layanan non finansial (cek saldo dan mutasi rekening), nasabah tidak diminta untuk memasukan *challenge* PIN saat melakukan transaksi.
- 4) Jika Nasabah salah memasukkan PIN saat transaksi 3 (tiga) kali berturut-turut maka layanan *new sms banking* dan *mobile banking* nasabah akan terblokir. Untuk mengaktifkan kembali nasabah dapat mendatangi *Costumer Service* Bank Sumut untuk melakukan *reset* PIN.

**d. Tata cara Registrasi Mobile Banking Bank Sumut Melalui Aplikasi Sumut Mobile**

- a) Registrasi hanya dapat dilakukan oleh nasabah aktif Bank Sumut yang memiliki rekening tabungan dan kartu ATM Bank Sumut.
- b) Nasabah melakukandownload aplikasi *Sumut Mobile* melalui aplikasi *appstore (io/s)* dan *playstore (android)* dengan mengetik *sumut mobile* pada kolom cari/search lalu kemudian klik tombol *instal*.
- c) Untuk menjalankan aplikasi, klik ikon *Sumut Mobile* yang selanjutnya akan menampilkan layar tampilan awal aplikasi, selanjutnya tekan tombol selamat datang untuk menuju pada menu *login* aplikasi.
- d) Setelah aplikasi terbuka, selanjutnya nasabah dapat mengklik tombol registrasi untuk melakukan pendaftaran *mobile banking* Bank Sumut.

- e) Selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan pengisian Nomor kartu ATM, Rekening Asal dan Nomor *Handphone*, sebelum dilakukan penginputan pastikan nomor *Handphone* yang akan digunakan untuk penggunaan *Mobile Banking* Bank Sumut telah terdaftar di sistem Bank Sumut.
- f) Pastikan data yang di *input* telah sesuai dan benar, selanjutnya klik tombol kirim untuk meneruskan data ke sistem Bank Sumut. Data yang di *input* oleh nasabah akan dikirimkan melalui SMS dengan format yang telah di *encrypt*.
- g) Pengiriman SMS ini bertujuan untuk melakukan verifikasi atas nomor *Handphone* nasabah dan untuk pengiriman SMS ini maka nasabah akan dikenakan biaya sebesar tarif SMS yang berlaku pada masing-masing *provider* kartu seluler (kartu yang dapat digunakan adalah Telkomsel, XL dan Indosat).
- h) Jika nomor *Handphone* yang dilakukan untuk melakukan registrasi sesuai dengan data pada sistem Bank Sumut maka nasabah akan mendapatkan pemberitahuan konfirmasi registrasi berhasil yang dikirim oleh Bank Sumut ke nomor *Handphone* nasabah melalui sms.
- i) Jika nomor *Handphone* yang digunakan tidak sesuai dengan nomor *Handphone* yang tercatat pada sistem Bank Sumut maka nasabah akan mendapatkan pesan bahwa nomor *Handphone* tidak sesuai dan nasabah dapat melakukan *update* data melalui unit

kantor Bank Sumut agar dapat menggunakan layanan *mobile banking* Bank Sumut.

- j) Bagi Nasabah yang berhasil melakukan registrasi maka nasabah wajib melakukan aktivasi dengan menggantikan PIN yang dikirimkan melalui SMS dengan PIN yang Baru.
- k) Untuk dapat menggunakan layanan *Sumut Mobile* maka nasabah diwajibkan untuk melakukan aktivasi layanan melalui mesin ATM Bank Sumut dengan menggantikan PIN yang lama ke nomor PIN yang baru.
- l) Jika Aktivasi melalui ATM sudah berhasil maka layanan *mobile banking* telah aktif dan dapat digunakan.

#### **4. Teknologi Informasi**

##### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan akurat dan tepat waktu. Pemanfaatannya untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi strategis untuk pengambilan keputusan.

Martin memberikan pengertian teknologi informasi (dalam buku *Pengenalan Teknologi Informasi*), teknologi informasi adalah tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan

perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.<sup>32</sup>Berdasarkan penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sarana komputer yang digunakan untuk mengelola informasi pelayanan jasa keuangan pada industri perbankan.

Perkembangan sektor keuangan khususnya perbankan yang begitu pesat memerlukan bantuan teknologi dan sistem informasi untuk bersaing dengan bank-bank lain untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik dan lebih cepat. Perbankan adalah sebuah industri yang membutuhkan kepercayaan dari pihak nasabah untuk mau melakukan transaksinya di bank. Saat ini, tuntutan nasabah untuk memproses transaksi perbankan dengan cepat, aman, dan nyaman menjadi suatu kebutuhan utama yang mendukung puas atau tidaknya nasabah melakukan transaksinya di bank, sehingga petugas perbankan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan oleh bank dengan baik dan dapat menerapkan sistem dan prosedur yang berlaku di perbankan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup>Abdul Kadir and Terra Ch Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2018), hlm.2.

<sup>33</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *“Memahami Bisnis Bank”* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 213.

Sistem aplikasi teknologi informasi perbankan harus mengikuti prinsip dasar yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai regulator, yaitu aturan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank, di mana bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi (TI). Penerapan manajemen risiko setidaknya mencakup :

- a) Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
  - b) Kecukupan kebijakan dan prosedur penggunaan TI
  - c) Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan TI
  - d) Sistem pengendalian intern atas penggunaan TI
- b. Teknologi Informasi dalam Perbankan

Setiap masing-masing bank mempunyai sistem/aplikasi utama (*core banking system*) dalam menjalankan operasionalnya sesuai dengan kebutuhan dan proses bisnisnya. Kapasitas dari *core banking system* yang digunakan sangat tergantung dari sistem operasi, besar dan luasnya *business process*, dan jaringan kantor yang dimiliki oleh bank. Komponen utama teknologi informasi, khususnya di dunia perbankan terdiri dari:

- 1) *Hardware* (perangkat keras/mesin)

*Hardware* atau perangkat keras adalah semua peralatan yang digunakan dalam mengakses informasi.<sup>34</sup> Dalam layanan *mobile banking* perangkat keras yang digunakan setiap nasabah dalam mengakses produk ini adalah telepon seluler.

2) *Software* (program aplikasi);

Perangkat lunak atau *software* adalah deretan intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang di kehendaki pembuatnya. Perangkat lunak yang dimaksud dalam layanan *mobile banking* adalah aplikasi yang digunakan dengan berbagai fitur layanan di dalamnya yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang digunakan.

3) *Brainware* (operator)

*Brainware (user)* adalah orang yang menggunakan, memakai atau mengoperasikan perangkat.<sup>35</sup> Dalam hal penggunaan *mobile banking* yang dikatakan *user* adalah setiap nasabah atau karyawan bank yang menggunakan layanan tersebut.

Kecanggihan teknologi sangat memungkinkan operasional bank tidak lagi dilaksanakan secara konvensional atau manual, tetapi secara otomatis dan proses transaksi dapat dilaksanakan oleh petugas bank atau bahkan dilakukan oleh *customer* sendiri dengan cepat dan mudah.

---

<sup>34</sup>Elisabet Yunaeti Anggraeni, *Pengantar Sistem Informasi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017), hlm.32.

<sup>35</sup>Tri Rachmadi S.Kom, "Pengantar Teknologi Informasi," September 2, 2020.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat bisnis dan transaksi juga berkembang.<sup>36</sup>

Teknologi informasi dan perbankan adalah dua hal yang sangat berkaitan, teknologi informasi berperan penting dalam setiap transaksi yang terjadi dalam perbankan. Teknologi informasi mencakup metode *input*, *output* dan proses.

Perkembangan teknologi informasi mengakibatkan bank beralih dari cara tradisional ke digital yang memudahkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang bank yang sama yang berada di mana saja, sistem ini dilengkapi dengan mesin-mesin ATM (*Authomatic Teller Machine*), yang memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa harus bergantung pada jam kerja bank.<sup>37</sup> Bank tidak berhenti sampai disitu saja pelayanan bank semakin dikembangkan dengan seiring berjalannya perkembangan teknologi informasi, pihak bank mulai memberikan kemudahan pada nasabah untuk bertransaksi melalui *smarthphone* dan jaringan internet yang dimiliki setiap nasabah tanpa harus datang lagi ke bank atau layanan yang dikenal dengan *mobile banking* dan *internet banking*.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi usaha perbankan untuk lebih mendorong inovasi dan persaingan dalam jasa pembayaran melalui bank. Tuntutan nasabah dalam pelayanan yang cepat dan murah terus berkembang dan telah

---

<sup>36</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Op.Cit.*, hlm. 217.

<sup>37</sup>A.Kadir, *Op.Cit.*, hlm.10.

mengalihkan strategi usaha bank dari yang tradisional ke berbasis digital yang tentunya membuka peluang usaha baru pada bank. Terdapat beberapa indikator teknologi informasi menggunakan *mobile banking*, yaitu :

- 1) Transaksi lebih mudah dilakukan
- 2) *Hardware*
- 3) *Software*
- 4) *Brainware*

## 5. Fitur Layanan

### a. Pengertian Fitur Layanan

Fitur layanan merupakan salah satu peran yang penting dalam menarik perhatian nasabah menggunakan suatu produk yang diunggulkan, dalam suatu fitur layanan yang baik akan membuat nasabah lebih puas dan nyaman untuk menggunakan suatu produk yang ada. Fitur adalah sarana kompetitif yang membedakan produk dengan pesaing. Sedangkan layanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>38</sup>

Menurut Schmitt (dalam Setyo Ferry Wibowo) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk, karena fitur ini menjadialasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi

---

<sup>38</sup>Br Ginting and Theriady, *Loc. Cit.*

pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>39</sup>

Fitur yang baik memiliki syarat berikut: mudah dalam komputasi, mampu sebagai pembeda dan memberikan keberhasilan tinggi dalam pengenalan, dan besarnya data dapat diperkecil tanpa menghilangkan informasi penting.

Dari pemaparan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa fitur layanan merupakan salah satu faktor alasan nasabah untuk menggunakan produk *mobile banking*. Adapun indikator yang peneliti gunakan dalam fitur layanan adalah

#### 1) Memenuhi Kebutuhan

Fitur layanan yang disediakan oleh bank memenuhi kebutuhan transaksi yang akan dilakukan nasabah, sehingga nasabah berminat untuk menggunakan *mobile banking*.

#### 2) Kelengkapan Fitur

Fitur layanan yang lengkap dan beragam dalam sistem informasi atau *mobile banking* suatu bank membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang diinginkan.

#### 3) Inovasi Produk

Adanya fitur layanan tambahan sebagai suatu inovasi dalam suatu layanan *mobile banking*, seperti jadwal sholat, pengisian

---

<sup>39</sup>Setyo Ferry Wibowo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 6, No. 1, 2015.

Shopee pay, Ovo dan lainnya akan menambah minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

b. Jenis- Jenis Fitur Layanan *Mobile Banking*

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain, layanan informasi (saldo, mutasi rekening, lokasi cabang/ATM terdekat, dan informasi nilai tukar), dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi dan internet), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.<sup>40</sup>

6. **Kemudahan Menggunakan *Mobile Banking***

a. Pengertian Kemudahan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kemudahan berasal dari kata mudah yang berarti tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan.<sup>41</sup> Kemudahan penggunaan di definisikan sebagai suatu kepercayaan individu menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental.<sup>42</sup> Dari penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu pekerjaan yang dilakukan tanpa usaha lebih untuk melakukannya.

Kemudahan dalam bertransaksi dengan *mobile banking* difasilitasi bank agar nasabah mudah dalam melakukan transaksi perbankan dan pelayanan terhadap nasabah semakin efektif dan

---

<sup>40</sup>Tim Penyusun OJK, *Bijak Ber-EBanking* (Jakarta, 2015), hlm. 14.

<sup>41</sup>“Hasil Pencarian - KBBI Daring,” accessed November 27, 2020, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mudah>.

<sup>42</sup>Anggraeni And Widyastuti, “*Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease Of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius*,” hlm.5.

efisien, dengan kemudahan ini nasabah tidak perlu usaha lebih untuk mempelajarinya. *Mobile banking* bekerja dengan sistem memudahkan nasabah dengan dari mana saja dan kapan saja bisa melakukan transaksi perbankan. Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah nasabah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.<sup>43</sup>

Adapun indikator yang peneliti gunakan dalam kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah

a) Mudah dimengerti

Nasabah pengguna *mobile banking* dapat dengan mudah mengerti cara penggunaan *mobile banking* tanpa melakukan kesalahan pada saat bertransaksi menggunakan produk ini dengan fitur transaksi yang jelas telah disediakan oleh bank pada aplikasi *mobile banking* yang telah tersedia.

---

<sup>43</sup>Hadi and Novi, *Op.Cit.*, hlm. 57-58.

Dalam KBBI fleksibel diartikan luwes yang berarti mudah dan cepat menyesuaikan diri.<sup>44</sup> Fleksibel dalam penggunaan *mobile banking* bermakna bahwa penggunaan *mobile banking* dapat disesuaikan sesuai dengan penggunanya. Alat komunikasi yang digunakan dalam penggunaan *mobile banking* adalah *handphone* yang dapat dibawa kemana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* pada telepon seluler sehingga memudahkan melakukan transaksi keuangan baik dalam pengecekan saldo, isi pulsa, transfer dan lainnya tanpa harus ke mesin ATM terlebih dahulu, cukup dengan *handphone* dan *mobile banking* di dalamnya nasabah bisa bertransaksi perbankan.

b) Bebas Usaha

Bebas usaha artinya nasabah tidak harus melakukan usaha lebih untuk mempelajari cara penggunaannya dan nasabah sudah dapat bertransaksi menggunakan *mobile banking* tersebut.

**b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan**

Adapun faktor yang mempengaruhi kemudahan ialah:

- a) Perlengkapan sistem berupa menu dan ikon yang dirancang untuk mempermudah penggunaan.
- b) Membantu kinerja
- c) Jelas dan mudah dimengerti.
- d) Dapat berinteraksi dengan teknologi

---

<sup>44</sup>“Hasil Pencarian - KBBI Daring,” accessed December 16, 2020, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fleksibel>.

e) Tidak memerlukan usaha yang besar.

Penerimaan sistem informasi berarti pemakai mendukung, berpartisipasi, dan menggunakan sistem informasi tersebut dalam menunjang kegiatan operasional sehari-hari dengan menggunakan ukuran yaitu kemudahan penggunaan sistem dan kegunaan sistem.<sup>45</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang sejalan dan untuk memperkuat penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Abi Fadlan & Rizki Yudhi Dewantara <sup>46</sup>	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Mahasiswa Pengguna <i>Mobile Banking</i> Universitas Brawijaya)	Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> pada mahasiswa Universitas Brawijaya
2	Jefri Wandu (2020) <sup>47</sup>	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Persepsi kegunaan, persepsi keuntungan dan persepsi keamanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank BNI dalam menggunakan <i>mobile</i>

<sup>45</sup>Habib Hanafi, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Ub Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM," Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2011., hlm.3.

<sup>46</sup>Abi Fadlan and Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 62, no. 1 (December 9, 2018): hlm.87.

<sup>47</sup>Wandi, Parani, and Parubak, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking," hlm.95.

			<i>banking</i> pada BNI cabang Palu.
3	Sri Nawangsari & Sarah Nabila Iswah (2019) <sup>48</sup>	Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN	Teknologi Informasi Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan. Dan Fitur Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dimana nasabah merasakan manfaat dari aplikasi Jenius yang akhirnya nasabah berkeinginan untuk terus menggunakan aplikasi Jenius Bank BTPN tersebut.
4	Giga Bawa Laksana, dkk <sup>49</sup>	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang Jawa Tengah	Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko, dan Persepsi Kesesuaian berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> .
5	Kartika Anggraeni & Dominica A. Widyastuti <sup>50</sup>	Pengaruh Kemudahan ( <i>Perceives Ease Of Use</i> ) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Jenius	Kemudahan ( <i>Perceives Ease Of Use</i> ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat ulang penggunaan aplikasi <i>mobile banking</i> jenius

<sup>48</sup>Sri Nawangsari and Sarah Nabila Iswah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN," *SEMINAR NASIONAL APTIKOM (SEMNASTIK) 2019*, (November 21, 2019): hlm.150.

<sup>49</sup>Giga Bawa Laksana, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 26, no. 2 (September 22, 2015): hlm.6.

<sup>50</sup>Anggraeni And Widyastuti, "Pengaruh Kemudahan (*Perceives Ease Of Use*) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Jenius," hlm.20.

6	Annisa Fitri Iriani <sup>51</sup>	Minat Nasabah Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo	Nasabah pada Bank Syariah Mandiri kota Palopo berminat dalam menggunakan <i>mobile banking</i> karena layanan <i>mobile banking</i> ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau ATM tinggal menggunakan <i>handphone</i> saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim.
7	Tryas Chasbi andani <sup>52</sup>	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Hasil penlitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara tingkat kepercayaan dengan tingkat kepuasan seorang pengguna <i>mobile banking</i>
8	Adi Pratama, dkk <sup>53</sup>	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan	persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat dalam

<sup>51</sup>Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo,” hlm.109.

<sup>52</sup>Tryas Chasbiandani, “Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Penggunaan *Mobile Banking*,” *Media Ekonomi* 19, no. 01 (July 21, 2019): hlm.212.

<sup>53</sup>Adi Pratama et al., “Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat Dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu),” *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2, no.1 (September 4, 2019): hlm.215.

		Konvensional Di Kota Palu)	menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> .
9	Imam Sugih Rahayu <sup>54</sup>	Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dengan menggunakan Kerangka <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)(Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)	Persepsi manfaat dan persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan <i>mobile banking</i> .
10	Muhammad Ryzki Wiryawan & Cici Amalia Hidayati Sulaiman <sup>55</sup>	Analisis SWOT Pada Layanan Jasa <i>Mobile Banking</i> di PT Bank Panin Dubai Syariah	Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan oleh si peneliti bahwa layanan <i>mobile banking</i> (PDSB <i>Mobile</i> ) bisa menjadi salah satu produk unggulan PT Bank Panin Dubai Syariah agar bisa bersaing dengan bank lainnya, yang sudah lebih dahulu menggunakan produk sejenis.

<sup>54</sup>Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, no. 2 (May 24, 2016): hlm.147.

<sup>55</sup>Muhammad Ryzki Wiryawan Wiryawan and Cici Amalia Hidayati Sulaiman, "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Panin Dubai Syariah," *J SMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)* 12, no. 2 (November 18, 2020): hlm.156.

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Fadlan & Rizki Yudhi Dewantara adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking* dan model penelitian regresi berganda sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Abi Fadlan & Rizki Yudhi Dewantara adalah variabel penelitian yang digunakan dan objek penelitian
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Jefri Wandu adalah sama-sama meneliti tentang minat nasabah, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Jefri Wandu meneliti pengaruh persepsi kegunaan, persepsi keuntungan, persepsi keamanan terhadap minat nasabah BNI menggunakan *mobile banking* sedangkan peneliti meneliti determinan penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Sumut Syariah.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Nawangsari dan Sarah Nabila Iswah adalah variabel penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sri Nawangsari dan Sarah Nabila Iswah adalah lokasi penelitian, objek penelitian dan beberapa variabel X yang digunakan.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Giga Bawa Laksana,dkk adalah sama sama meneliti tentang minat *mobile banking*, model penelitian regresi berganda dan menggunakan variabel

kemudahan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Giga Bawa Laksana, dkk adalah objek penelitian dan beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut, dan lokasi penelitian.

5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Anggraeni & Dominica A. Widyastuti adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking* dan penggunaan variabel kemudahan dalam penelitian, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Kartika Anggraeni dan Dominica A. Widyastuti adalah model penelitian dimana penelitian ini adalah model regresi linier berganda sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Anggraeni dan Dominica A. Widyastuti adalah regresi linier sederhana.
6. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitri Iriani adalah sama – sama meneliti tentang minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitri Iriani adalah indikator penelitian, objek yang diteliti dan lokasi penelitian.
7. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tryas Chasbiandani adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking* sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tryas Chasbiandani adalah variabel penelitian yang digunakan.
8. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Pratama, dkk adalah sama-sama meneliti tentang minat menggunakan *mobile banking*, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian

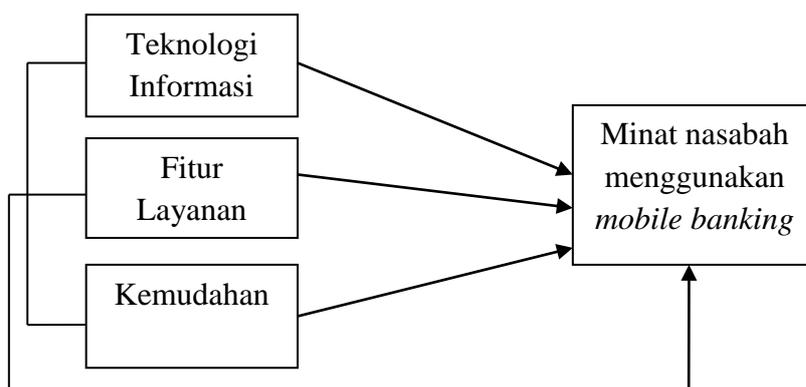
yang dilakukan oleh Adi Pratama, dkk adalah studi kasus penelitian dan lokasi penelitian.

9. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ryzki Wiryawan dan Cici Amalia Hidayati Sulaiman adalah sama-sama meneliti tentang minat menggunakan *mobile banking*, sedangkan perbedaannya adalah judul penelitian dan bank yang menjadi objek penelitian.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah model konseptual tentang suatu gejala atau teori yang menjadi objek permasalahan yang disusun sebagai masalah yang penting.<sup>56</sup> Berdasarkan uraian diatas ,maka kerangka pikir pada penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut :

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



Dari kerangka pikir diatas dapat diketahui bahwa panah yang ditunjukkan oleh Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Fitur layanan ( $X_2$ ) dan

<sup>56</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.88.

Kemudahan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Y) pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih yang perlu di uji kebenarannya dengan disertai bukti-bukti.<sup>57</sup> Dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang masih perlu di uji kebenarannya dengan di sertai bukti atau fakta. Berdasarkan kerangka pikir diatas berikut ini adalah hipotesis dari penelitian ini :

$H_{01}$  = Tidak ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

$H_{a1}$  = Ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

$H_{02}$  = Tidak ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

$H_{a2}$  = Adapengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

---

<sup>57</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm.45.

H<sub>03</sub>= Tidak ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

H<sub>a3</sub>= Ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

H<sub>04</sub> = Tidak ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

H<sub>a4</sub>= Ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

#### A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, di Jl Merdeka No.12 Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara, 22718. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 06 November 2020 sampai Juli 2021.

#### B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dan dianalisis dengan menggunakan statistik yang disertai dengan tabel, gambar atau tampilan lain<sup>58</sup>. Penelitian ini menggunakan deskriptif (*descriptive research*). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan atau menerangkan gejala bukan merupakan penelitian eksperimen karena tidak mengetahui akibat dari suatu perlakuan.

Penelitian kuantitatif ini adalah proses menemukan pengetahuan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai determinan penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Sumut Syariah.

---

<sup>58</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (PT Rineka Cipta, 2006), hlm.45.

### C. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>59</sup> Populasi yaitu seluruh objek/subjek yang di jadikan sebagai komponen penelitian. Maka yang akan menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang dapat dan berminat untuk menggunakan *mobile banking* pada Tahun 2020 pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu dengan jumlah 13.205 nasabah.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi ini.<sup>60</sup>

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>61</sup> Pengambilan

---

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.80.

<sup>60</sup>Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, hlm.62.

<sup>61</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.85.

sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat presisi 10% maka sampel pada penelitian ini adalah<sup>62</sup>

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

Keterangan :

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = presisi (berdasarkan  $\alpha$  yang diinginkan)

Dengan mengikuti perhitungan diatas maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{13.205}{1 + 13.205 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.205}{1 + 13.205 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{13.205}{132,05 + 1}$$

$$n = \frac{13.205}{133,05}$$

$$n = 99,24$$

Maka jumlah sampelnya adalah 99,24

Berdasarkan perhitungan data dengan jumlah populasi 13.205 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,24 namun karena subjeknya bukan bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 99 responden yang menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>62</sup>Glenn DIsrael, "Determining Sample Size," *IFAS EXTENSION UNIVERSITY OF FLORIDA*, hlm.4.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrument adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Jika dilihat dari sumber datanya, maka sumber alat pengumpulan data dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

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

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan alat bantu kuesioner, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang di butuhkan.<sup>63</sup> Maka dalam penelitian ini sumber dari data primer adalah nasabah yang berhubungan atau melakukan kegiatan dengan pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

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

Sumber data sekunder adalah sumber data yang berasal dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan peneliti. Data sekunder penelitian ini adalah data yang ada pada PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang terkait dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada

---

<sup>63</sup>*Ibid.*, hlm.137.

responden untuk dijawabnya.<sup>64</sup> Kuesioner ini berisi pernyataan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan determinan penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Pernyataan beberapa diambil dari penelitian terdahulu dan beberapa pernyataan yang dibuat peneliti.

Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>65</sup> Berikut ini tabel skala penilaian Likert.

**Tabel III.I**  
**Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Nilai</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Menggunakan skala likert diberikan sejumlah pernyataan kepada nasabah yang menjadi responden, kemudian diminta untuk menjawab pernyataan yang telah diberikan dengan jawaban yang terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

**Tabel III.2**  
**Kisi-kisi Kuisisioner**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Nomor</b>
1	Teknologi Informasi (X1)	1. Transaksi lebih mudah dilakukan 2. <i>Hardware</i> 3. <i>Software</i> 4. <i>Brainware</i>	6	1,6 2 3,4 5
2	Fitur Layanan (X2)	1. Memenuhi kebutuhan 2. Kelengkapan fitur 3. Inovasi produk	6	1,2 3,4 5,6
3	Kemudahan	1. Mudah mengerti 2. Fleksibel	6	1,2 3,4

<sup>64</sup>*Ibid.*, hlm.142.

<sup>65</sup>Rahmat, *Statistik Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm.93.

		3. Bebas usaha		5,6
4	Minat (Y)	1. Keinginan untuk menggunakan 2. Digunakan secara berulang 3. Direkomendasikan terhadap orang lain	6	1,2 3,4 5,6

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui ha-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>66</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas, peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

## 3. Dokumentasi

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

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk

---

<sup>66</sup>Boedi Abdullah and Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*(Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm.207-208.

mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian dikatakan valid bila mendapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>67</sup>

Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid atau tidak maka perlu di uji dengan menggunakan SPSS (*Statistical Produk and Service Solution*). Uji validitas dapat dirumuskan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel.<sup>68</sup> Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $>0.60$ .

## 3. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah metode statistik yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan berbagai karakteristik data tanpa memberikan kesimpulan yang berlaku umum.<sup>69</sup> Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran variabel penelitian yaitu teknologi informasi, fitur layanan, kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>67</sup>Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm.121.

<sup>68</sup>Rahmat, *Statistik Penelitian*, hlm.189.

<sup>69</sup>Sugiono and Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.383.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Normalitas pada prinsipnya dapat dideteksi dengan melakukan uji normalitas pada SPSS dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas adalah dengan melihat signifikansinya *asympt.sig (2-tailed) > 0.10* maka data berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansinya *asympt.sig (2 tailed) < 0.10* maka data berdistribusi tidak normal.<sup>70</sup>

#### G. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen. Di dalam model regresi terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu salah satunya bebas dari multikolinearitas. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* dari 0,1<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup>Salis Rabindra Ishaya, Edi Wahyu Wibowo, and Yoeliastuti Yoeliastuti, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta," *Jurnal Lentera Bisnis* 9, no. 1 (May 31, 2020): hlm.113.

<sup>71</sup>Dwi Priyanto, *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS* (CV Andi Offset, 2011), hlm.93.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu observasi ke observasi lain. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *glejser*. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi anatarvariabel independen dengan absolut residual  $< 0,10$  maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi antarvariabel independen dengan absolut residual  $> 0,10$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c. Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )**

Nilai koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan seberapa besar persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 sampai dengan 1. Jika  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada pengaruh persentase yang disumbangkan oleh variabel dependen, sebaliknya jika  $R^2$  sama dengan 1 maka pengaruh persentase yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Maka Semakin tinggi nilainya akan menunjukkan semakin eratnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

#### d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah teknik analisa yang digunakan statistik untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>72</sup> Adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$\hat{y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

$\hat{y}$  : Minat

$X_1$  : Teknologi informasi

$X_2$  : Fitur Layanan

$X_3$  : Kemudahan

$\alpha$  : Kostanta

$b$  : Koefisien regresi variabel independen

$e$  : *Error*

Berdasarkan rumus diatas maka rumus regresi linier berganda untuk variabel- variabel dalam penelitian ini adalah

$$M = \alpha + b_1TI + b_2FL + b_3KM + e$$

Keterangan

$M$  : Minat

$TI$  : Teknologi informasi

$FL$  : Fitur layanan

$KM$  : Kemudahan

---

<sup>72</sup>Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel*, hlm.250.

$\alpha$  : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien variabel independen

$e$  : *Error*

## H. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>73</sup> Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Adapun ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut :

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

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F, yaitu untuk menguji apakah variabel Independennya secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Ketentuannya yaitu :

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>73</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm.244.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

Bank Pembangunan Daerah Sumatra Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan akta notaris Rusli No.22 dengan bentuk BPSU. Berdasarkan UU. No 13/1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai perda TK.I Sumatera Utara No. 5/1965 dengan modal dan saham yang dimiliki PEMDA TK.I dan PEMDA TK.II Sumatera Utara.

Berkembang sesuai dengan kebutuhannya maka pada tanggal 16 April 1999 bentuk hukum diubah menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan Akta Pendirian Persero Terbatas No. 38/1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH yang telah mendapat pengesahan dari menteri kehakiman RI No. C-8224 HT.01.01/1999 dan telah diumumkan dalam berita negara RI No. 54 Tanggal 06 Juli 1999. Dasar perubahan bentuk hukum sebelumnya telah dituangkan dalam Perda TK. I Sumatera Utara No. 2/1999 sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akte No.31 Tanggal 31 Desember 1999.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah di dasari dengan tinggi minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapat

layanan berbasis Syariah dan telah berkembang cukup lama di kalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU. No 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis Moneter pada tahun 1987. Selain bank umum yang membuka divisi usaha syariah Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit Usaha Syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga Bank adalah Haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini dan komitmen PT.BankSumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (Dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan

Kantor Cabang Syariah Padangsidimpuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Pembantu Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Pembantu Stabat pada tanggal 26 Desember 2006. Selanjutnya pada tahun 2007, Bank Sumut telah membuka layanan Syariah (*office channelling*) pada 66 unit Kantor Cabang Konvensional yang lain.

## 2. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

**Gambar IV.1**  
**Logo PT.Bank Sumut Syariah**



Warna oranye sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana semboyan Bank Sumut. Jenis huruf “*palatino bold*” sederhana dan mudah dibaca. menulis bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

### 3. **Visi dan Misi PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Visi yang ditetapkan oleh PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat<sup>74</sup>.

Misi yang diterapkan PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah mengelola dana pemerintah secara profesional dan meningkatkan posisi Bank Sumut melalui prinsip *compliance* (kepatuhan).

### 4. **Produk Bank Sumut Syariah**

Adapun produk PT.Bank Sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah :

#### a. Produk Penghimpunan Dana

##### 1. Produk *Wadi'ah*

##### a) Tabungan Marwah

Tabungan marwah adalah tabungan dengan prinsip *wadiah yad dhamanah*/titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank.

---

<sup>74</sup>“Visi Dan Misi | Bank Sumut,” accessed May 18, 2021, <https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi/>.

b) Tabungan Makbul

Merupakan tabungan dengan prinsip *wadiah yad dhamanah*/titipan yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji sebagai sarana nasabah yang menunaikan Ibadah Haji.

c) Giro Wadiah

Merupakan produk penghimpunan dana dengan prinsip *wadiah yad dhamanah*/titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro dengan berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank.

2. Produk Mudharabah

Adapun jenis produk Mudharabah yaitu :

a) Tabungan Simpel IB

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi siswa/pelajar yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia yang dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Komite Pengembangan Jasa Keuangan Syariah (KPJKS) dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b) Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah (iB Martabe Mudharabah bagi hasil) adalah tabungan dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yang

penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional melalui Teller atau ATM.

c) Giro Umat

Merupakan produk penghimpunan dana dengan prinsip *mudharabah*/bagi hasil dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan.

d) Deposito IB Ibadah

Merupakan produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank.

e) Deposito IB Plus

Merupakan produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank.

b. Produk Penyaluran Dana

Adapun produk PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

1. Pembiayaan multiguna PNS dan Swasta

Merupakan pembiayaan berupa penyediaan dana yang bersifat konsumtif/investasi/modal kerja dengan prinsip jual-beli (*Murabahah*) diperuntukkan untuk pegawai-pegawai pada satu instansi yang telah melakukan MoU dengan Bank Sumut.

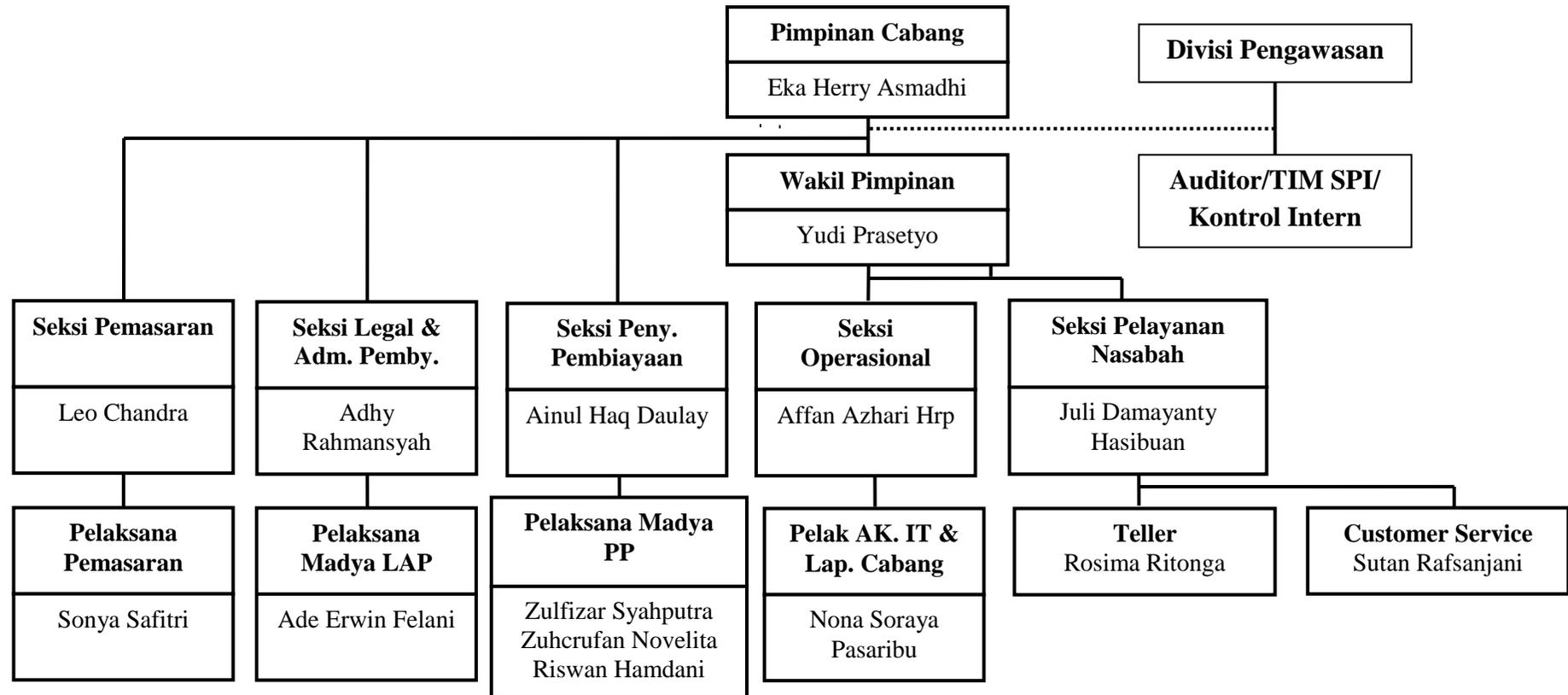
## 2. Pembelian Rumah Umum

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk pembelian rumah umum non subsidi.

## 3. Pembelian Rumah Subsidi FLPP

Merupakan dukungan likuiditas kepada masyarakat berpenghasilan rendah yang pengelolaan oleh kementerian /karyawan yaitu Pegawai Negeri Sipil, pegawai tetap/honor/outsourcing dari lembaga/instansi/TNI/Polri/BUMN/BUMD/perusahaan swasta yang berpenghasilan tetap.

**Gambar IV.2**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Sumut**  
**Cabang Syariah Padangsidempuan**



## B. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas

Dalam hal ini peneliti telah menyebarkan angket sebanyak 99 angket kepada 99 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 10% sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,1646. Berikut ini tabel yang menunjukkan hasil uji validitas masing-masing variabel.

#### a. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan *Mobile Banking*

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan *Mobile Banking***

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
MN_1	0,608	Instrumen valid	Valid
MN_2	0,616	jika $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1646$	Valid
MN_3	0,718		Valid
MN_4	0,608	Pada taraf	Valid
MN_5	0,819	signifikansi 10%	Valid
MN_6	0,662	dengan (df) = n-2, jadi df= 99-2 = 97	Valid

*Sumber:* Data diolah, SPSS 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai item pernyataan 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1646. Sehingga keenam item uji validitas minat menggunakan *mobile banking* dinyatakan valid.

#### b. Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
TI_1	0,772	Instrumen valid jika	Valid
TI_2	0,736	$r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1646$	Valid
TI_3	0,581		Valid
TI_4	0,773	Pada taraf signifikansi 10% dengan (df) = n-2,	Valid
TI_5	0,818	jadi df= 99-2 = 97	Valid
TI_6	0,776		Valid

*Sumber:* Data diolah, SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai item pernyataan 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1646. Sehingga keenam item uji validitas teknologi informasi dinyatakan valid.

**c. Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan**

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Fitur Layanan**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
FL_1	0,588	Instrumen valid jika	Valid
FL_2	0,588	$r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1646$	Valid
FL_3	0,632	Pada taraf	Valid
FL_4	0,719	signifikansi 10 %	Valid
FL_5	0,639	dengan (df) = n-2,	Valid
FL_6	0,566	jadi df= 99-2 = 97	Valid

*Sumber:* Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai item pernyataan 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1646. Sehingga keenam item uji validitas fitur layanan dinyatakan valid.

**d. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan**

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Kemudahan**

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KM_1	0,254	Instrumen valid jika	Valid
KM_2	0,604	$r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1646$	Valid
KM_3	0,741	Pada taraf signifikansi	Valid
KM_4	0,749	10 % dengan (df) = n-	Valid
KM_5	0,775	2, jadi df= 99-2 = 97	Valid
KM_6	0,720		Valid

*Sumber:* Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai item pernyataan 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1646. Sehingga keenam item uji validitas kemudahan dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	N of items
Minat menggunakan <i>mobile banking</i>	0,752	6
Teknologi Informasi	0,839	6
Fitur Layanan	0,681	6
Kemudahan	0,742	6

Sumber: Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Minat Menggunakan *Mobile banking***  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6

Sumber: Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan tabel IV.6 *Reliability Statistics* di atas dilihat bahwa variabel minat menggunakan *mobile banking* adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 atau ( $0,752 > 0,60$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel minat menggunakan *mobile banking* pada penelitian ini adalah reliabel.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	6

Sumber: Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan tabel IV.7 *Reliability Statistics* di atas dilihat bahwa variabel teknologi informasi adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 atau ( $0,839 > 0,60$ ).Maka dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi pada penelitian ini adalah reliabel.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Fitur Layanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	6

Sumber: Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan tabel IV.8 *Reliability Statistics* diatas dilihat bahwa variabel fitur layanan adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 atau ( $0,681 > 0,60$ ).Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan pada penelitian ini adalah reliabel.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	6

Sumber: Data diolah,SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan tabel IV.9 *Reliability Statistics* di atas dilihat bahwa variabel kemudahan adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha* > 0,60 atau ( $0,742 > 0,60$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan pada penelitian ini adalah reliabel.

### 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Uji analisis deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean, minimum, maksimum*, dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Analisis Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Teknologi Informasi	99	14	30	23,65	3,160
Fitur Layanan	99	18	30	25,25	2,608
Kemudahan	99	18	29	23,99	2,397
Minat Menggunakan	99	17	30	24,04	2,979
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Hasil Pengolahan Data,SPSS versi 26 Tahun 2021

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel di atas bahwa variabel teknologi informasi dengan jumlah data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai *minimum* 14, nilai *maximum* 30 dan nilai *mean* 23,65 serta *standard deviation* 3,160. Variabel fitur layanan dengan data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai *minimum* 18, nilai *maximum* 30 dan nilai *mean* 25,25 serta *standard deviation* 2,608. Variabel kemudahan dengan data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai *minimum* 18, nilai *maximum* 29 dan nilai *mean* 23,99 serta *standard deviation* 2,397. Variabel minat menggunakan *mobile banking* dengan data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai *minimum* 17, nilai *maximum* 30 dan nilai *mean* 24,04 serta *standard deviation* 2,979.

#### 4. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov Smirnov*, untuk menemukan normal atau tidaknya suatu data dilihat dari nilai signifikannya.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,34788421
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,038
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

*Sumber:* Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.11 di atas dapat dinyatakan bahwa nilai signifikannya sebesar 0,200. Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikannya  $> 0,1$  ( $0,200 > 0,1$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

## 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	,881	3,623		,243	,808		
Teknologi Informasi	,108	,077	,115	1,405	,163	,976	1,025
Fitur Layanan	,127	,093	,111	1,367	,175	,983	1,017
Kemudahan	,724	,101	,583	7,180	,000	,992	1,008

a. Dependent Variable : Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Hasil uji multikolinearitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel teknologi informasi (X1) adalah 0,976, variabel fitur layanan (X2) adalah 0,983 dan variabel kemudahan (X3) adalah 0,992. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari ketiga variabel lebih besar  $> 0,1$ . Nilai VIF dari variabel teknologi informasi (X1) adalah 1,025, variabel fitur layanan (X2) adalah 1,017 dan variabel kemudahan adalah 1,008. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel

di atas lebih kecil  $< 10$ . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

#### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *glejser*. Berikut tabel hasil uji heteroskedastisitas

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,716	2,136		1,271	,207
	Teknologi Informasi	,002	,046	,004	,038	,969
	Fitur Layanan	-,050	,055	-,094	-,910	,365
	Kemudahan	,016	,059	,028	,271	,787

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,10$  (teknologi informasi:  $0,969 > 0,10$ , fitur layanan:  $0,365 > 0,10$ , dan kemudahan:  $0,787 > 0,10$ ). Jadi dapat diartikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### c. Hasil Koefisien Determinasi

Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

**Tabel IV.14**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,616 <sup>a</sup>	,379	,359	2,38467

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Fitur Layanan, Teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan tabel hasil analisis koefisien determinasi di atas diperoleh nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,359 atau 35,9 %, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan) terhadap variabel dependen (minat) sebesar 0,359 atau 35,9 %. Sedangkan sisanya sebesar 0,641 atau (64,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### d. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen teknologi informasi (X1), fitur layanan (X2), dan kemudahan (X3) terhadap variabel dependen yaitu minat menggunakan (Y).

**Tabel IV.15**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,881	3,623		,243	,808
Teknologi Informasi	,108	,077	,115	1,405	,163
Fitur Layanan	,127	,093	,111	1,367	,175
Kemudahan	,724	,101	,583	7,180	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Adapun persamaan regresi linier berganda yang didapatkan dari hasil perhitungan pada tabel IV.15 adalah :

$$M = \alpha + b_1 TI + b_2 FL + b_3 KM + e$$

$$M = 0,881 + 0,108 TI + 0,127 FL + 0,724 KM + 3,623$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta adalah 0,881 menyatakan bahwa jika teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan diasumsikan 0 maka minat menggunakan *mobile banking* nilainya sebesar 0,881 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel teknologi informasi bernilai positif sebesar 0,108 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan teknologi informasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,108 = 0,989$  satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara teknologi informasi dengan minat menggunakan *mobile banking*.
- c. Nilai koefisien regresi variabel fitur layanan bernilai positif sebesar 0,127 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan fitur layanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,127 = 1,008$  satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara fitur layanan dengan minat menggunakan *mobile banking*.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan bernilai positif sebesar 0,724 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kemudahan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,724 = 1,605$  satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan dengan minat menggunakan

*mobile banking.*

## 6. Hasil Uji Hipotesis

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

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam menggunakan program SPSS. Berikut hasil analisis regresi pada uji t.

**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,881	3,623		,243	,808
Teknologi Informasi	,108	,077	,115	1,405	,163
Fitur Layanan	,127	,093	,111	1,367	,175
Kemudahan	,724	,101	,583	7,180	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel teknologi informasi adalah sebesar 1,405 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,405 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a1}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel fitur layanan adalah 1,367 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,367 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a2}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kemudahan adalah 7,180 dan untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,180 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a3}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

#### b. Hasil Uji Simultan (F)

Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Ketentuannya yaitu : Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sedangkan Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	329,607	3	109,869	19,321	,000 <sup>b</sup>
Residual	540,231	95	5,687		
Total	869,838	98			

A. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

B. Predictors: (Constant), Kemudahan , Fitur Layanan , Teknologi Informasi

Sumber: Hasil Pengolahan Data, SPSS versi 26 Tahun 2021

Berdasarkan tabel hasil uji F di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 19,321 dan untuk nilai  $F_{tabel}$  diperoleh sebesar 2,36 yang berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,321 > 2,36$ ) maka  $H_{a4}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

## 7. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menyebarkan angket penelitian yang ditujukan pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan,

selanjutnya peneliti mengolah hasil jawaban responden dari angket yang telah disebar oleh peneliti melalui bantuan aplikasi SPSS 26. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian :

1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan *Mobile Banking*.

Pada variabel teknologi informasi memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,405 dan untuk  $t_{tabel}$  sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,405 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a1}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sekar Arfiani yang mengatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi, dapat diketahui menggunakan konsep model penerimaan teknologi TAM, yaitu suatu model penerimaan system teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. Dalam penelitian ini minat menggunakan *mobile banking* dapat diketahui apabila seorang nasabah merasa mendapatkan manfaat dalam menggunakan teknologi informasi berupa *mobile banking* sehingga teknologi informasi akan membuat nasabah tertarik serta mempertahankan untuk terus menggunakan layanan atau jasa yang diberikan pihak bank.

2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan *Mobile Banking*.

Pada variabel fitur layanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,367 dan untuk  $t_{tabel}$  sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,367 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a2}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Risma yang mengatakan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti variabel fitur layanan memiliki peran penting terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* dikarenakan nasabah merasa kebutuhan transaksi secara non tunai dapat terpenuhi sesuai dengan fitur layanan yang ada dalam aplikasi *mobile banking*. Maka semakin lengkap fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *mobile banking* maka akan semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

### 3. Pengaruh Kemudahan Menggunakan Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan *Mobile Banking*

Pada variabel kemudahan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,180 dan untuk nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,29062. Maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,180 > 1,29062$ ) yang berarti  $H_{a3}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Davis berupa *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel kemudahan. Kemudahan adalah keyakinan seseorang dalam penggunaan teknologi informasi tidak membutuhkan usaha lebih bagi penggunanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayat yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap variabel sikap layanan penggunaan *mobile banking*.

### 4. Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Menggunakan *Mobile Banking*,

Secara simultan variabel teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking* dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,321 > 2,36$ ) maka  $H_{a4}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

## 8. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah :

1. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independen. Dimana masih banyak variabel yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*, namun peneliti hanya menggunakan 3 variabel independen saja.
2. Keterbatasan peneliti dalam menyebar angket karena peneliti tidak menjamin kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang peneliti berikan dan mungkin responden tidak memiliki waktu yang banyak sehingga terjadi kelemahan emosional dalam mengisi angket.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengolahan data pada penelitian ini, yang berjudul “Determinan Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh variabel teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan mempengaruhi minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,359 atau 35,9 %). Sedangkan sisanya sebesar 0,641 atau (64,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
  - a. sebesar 0,881 satuan.
  - b. Nilai koefisien regresi variabel teknologi informasi Nilai konstanta adalah 0,881 menyatakan bahwa jika teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan diasumsikan 0 maka minat menggunakan *mobile banking* nilainya bernilai positif sebesar 0,108 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan teknologi informasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,108 = 0,989$  satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara teknologi informasi dengan minat menggunakan *mobile banking*.
  - c. Nilai koefisien regresi variabel fitur layanan bernilai positif sebesar 0,127 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan fitur layanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,127 = 1,008$  satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai

positif artinya terjadi hubungan positif antara fitur layanan dengan minat menggunakan *mobile banking*.

- d. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan bernilai positif sebesar 0,724 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kemudahan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan minat menggunakan *mobile banking* sebesar  $0,881 + 0,724 = 1,605$  satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan dengan minat menggunakan *mobile banking*.
3. Secara parsial ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,405 > 1,29062$ ) maka ada pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
4. Secara parsial ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,367 > 1,29062$ ) maka ada pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.
5. Secara parsial ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,180 > 1,29062$ ) maka ada pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan *mobile banking*.
6. Secara simultan ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan terhadap minat Nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan

*mobile banking*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $19,321 > 2,36$ ) yang berarti ada pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan kemudahan secara simultan terhadap minat Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menggunakan *mobile banking*.

## **B. Saran**

1. Bagi PT.Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi tentang layanan *m-banking* kepada setiap nasabahnya seperti menawarkan kepada setiap nasabah yang datang ke bank untuk diberi penjelasan secara gamblang mengenai layanan *m-banking* lalu ditawarkan untuk pendaftaran dan dibantu pada saat registrasi sampai memberikan edukasi atau pembelajaran dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Bukan hanya itu, peneliti juga menyarankan agar fitur layanan pada aplikasi *Sumut Mobile* di inovasi atau menambah layanan untuk melakukan pembayaran pada aplikasi *online shopping* atau *e-wallet*
2. Bagi nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang sudah menggunakan *mobile banking* agar tetap menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi dan dapat mengajak atau mempromosikan *mobile banking* kepada keluarga atau masyarakat yang belum menggunakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel penelitian menggunakan variabel lain yang dapat memengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* sehingga dapat memberikan hasil yang lebih bervariasi, seperti pengetahuan, manfaat, promosi dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abdullah, Boedi, and Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Anggraeni, Elisabet Yunaeti. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta, 2006.
- “Al-Qur’an Dan Terjemahan.” In *Add-Ins Microsoft Word*. Quran In Word Indonesia Versi 1.3.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- . *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Kadir, Abdul, And Terra Ch Triwahyuni. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2018.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Ojk, Tim Penyusun. *Bijak Ber-Ebanking*. Jakarta, 2015.
- Priyanto, Dwi. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan Spss*. Cv Andi Offset, 2011.
- Rahmat. *Statistik Penelitian*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2013.
- Shaleh, Abdul Rahman, And Muhibb Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Shihab, M Quraish, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur’an*, Vol.2. Jakarta: Lentera Hati. 2002.

S.Kom, Tri Rachmadi. "Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta : Graha Ilmu, 2020.

Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiono, And Agus Susanto. *Cara Mudah Belajar Spss Dan Lisrel*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.

### **Sumber Karya Ilmiah**

Anggraeni, Kartika, and Dominica A Widyastuti. "Pengaruh Kemudahan (Perceives Ease Of Use) Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Jenius".

Br Ginting, Dahlia, and Hans Setiawan Theriady. "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung)." *Media Informatika* 14, No. 2 ,2015.

Chasbiandani, Tryas. "Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Penggunaan Mobile Banking." *Media Ekonomi* 19, No.01 (July 21, 2019).

Fadlan, Abi, and Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya." *Jurnal Administrasi Bisnis* 62, No.1 (December 9, 2018).

Hadi, Syamsul, And Novi Novi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*." *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5, No.1(March1,2015).

Hanafi, Habib. "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Ub Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM."

Iriani, Annisa Fitri. "Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo." *Dinamis : Journal Of Islamic Management And Bussiness* 2, No.2 (October 21, 2019).

Israel, Glenn D. "Determining Sample Size." *Ifas Extension University Of Florida*.

Laksana, Giga Bawa. "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 26, No.2 (September 22, 2015).

Nawang Sari, Sri, And Sarah Nabila Iswah. "Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN." *Seminar Nasional Aptikom (Semnastik) 2019*, (November 21, 2019).

Pratama, Adi, Fadli Mohammad Saleh, Femilia Zahra, And Nadhira Afdhalia. "Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kenyamanan Pengaruhnya Terhadap Niat Dalam Mnegunakan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)." *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2, No.1 (September 4, 2019).

Rahayu, Imam Sugih. "Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)." *Jesi (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, No. 2 (May 24, 2016).

Wandi, Jefri, Syamsul Bachri Daeng Parani, And Benyamin Parubak. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan *Mobile Banking*." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 6, No. 1 (August 27, 2020).

Wardhana, Aditya. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia [*Effect Of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality On Customer Satisfaction In Indonesia*]." *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen* 10, No.2 (September 1, 2015).

Wibowo, Setyo Ferry. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *E-Money Card* (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)." *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)* Vol.6, No.1.

Wiryawan, Muhammad Ryzki Wiryawan, And Cici Amalia Hidayati Sulaiman. "Analisis Swot Pada Layanan Jasa *Mobile Banking* Di PT Bank Panin

Dubai Syariah.” *Jsma (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)* 12, No. 2 (November 18, 2020).

Wulandari, Dwitya Pratiwi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam.” Diploma, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan, 2018.

### **Sumber Lain**

Asmadhi, Eka Herry. Wawancara Dengan Pimpinan Cabang Bank Sumut Syariah Di Kantor Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, 2020.

Data Diperoleh Dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan,” November 20, 2020.

Haryanto, Agus Tri. “Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet Di Indonesia.” Detikinet. Accessed November 8, 2020. <https://inet.detik.com/cyberlife/D-4907674/Riset-Ada-1752-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia>.

“Hasil Pencarian - Kbbi Daring.” Accessed November 21, 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/nasabah>.

“Hasil Pencarian - Kbbi Daring.” Accessed November 22, 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/minat>.

“Hasil Pencarian - Kbbi Daring.” Accessed November 27, 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mudah>.

“Hasil Pencarian - Kbbi Daring.” Accessed December 16, 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fleksibel>.

Ritonga, Sutan Rafsanjani. Wawancara Dengan Karyawan Bank Sumut Syariah Kc Padangsidempuan, November 23, 2020.

Ritonga, Sutan Rajsanjani. “SE Layanan *Mobile Banking* Bank Sumut,” November 30, 2020.

———. Wawancara Dengan *Customer Service* Bank Sumut Syariah, November 30, 2020.

Top Brand Award. “Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap.” Accessed December 14, 2020. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>.

“Visi Dan Misi|Bank Sumut.” Accessed May 18, 2021.  
<https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi/>.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Ita Wahyuni Siregar  
Tempat/Tanggal Lahir : Sabatolang, 12 September 1999  
Alamat : Sabatolang, Kec. Sipirok, Kab. Tapanuli Selatan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Batak  
Status : Belum Kawin  
E-mail : itawahyunisiregar83@gmail.com  
Nomor Hp : 0823 7020 7716

### Riwayat Pendidikan

2005-2011 : SDN 101214 Sabatolang  
2011-2014 : SMP Negeri 1 Sipirok  
2014-2017 : SMA Negeri 1 Sipirok

### Data Orang Tua

Ayah : Ahmad Salomo Siregar  
Pekerjaan : Petani  
Ibu : Gongna Harahap  
Pekerjaan : Petani

### Motto Hidup

"Tidak ada yang sia-sia selagi kita berusaha, sebab tak ada kegagalan yang abadi lakukan apa yang bisa dilakukan."

Padangsidempuan, 5 September 2021

  
Ita Wahyuni Siregar



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 311 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2020  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi 16 Desember 2020

Yth. Bapak/Ibu:  
1. Aswadi Lubis : Pembimbing I  
2. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Ita Wahyuni Siregar  
NIM : 1740100117  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Determinan Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Sumut Syariah.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

nomor : 903/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021  
: Mohon Izin Riset

13 April 2021

Branch Manager Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Ita Wahyuni Siregar  
NIM : 1740100117  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Determinan Pengguna Mobile Banking pada Nasabah Bank Sumut Syariah".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

ditubasan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

CABANG SYARIAH:

Padangsidempuan

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

P. Sidempuan, 03 Mei 2021

nomor : 091 /KCSy02-Ops/L/2021  
tanggal : -

kepada Yth,  
Akil Dekan Bidang Akademik,  
IAIN Padangsidempuan  
Tengku Rizal Nurdin Km 4.5 sihitang  
Padangsidempuan

**H a l : Keterangan Izin Riset**

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 893/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021 tanggal 13 April 2021 perihal **Mohon Izin Riset**, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan dengan data data dibawah ini :
  - a. Nama : Ita Wahyuni
  - b. NIM : 1740100117
  - c. Semester : VIII (delapan)
  - d. Jurusan : Perbankan Syariah
  - e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan serta menjaga rahasia Bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank SUMUT dilingkungannya.
3. Setelah mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,  
PT. Bank SUMUT  
KCSy Padangsidempuan

  
**EKA HERRY ASMADII**  
Pemimpin Cabang

- Peninggal

Lampiran 1

### SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rodame Monitorir Napitupulu, M.M  
Nip : 19841130 201801 2 001

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “**Determinan Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Sumut Syariah**”

Yang disusun oleh:

Nama : Ita Wahyuni Siregar  
NIM : 17 401 00117  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah (PS-3)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

**Padangsidimpuan,  
Validator**

**2021**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M  
NIP: 19841130 201801 2 001**

## LEMBAR VALIDASI

### ANGKET MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* () pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Keinginan untuk menggunakan	1,2			
Digunakan secara berulang	3,4			
Direkomendasikan terhadap orang lain	5,6			

Catatan:

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,  
Validator,

2021

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M  
NIP: 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET TEKNOLOGI INFORMASI**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (☐) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Transaksi lebih mudah digunakan	1,6			
<i>Hardware</i>	2			
<i>Software</i>	3,4			
<i>Brainware</i>	5			

Catatan:

.....  
.....  
.....

**Padangsidempuan,                      2021**  
**Validator,**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
**NIP: 19841130 201801 2 001**



**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET KEMUDAHAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (□) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Mudah dimengerti	1,2			
Fleksibel	3,4			
Bebas usaha	5,6			

Catatan:

.....  
.....  
.....

**Padangsidimpuan,  
Validator,**

**2021**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
**NIP: 19841130 201801 2 001**

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

**Bapak / Ibu Nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan**

Ditempat

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb*

Bapak/Ibu dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan maka saya,

Nama : Ita Wahyuni Siregar

Nim : 17 401 00117

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: “ Determinan Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Sumut Syariah”. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuisisioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Hormat Saya,

Ita Wahyuni Siregar  
NIM.1740100117

Lampiran 2

**DETERMINAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*  
PADA NASABAH BANK SUMUT SYARIAH**

**1. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan

Pekerjaan : ( ) Pegawai/karyawan ( ) Pelajar/Mahasiswa

( ) Wiraswasta ( ) Lain-lain

**2. PETUNJUK PENGISIAN**

Jawablah pernyataan berikut dengan memberikan tanda Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *check list* (✓) atau tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut dari 5 pilihan jawaban. Adapun jawaban tersebut adalah :

(SS) : Sangat Setuju

(S) : Setuju

(KS) : Kurang Setuju

(TS) : Tidak Setuju

(STS) : Sangat Tidak Setuju

### 3. DAFTAR PERNYATAAN

#### A. Minat Nasabah

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berkeinginan untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> setiap saya melakukan transaksi.					
2	Saya tertarik menggunakan layanan <i>mobile banking</i> karena syarat dan ketentuannya mudah.					
3	Saya tertarik untuk terus menggunakan layanan <i>mobile banking</i> di masa yang akan datang.					
4	Saya akan selalu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada saat saya melakukan transaksi.					
5	Saya akan merekomendasikan kepada teman saya untuk menggunakan <i>mobile banking</i> .					
6	Saya akan mengajak kerabat saya untuk menggunakan <i>mobile banking</i>					

#### B. Kemudahan

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena menu <i>mobile banking</i> mudah dipelajari					
2	Saya tidak akan merasa bingung menggunakan menu tampilan pada aplikasi <i>mobile banking</i> sehingga saya lebih terampil menggunakannya.					
3	Saya dapat					

	menggunakan layanan <i>mobile banking</i> kapan saja dan dimana saja.					
4	Menggunakan <i>mobile banking</i> sangat menghemat waktu saya karena tidak perlu datang ke lokasi.					
5	Menurut saya <i>mobile banking</i> mudah untuk dioperasikan karena saya merasa mampu untuk mengoperasikan dalam melakukan transaksi.					
6	Menurut saya menggunakan <i>mobile banking</i> tidak akan mengganggu aktivitas yang saya lakukan.					

### C. Fitur Layanan

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tampilan menu pada <i>mobile banking</i> sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Dengan <i>mobile banking</i> kebutuhan mendesak saya dapat teratasi dengan cepat.					
3	Menurut saya fasilitas dalam menu <i>mobile banking</i> sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4	Menurut saya bank menyediakan transaksi yang lengkap dalam <i>mobile banking</i>					
5	Adanya fitur-fitur tambahan dalam <i>mobile banking</i> membuat saya tertarik untuk menggunakannya.					
6	Menurut saya fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan saya					

#### D. Teknologi Informasi

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Mobile banking</i> dapat membantu saya untuk lebih mudah dalam melakukan transaksi.					
2	Saya sudah menggunakan android untuk mengakses layanan <i>mobile banking</i> .					
3	Banyak manfaat <i>mobile banking</i> bagi saya.					
4	<i>Mobile banking</i> sangat mendukung aktivitas saya.					
5	Dengan adanya <i>mobile banking</i> menambah produktivitas saya.					
6	Gangguan jaringan pada <i>mobile banking</i> sangat rendah					

NO	TEKNOLOGI INFORMASI (X1)						Total Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	3	4	4	4	5	25
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	2	2	4	20
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	2	2	4	20
7	4	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	5	3	4	4	4	24
11	3	4	3	4	3	3	20
12	5	5	5	4	5	5	29
13	4	4	4	4	4	5	25
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	5	4	3	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	4	4	4	4	25
18	5	4	4	5	4	4	26
19	5	5	4	4	4	4	26
20	3	4	5	4	4	4	24
21	4	3	3	3	3	4	20
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	5	4	5	26
26	3	4	4	4	4	5	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	3	4	3	4	3	21
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	4	4	4	3	4	22
34	4	5	4	5	1	5	24
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	2	4	3	4	2	19
37	2	2	4	3	2	3	16
38	4	4	4	4	4	4	24
39	5	4	5	4	4	4	26
40	4	4	4	5	4	4	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	4	5	4	4	4	26
43	4	4	4	5	4	4	25
44	4	4	5	4	5	4	26
45	5	4	4	4	4	4	25
46	4	2	4	4	4	4	22

47	5	4	4	4	4	4	25
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	3	4	4	4	23
50	4	4	4	3	4	4	23
51	5	5	5	4	5	4	28
52	4	4	4	4	3	3	22
53	4	3	3	4	4	4	22
54	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	5	4	5	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	4	4	5	22
61	5	5	4	4	5	4	27
62	4	4	5	4	5	4	26
63	5	5	5	5	5	5	30
64	3	4	4	3	4	4	22
65	4	4	4	4	4	5	25
66	4	4	5	4	4	4	25
67	3	4	4	4	4	3	22
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	5	4	5	5	27
73	4	4	4	3	3	4	22
74	5	4	5	4	5	5	28
75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	3	3	4	4	4	21
77	5	5	5	5	5	5	30
78	4	4	4	3	3	3	21
79	5	3	5	4	4	3	24
80	5	4	2	5	5	4	25
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	3	3	22
86	4	4	3	3	4	3	21
87	4	5	4	5	5	5	28
88	4	4	4	2	4	4	22
89	5	5	4	4	4	4	26
90	4	4	4	4	4	4	24
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	4	5	4	5	5	28
93	4	4	4	4	5	5	26
94	3	3	3	4	3	3	19
95	3	3	4	2	1	1	14

96	2	3	4	2	1	4	16
97	3	3	4	2	1	2	15
98	3	3	3	3	3	3	18
99	4	4	3	3	4	3	21

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

42	4	4	5	5	3	4	25
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	3	4	5	4	24
46	5	5	4	4	4	5	27
47	4	5	5	5	5	4	28
48	4	5	5	4	4	5	27
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	5	5	5	5	30
51	4	5	5	5	5	3	27
52	3	5	5	4	5	3	25
53	4	5	4	4	5	5	27
54	3	4	5	3	5	4	24
55	4	1	5	4	4	4	22
56	5	5	2	4	4	5	25
57	5	5	2	4	4	5	25
58	3	4	4	3	3	5	22
59	4	4	4	4	5	4	25
60	4	4	4	4	5	5	26
61	4	4	3	3	3	4	21
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	5	4	4	4	4	25
65	4	4	5	4	5	5	27
66	4	4	3	3	3	4	21
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	5	5	5	30
70	5	4	5	4	4	4	26
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	4	5	5	4	28
73	4	4	3	3	3	3	20
74	4	4	3	4	5	4	24
75	4	4	5	4	4	4	25
76	4	4	5	5	5	3	25
77	4	4	5	4	5	5	27
78	4	5	4	5	5	4	27
79	5	5	5	5	5	5	30
80	4	4	3	4	5	5	25
81	5	4	5	4	5	4	27
82	4	5	5	5	5	5	29
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	5	5	5	27
85	5	4	5	4	4	5	27
86	4	5	4	5	5	3	26
87	4	5	4	4	4	4	25
88	4	4	5	4	5	4	26
89	5	4	4	5	4	5	27

90	4	4	4	4	5	5	26
91	4	3	4	4	5	5	25
92	5	5	5	5	5	4	29
93	4	5	5	5	4	5	28
94	4	4	4	3	4	4	27
95	3	4	4	4	3	3	21
96	3	4	3	3	4	4	21
97	3	4	5	4	4	4	24
98	3	3	3	4	5	5	23
99	4	4	4	4	4	4	24

NO	KEMUDAHAN (X3)						Total Y
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	4	4	3	3	4	5	23
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	3	3	5	22
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	24
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	3	3	3	4	3	20
8	4	5	3	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	3	3	4	22
11	4	4	5	5	5	5	28
12	4	4	4	2	5	5	24
13	4	4	4	3	3	4	22
14	4	4	4	3	5	5	25
15	4	4	5	4	5	5	27
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	5	25
18	4	3	4	4	4	5	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	3	3	3	3	3	19
21	4	4	4	3	3	4	22
22	4	4	5	4	5	5	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	5	4	5	26
25	4	2	3	4	4	4	21
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	2	4	4	22
28	4	4	4	4	5	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	3	3	4	4	2	20
31	4	4	3	3	3	3	20
32	4	4	4	3	3	4	22
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	2	5	5	5	4	25
35	4	3	3	3	3	4	20
36	4	3	4	4	4	4	23
37	4	4	4	3	3	3	21

38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	5	5	5	5	28
40	4	4	4	4	4	5	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	5	5	5	27
43	4	5	5	5	5	5	29
44	4	4	4	5	5	4	26
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	3	4	4	4	23
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	3	4	4	4	4	23
49	4	3	4	4	4	4	23
50	4	4	3	3	4	3	21
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	3	3	3	4	4	21
54	4	3	4	4	4	4	23
55	4	3	5	5	4	5	26
56	4	3	4	5	5	4	25
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	5	4	4	4	25
59	4	5	4	5	5	4	27
60	4	4	5	4	5	5	27
61	4	3	4	4	4	4	23
62	4	4	3	4	4	4	23
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	5	4	4	5	5	27
65	4	3	3	4	4	4	22
66	4	3	4	4	4	4	23
67	4	5	4	4	4	4	25
68	4	4	4	4	5	5	26
69	4	4	4	4	5	5	26
70	4	3	4	4	4	4	23
71	4	5	5	5	5	5	29
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	3	4	3	5	22
75	4	3	4	4	4	4	23
76	4	5	5	5	5	5	29
77	4	3	2	5	5	4	23
78	4	3	3	3	3	4	20
79	4	3	4	3	4	3	21
80	4	5	4	5	5	5	28
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	3	3	3	3	3	19
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	5	4	5	5	5	28
85	4	3	3	4	5	5	24

86	4	4	4	4	5	5	26
87	4	3	4	4	5	5	25
88	4	5	5	5	5	4	28
89	4	5	5	5	4	5	28
90	4	4	4	3	4	4	23
91	4	4	4	4	3	3	22
92	4	4	4	3	4	4	23
93	4	4	3	3	4	4	22
94	4	4	5	4	4	4	25
95	4	5	3	3	4	4	23
96	4	5	5	5	5	5	29
97	4	4	4	3	3	4	22
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	5	5	5	4	4	27

No	Minat (Y)						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	4	3	5	5	4	25
2	4	3	3	4	4	4	22
3	4	3	3	4	4	3	21
4	3	4	4	5	4	5	25
5	4	4	4	4	4	4	24
6	3	4	4	4	3	3	21
7	2	4	3	4	3	2	18
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	3	23
10	4	4	4	3	3	3	21
11	5	4	5	5	5	4	28
12	3	4	5	5	4	4	25
13	4	4	4	4	4	5	25
14	3	4	4	4	4	3	22
15	5	4	5	4	5	5	28
16	4	4	5	4	5	4	26
17	3	4	4	4	4	4	23
18	4	4	5	3	4	2	22
19	4	5	4	5	4	3	25
20	4	3	4	4	4	4	23
21	3	4	4	5	4	5	25
22	4	5	4	4	4	3	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	2	4	4	2	20
26	4	4	5	4	5	4	26
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	5	4	5	26
29	3	3	4	4	4	4	22
30	2	4	3	4	2	3	18
31	3	3	3	4	3	3	19
32	4	4	3	5	3	2	21

33	4	4	5	5	4	3	25
34	4	4	2	5	2	1	18
35	2	3	3	5	4	4	21
36	2	3	4	4	3	3	19
37	2	4	4	3	3	4	20
38	4	5	5	5	4	4	27
39	2	4	4	5	5	4	24
40	4	4	5	5	5	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	5	5	30
44	4	5	4	5	5	5	28
45	5	5	5	5	5	4	29
46	4	3	5	5	5	4	26
47	4	5	5	4	4	4	26
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	4	4	4	4	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	3	4	4	5	5	4	25
53	4	4	4	4	3	3	22
54	4	4	4	4	3	3	22
55	5	4	5	5	5	5	29
56	4	5	5	4	4	4	26
57	5	5	5	5	4	4	28
58	3	4	5	5	4	4	25
59	5	5	4	4	4	4	26
60	5	4	5	5	4	5	28
61	5	4	5	4	3	3	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	5	4	4	4	25
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	2	2	20
67	3	3	3	4	3	3	19
68	4	4	5	4	4	4	25
69	5	4	5	4	4	4	26
70	3	4	3	4	3	4	21
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	5	5	5	4	5	3	27
75	4	4	4	4	4	3	23
76	5	5	5	5	3	2	25
77	4	5	4	4	4	3	24
78	4	4	4	4	4	3	23
79	5	4	4	4	4	3	24
80	5	5	5	5	5	5	30

81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	3	3	3	3	4	20
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	5	5	26
85	4	5	5	5	5	4	28
86	5	5	4	5	5	5	29
87	4	3	4	5	5	5	26
88	5	5	5	5	5	4	29
89	3	3	4	4	5	5	24
90	4	5	4	5	4	3	25
91	4	3	3	3	2	2	17
92	4	4	3	3	5	4	23
93	2	3	4	3	3	4	19
94	4	4	4	3	3	2	20
95	4	5	4	4	4	3	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	3	3	3	21
98	3	3	4	3	3	4	20
99	4	4	4	5	5	5	27

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 26

**Hasil Uji Validitas Angket dengan SPSS 26**

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,477**	,355**	,153	,312**	,111	,608**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,130	,002	,275	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	,477**	1	,431**	,361**	,299**	,074	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,465	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	,355**	,431**	1	,286**	,482**	,372**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	,153	,361**	,286**	1	,484**	,306**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,130	,000	,004		,000	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	,312**	,299**	,482**	,484**	1	,664**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	,111	,074	,372**	,306**	,664**	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,275	,465	,000	,002	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,608**	,616**	,718**	,608**	,819**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,553**	,419**	,477**	,605**	,419**	,772**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	,553**	1	,377**	,467**	,438**	,517**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	,419**	,377**	1	,242*	,339**	,353**	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,016	,001	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	,477**	,467**	,242*	1	,608**	,599**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,016		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	,605**	,438**	,339**	,608**	1	,541**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X1.6	Pearson Correlation	,419**	,517**	,353**	,599**	,541**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,772**	,736**	,581**	,773**	,818**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	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

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,388**	,087	,323**	,112	,389**	,588**
	Sig. (2-tailed)		,000	,390	,001	,268	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	,388**	1	,201*	,305**	,149	,168	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000		,046	,002	,142	,097	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	,087	,201*	1	,469**	,312**	,176	,632**
	Sig. (2-tailed)	,390	,046		,000	,002	,082	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	,323**	,305**	,469**	1	,468**	,118	,719**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000		,000	,244	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	,112	,149	,312**	,468**	1	,310**	,639**
	Sig. (2-tailed)	,268	,142	,002	,000		,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	,389**	,168	,176	,118	,310**	1	,566**
	Sig. (2-tailed)	,000	,097	,082	,244	,002		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,588**	,588**	,632**	,719**	,639**	,566**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	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

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,128	,147	,132	,177	,191	,254
	Sig. (2-tailed)		,208	,147	,194	,080	,058	,011
	N	99	99	99	99	99	99	99
X3.2	Pearson Correlation	,128	1	,374**	,230	,254	,306**	,604**
	Sig. (2-tailed)	,208		,000	,022	,011	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X3.3	Pearson Correlation	,147	,374**	1	,479**	,416**	,411**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,147	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X4.4	Pearson Correlation	,132	,230	,479**	1	,581**	,376**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,194	,022	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X5.5	Pearson Correlation	,177	,254	,416**	,581**	1	,551**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,080	,011	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X6.6	Pearson Correlation	,191	,306**	,411**	,376**	,551**	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,058	,002	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,254	,604**	,741**	,749**	,775**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

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

## Hasil Uji Normalitas dengan SPSS 26 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,34788421
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,038
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Hasil Uji Multikolinieritas dengan SPSS 26

### Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,881	3,623		,243	,808		
Teknologi Informasi	,108	,077	,115	1,405	,163	,976	1,025
Fitur Layanan	,127	,093	,111	1,367	,175	,983	1,017
Kemudahan	,724	,101	,583	7,180	,000	,992	1,008

- a. Dependent Variable : Minat Menggunakan *Mobile Banking*

## Hasil uji Heteroskedastisitas dengan SPSS 26

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,716	2,136		1,271	,207
	Teknologi Informasi	,002	,046	,004	,038	,969
	Fitur Layanan	-,050	,055	-,094	-,910	,365
	Kemudahan	,016	,059	,028	,271	,787

- a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

## Hasil Analisis Koefisien Determinasi dengan SPSS 26

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,616 <sup>a</sup>	,379	,359	2,38467
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Fitur Layanan, Teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS 26

#### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,881	3,623		,243	,808
	Teknologi Informasi	,108	,077	,115	1,405	,163
	Fitur Layanan	,127	,093	,111	1,367	,175
	Kemudahan	,724	,101	,583	7,180	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

### Hasil Uji F dengan SPSS 26

#### ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329,607	3	109,869	19,321	,000 <sup>b</sup>
	Residual	540,231	95	5,687		
	Total	869,838	98			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan *Mobile Banking*

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Fitur Layanan, Teknologi Informasi

## Lampiran Dokumentasi Pengisian Angket



Wawancara terkait data jumlah nasabah yang dapat menggunakan *mobile banking* dan pengantaran surat izin riset bersama Ibu Nona Soraya Pasaribu selaku Pelaksana Akuntansi IT dan Laporan Cabang PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku *Customer Service* Bank Sumut Syariah terkait produk *mobile banking* pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan



Pengisian angket bersama Ibu Saribulan sebagai nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Pengisian angket bersama saudara Daeng Namora Tambunan dan saudara Nikmat Ritonga selaku nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Pengisian angket bersama Ibu Mila Wati Siregar selaku nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Pengisian angket bersama saudari Astri selaku nasabah pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.