



**DETERMINAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
LAYANAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh:

INDAH PURNAMA DEWI
NIM. 1740100114

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



**DETERMINAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN LAYANAN
MOBILE BANKING BANK SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh:

**INDAH PURNAMA DEWI
NIM. 1740100114**

Pembimbing I

**Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2002**

Pembimbing II

**Nurul Izzah, M.Si.
NIP. 19900122 201801 2003**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **INDAH PURNAMA DEWI**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, **4** April 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **INDAH PURNAMA DEWI** yang berjudul "**Determinan Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2002

PEMBIMBING II

Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **INDAH PURNAMA DEWI**
NIM : **17 401 00114**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Determinan Keputusan menggunakan Mobile Banking Bank 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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 4 April 2022

Saya yang Menyatakan,



SEPULUH RIBU RUPIAH
1000
TOL
20
METERAL
TEMPEL
DF84AJX723688641

INDAH PURNAMA DEWI
NIM. 17 401 00114

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : INDAH PURNAMA DEWI
NIM : 17 401 00114
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 Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah.”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal 4 April 2022

menyatakan,



INDAH PURNAMA DEWI

NIM.17 401 00114



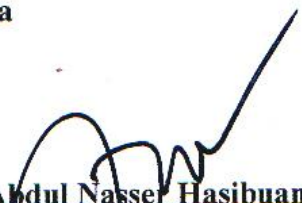
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : INDAH PURNAMA DEWI
NIM : 17 401 001114
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Determinan Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah

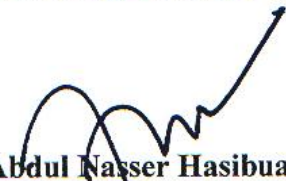
Ketua


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.A.
NIP. 19790525 200604 1 004

Sekretaris

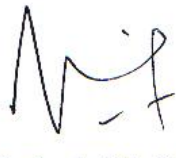

Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 19860327 201903 2 012

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.A.
NIP. 19790525 200604 1 004


Sarmiana Batubara, M.A.
NIP. 19860327 201903 2 012


H. Aswadi Lubis, SE., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002


Windari, SE., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 19 April 2022
Pukul : 08.30 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 63,75 (C)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,67
Predikat : Pujian



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733

Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH**

NAMA : INDAH PURNAMA DEWI

NIM : 17 401 00114

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 7 Juli 2022

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.

NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Indah Purnama Dewi
Nim : 1740100114
Judul Skripsi : Determinan Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah

Mobile Banking merupakan suatu fasilitas perbankan yang berfungsi guna memberi kemudahan nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dan melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun saja dengan tidak dibatasi oleh waktu pelayanan jam operasional bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* bank syariah.

Pembahasan penelitian berhubungan dengan pelayanan jasa perbankan, yaitu pelayanan jasa yang membahas kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan dan keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* bank syariah.

Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda, sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Padangsidempuan, sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan 98 responden. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) kemudahan penggunaan, pengetahuan dan kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*. Dan secara simultan (uji F) kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* sebesar 69 persen dan sisanya 31 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Determinan, Keputusan, Layanan *Mobile Banking*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: **“Determinan Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah.”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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 segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan

dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A selaku Pembimbing I Peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.
4. Ibu Nurul Izzah, S.E, M.Si selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan..
7. Teristimewa Orang tua ku tercinta Ayahanda Sofyan Siregar dan Ibunda Ariani Harahap yang telah menjadi motivasi untuk peneliti, yang selalu berdoa tiada henti-hentinya, memiliki kedua orang tua yang hebat dan saling support satu sama lain adalah harta terbaik yang tidak bisa tergantikan. Segala perjuangan yang kulakukan untuk meraih gelar sarjana tak akan bisa berjalan lancar tanpa dibarengi dengan doa kalian, suatu hari aku akan mengembalikan apa yang telah kalian berikan padaku, semoga sehat dan bahagia selalu dan dapat menyaksikan sukses kelak. Dan teruntuk adik-adikku Atika Malahayati, Yuni Lestari, dan Eka Putra Fiansyah semoga kalian sukses, sehat selalu dan dapat menjadi kebanggaan kedua orangtua , teruntuk Atika dan Yuni terimakasih karena meminjamkanku baju, sepatu bahkan uang kalian untuk keperluanku ke kampus, aku akan selalu mendukung setiap jalan kalian, dan teruntuk semua sahabatku terimakasih karna saling support demi perjuangan kita bersama. Keluarga dan sahabat merupakan motivasi bagi peneliti dalam segala hal juga banyak memberikan dukungan bagi peneliti, baik itu berupa moral dan materi demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi dari tingkat dasar sampai ke jenjang perguruan tinggi.
8. Teman-teman Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah 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.

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

Padangsidempuan, April 2022

Peneliti,

Indah Purnama Dewi
NIM: 17 401 00114

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	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 di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

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

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....يْ	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
وُ	fatḥah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ..آ أ	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

...ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
...و...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

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

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang : an huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf 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.

I. Tajwid

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Defenisi Operasioanal Variabel	7
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	11
1. Teori Pengambilan Keputusan	11
2. Kemudahan	14
3. Pengetahuan	17
4. Kepercayaan.....	22
5. Pelayanan Jasa Perbankan.....	23
6. <i>Mobile Banking</i>	29
7. <i>Mobile Banking</i> Dari Ayat Al-Quran.....	32
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir.....	39
D. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
B. Jenis Penelitian.....	42

C. Sumber Data.....	43
D. Populasi dan Sampel	43
E. Metode Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Bank Syariah	55
B. <i>Mobile Banking</i>	57
C. Analisis Hasil Penelitian	59
1. Uji validitas	59
2. Uji Reabilitas.....	61
3. Analisis Deskriptif.....	62
4. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Multikolinearitas	64
c. Uji Autokolerasi	66
d. Uji Heteroskedastisitas	67
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
6. Uji Hipotesis.....	70
a. Uji t.....	70
b. Uji Simultan (Uji F).....	72
c. Uji R^2 (R Square).....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian	74
E. Keterbatasan penelitian	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di PSP	3
Tabel I.2 Defenisi Operasional Variabel.....	7
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel III.1 Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di PSP	44
Tabel III.2 Skala Penilai Likert.....	46
Tabel IV.1 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan	59
Tabel IV.2 Uji Validitas Pengetahuan	60
Tabel IV.3 Uji Validitas Kepercayaan	60
Tabel IV.4 Uji Validitas Keputusan Menggunakan.....	61
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas	62
Tabel IV.6 Uji Analisis Statistic Deskriptif.....	63
Tabel IV.7 Uji Normalitas.....	64
Tabel IV.8 Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel IV.9 Uji Autokolerasi.....	66
Tabel IV.10 Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel IV.11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel IV.12 Uji t	71
Tabel IV.13 Uji F	73
Tabel IV.14 Uji R^2	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	39
----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait didalamnya meng*update* informasi menyesuaikan kebutuhan zaman. Di bidang keuangan, misalnya perbankan syariah dituntut melakukan *action* dengan cepat dan berkesinambungan serta terus berinovasi sehingga dapat menandingi pesaing terberatnya yaitu perbankan konvensional. Aplikasi *online banking* yang sama-sama canggih merupakan salah satu wujud inovasi yang dilakukan. Dengan adanya fasilitas teknologi, masyarakat yakin dan lebih *intens* menerapkannya dalam segala transaksi. Nisbah kapitalisasi bank syariah pada teknologi pun terus menjulang sehingga mempunyai kapasitas berdaya saing.

Kemajuan teknologi informasi berimbas secara menyeluruh pada perbankan salah satunya melalui *Mobile Banking* yang merupakan komponen dari *electronic commerce* sebagai fasilitas informasi perbankan melalui jaringan tanpa kabel ter*update* yang disuguhkan pihak bank dengan memakai teknologi yang berada pada *smartphone* guna mendorong kelancaran dan kemudahan dalam aktifitas transaksi. Dengan bantuan layanan *Mobile Banking* pihak perbankan berupaya menyuguhkan layanan *express*, ringan, dan aman dalam bertransaksi tanpa harus hadir *on the spot* selain untuk pengambilan uang tunai. Keutamaan *Mobile Banking* yakni nasabah bisa memakai untuk bertransaksi kapan pun dan dimana pun tanpa tenggang waktu.

Fasilitas pada *Mobile Banking* yakni transaksi keuangan, transaksi non keuangan, transfer, cek saldo rekening dan pelunasan tagihan yang dilakukan lewat *smartphone*.

Mobile Banking yakni suatu fasilitas perbankan yang berfungsi guna memberi kemudahan nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dengan tidak harus hadir *on the spot* selain untuk pengambilan uang tunai. Alur pembayaran dalam memakai fasilitas *Mobile Banking* membuat kanal tanpa batas terhadap pelayanan yang dibutuhkan antara nasabah dengan pihak bank. Keunggulan yang dimiliki oleh fasilitas *Mobile Banking* yakni nasabah bisa melakukan aktifitas transaksi dimana pun dan kapan pun saja dengan tidak dibatasi oleh waktu pelayanan jam operasional bank.¹

Perbankan syariah di Padangsidempuan bagian dari lembaga keuangan syariah yang berhubungan pada bidang jasa perbankan telah menyediakan sarana *Mobile Banking* untuk semua nasabahnya karena untuk mempermudah nasabah dalam menggunakan transaksi perbankan yang kemudian akan menciptakan loyalitas pelanggan yang merupakan bagian terpenting dalam menggapai suatu keberhasilan, keunggulan yang kompetitif dan kemampuan bertahan hidup.

Penduduk Padangsidempuan sebagian besar pengakses internet, seperti *smartphone* dan lain-lain, dan selalu meningkat jumlah penggunaanya dari tahun ketahun, pengguna *Mobile Banking* juga terus meningkat dan semakin

¹ Amatun Nur dan Kartika Marella, *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking, Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis* (Universitas Islam Negeri Walisongo: Vol.5 No.1, 2020), hal. 37-38.

bertambahnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* dengan meningkatnya jumlah penggunaan internet menggunakan *smartphone*.

Berdasarkan survei data nasabah dan data pengguna *Mobile Banking* yang diperoleh dari Bank Syariah di Padangsidempuan pada tahun 2020 yaitu:

Tabel I.1
Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Padangsidempuan

No	Nama Bank	Jumlah Nasabah (Orang)	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Orang)
1.	BSI KC. Padangsidempuan ²	3.543	1.632
2.	Bank Muamalat KC. Padangsidempuan ³	2.573	1.276
3.	Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ⁴	4.478	1.786

Berdasarkan tabel I.1 bahwa nasabah bank syariah masih banyak yang tidak menggunakan *Mobile Banking*. Produk jasa *Mobile Banking* diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank. Sedangkan fakta yang ada dilapangan, terdapat jumlah nasabah yang tidak menggunakan layanan *Mobile Banking*, masalahnya bank sudah memberikan layanan tetapi nasabah tidak menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan, apakah kemudahan dari *Mobile Banking* kurang

²Sumber data dari Costumer Service Bank Syariah Indonesia cabang Padangsidempuan pada tanggal 9 Juli 2021

³Sumber data dari PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan pada tanggal 1 Juli 2021

⁴Sumber data dari PT.Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan pada tanggal 2 Juli 2021

diminati atau ada faktor-faktor yang lain yang mendasari nasabah sehingga sulit menerima keberadaan teknologi tersebut. Berdasarkan Fenomena tersebut peneliti menyimpulkan bahwa adanya permasalahan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* di bank syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dari Nur Inayah dengan judul Model Perilaku Pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah, dalam penelitiannya mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *Mobile Banking*, melalui persepsi kemanfaatan, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *Mobile Banking*, sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *Mobile Banking*, perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking* dan motivasi spiritual berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*.⁵

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Jurnal Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif dengan judul Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, mengatakan Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman, kompleksitas dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Kemudahan penggunaan persepsian dan

⁵ Nur Inayah, *Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah* (Semarang: Skripsi di UIN Walisongo Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).

kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna *Mobile Banking*. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *mobile banking*. Sedangkan gender tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).⁶

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mencoba untuk meneliti “Determinan Keputusan Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah” penelitian ini menggunakan variable dependen, *Keputusan Menggunakan Mobile Banking*, sedangkan variable independennya terdiri dari persepsi *Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan, Kepercayaan*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Determinan Keputusan Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah**”.

⁶ Hanif Astika Kurniawan (dkk), *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, vol. 4 (1) (Kalimantan: Univesitas Jember, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah pokoknya adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak nasabah Bank Syariah Padangsidempuan yang melakukan transaksi secara manual atau langsung ke bank.
2. Adanya kemudahan aplikasi *Mobile Banking* tidak cukup membantu nasabah dalam melakukan transaksi.
3. Adanya sistem keamanan tidak cukup untuk mengambil keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
4. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah?
2. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan, secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan, secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.

E. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasioanal variabel yang digunakan dalam peneliti ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini.

Tabel I.2
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Penggunaan merupakan suatu hal yang dimana seseorang mengoperasikan sistem layanan <i>Mobile Banking</i> dengan mudah tanpa ada kendala.	a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk	Ordinal

			berinteraksi dengan sistem tersebut c. Sistem mudah digunakan d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.	
2.	Pengetahuan	Pengetahuan adalah suatu ilmu atau informasi tentang <i>Mobile Banking</i> yang kita pahami	a) Pengetahuan produk b) Pengetahuan pembelian c) Pengetahuan pemakaian	Ordinal
3.	Kepercayaan	Kepercayaan adalah keyakinan akan <i>Mobile Banking</i> , yang memiliki integritas tinggi, konsisten dalam segala hal dan dapat dipercaya pelayanannya.	a. pelayanan terbaik b. konsisten c. lengkap d. bernilai e. menepati janji	Ordinal
4.	Keputusan Menggunakan	Keputusan adalah hal dimana seseorang memilih <i>Mobile Banking</i> untuk memudahkan transaksinya.	a. Pengenalan masalah b. Pencarian Informasi c. Evaluasi alternative d. Keputusan Pembelian e. Perilaku pasca pembelian	Ordinal

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan.

2. Bagi Bank Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan keputusan menggunakan layanan mobile banking bank syariah.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini dapat membuktikan apakah sesuai dengan praktik lapangan dan teori yang dipelajari.

4. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan tentang pembiayaan bermasalah dalam perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi proposal penelitian ini dengan susunan yang sistematis dan komprehensif, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini berisikan latar belakang masalah sebagai landasan pembahasan, rumusan masalah guna memfokuskan pembahasan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Bab ini berisi landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN : Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulis skripsi yang meliputi antara lain: variable penelitian dan defenisi operasional, jenis dn sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Bab ini akan membahas menegnai gambaran umum responden, analisi data serta pembahasan.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Pengambilan Keputusan

a. Pengertian Keputusan

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi, rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu begitu besarnya pengaruh yang akan terjadi jika seandainya rekomendasi yang dihasilkan tersebut terdapat kekeliruan atau adanya kesalahan-kesalahan yang tersembunyi karena faktor ketidak hati-hatian dalam melakukan pengkajian masalah.

b. Tahap-Tahap dalam Pengambilan Keputusan

Guna memudahkan pengambilan keputusan maka perlu dibuat tahap-tahap yang bisa mendorong kepada terciptanya keputusan yang diinginkan. Adapaun tahap-tahap tersebut adalah:

- 1) Mendefinisikan masalah tersebut secara jelas dan gamblang, atau mudah untuk dimengerti.
- 2) Membuat daftar masalah yang akan dimunculkan, dan menyusunnya secara prioritas dengan maksud agar adanya sistematika yang lebih terarah dan terkendali.

- 3) Melakukan indentifikasi dari setiap masalah tersebut dengan tujuan untuk lebih memberikan gambaran secara lebih tajam dan terarah secara lebih spesifik.⁷

c. Pengambilan Keputusan Dalam Ayat Al-Quran

Pengambilan keputusan dalam perspektif Islam merupakan suatu pengambilan keputusan yang diambil berdasarkan syarat Islam yakni proses pemilihannya sesuai dengan tuntutan Islam. Dalam hal ini pengambilan keputusan bukan hanya dilihat dari sisi material saja melainkan harus dilihat dari sisi lainnya. Sebagaimana telah ditetapkan dalam firman-Nya Al-Imran Ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”(Q.S Al-Imran : 159)⁸

⁷ Irham Fahmi, *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori dan Aplikasi* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016).

⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan* (Bandung: PT.Sigma Examedia Arkanlema, 2010).

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Konsumen dapat dipengaruhi perilakunya menurut kehendak pihak yang berkepentingan. terdapat 3 faktor yang menjadi pengaruh mendasar pada perilaku konsumen sebagai berikut:

1) Pengaruh lingkungan

Konsumen hidup dalam lingkungan yang kompleks dimana keputusan mereka dipengaruhi oleh budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga dan situasi.

2) Perbedaan dan Pengaruh Individu

Konsumen juga dipengaruhi faktor internal yang mempengaruhi perilaku mereka. Faktor-faktor tersebut adalah sumber daya konsumen, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup dan demografi.

3) Proses Psikologis

Proses psikologis dari konsumen akan membawa mereka pada proses berikut yaitu : pengolahan informasi, pembelajaran dan perubahan sikap/perilaku.

e. Faktor Penentu Keputusan Nasabah Menggunakan Fasilitas *Mobile Banking*

Dalam penelitian ini, faktor penentu keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* diantaranya karena kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan.

- 1) Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami, dan interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimenegerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, mudah mengoperasikan system sesuai dengan apa yang diinginkan individu kerjakan.
- 2) Pengetahuan adalah informasi yang telah diimplementasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah pengalaman dan skema interpreasi yang dimilikinya. Dengan mengetahui suatu produk yang akan digunakan seperti menggunakan dan mengetahui cara pemakaian *M-Banking* tersebut.
- 3) Kepercayaan, inti dari kepercayaan yaitu keyakinan, dimana keyakinan ini timbul karena kedua belah pihak percaya bahwa keduanya akan bersifat dapat dipercaya, memiliki integritas tinggi, konsisten, kompeten, adil, bertanggung jawab.

2. Kemudahan

a. Pengertian kemudahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indrannya, sedangkan kemudahan adalah sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Sehingga persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai proses seseorang menggunakan panca indrannya

untuk mengetahui sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usahannya. Dalam penggunaan *Mobile Banking*, kemudahan menggunakan menciptakan persepsi manfaat dalam benak nasabah. Kemudahan menggunakan merupakan stimulus penting yang mendorong mereka untuk menggunakan *Mobile Banking*.⁹

Kemudahan penggunaan atau mudah dioperasikan bukan berarti setiap pemakai bisa mengakses atau menggunakan *software* tersebut, tetapi pihak yang memiliki kewenanganlah yang dapat dengan mudah mengoperasikan. Sistem aplikasi yang baik, bahkan dapat mendeteksi kesalahan pengoperasian, yaitu dengan memberikan *error messenger* dan petunjuk pemecahan masalah.

Karakter aplikasi yang mudah digunakan yaitu:

- 1) Dialog yang dipandu untuk mengarahkan pengguna sehubungan dengan data apa yang dibutuhkan.
- 2) Menu, daftar perintah dengan langkah-langkah yang ditampilkan ke bawah, dan *icon*: banyak cara untuk menyelesaikan tugas yang sama memberikan panduan kepada pengguna yang masih awam.
- 3) Bantuan yang sensitif pada konteks. Informasi yang membantu hendaknya diberikan pada titik tertentu dimana pengguna mengalami kesulitan.

⁹ Jeffry dan Ni Nyoman, *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank Bukopin* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hal.9.

- 4) Penggunaan simbol-simbol yang terstandardisasi, sehingga pengguna hendaknya tidak diharapkan untuk mempelajari *icon-icon* baru ketika menggunakan aplikasi.¹⁰

Jadi, apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun suatu sistem itu justru dibuat untuk memudahkan pemakaiannya. Dengan demikian, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Firman-Nya surah Al-Baqarah ayat 185:

الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ

Artinya :

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak mengehedaki kesukaran bagimu.”¹¹

Hubungan ayat di atas dengan keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* adalah bahwa aplikasi *Mobile Banking* ini merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi di dunia perbankan yang berfungsi untuk

¹⁰ Raymond Mcleod dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen, Diterjemahkan Dari “Manajemen Information Sistem” Oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hal. 139.

¹¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.

memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai bentuk transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank.

Dengan demikian, seseorang yang menggunakan teknologi atau sistem tertentu akan bekerja lebih mudah dari pada orang yang bekerja secara manual. Hal ini sama dengan perbandingan transaksi menggunakan *Mobile Banking* dengan transaksi manual atau secara langsung ke bank. Orang yang bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* maka akan merasa lebih mudah dalam bekerja dan tidak membutuhkan banyak waktu serta usaha.

3. Pengetahuan

a. Pengertian pengetahuan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengetahuan berasal dari kata tahu. Sedangkan Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui oleh seseorang berkenaan dengan sesuatu hal. Pengetahuan merupakan informasi yang disimpan di dalam ingatan.

Ujang Sumarwan menyatakan bahwa: Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut. Pengetahuan konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian. Ketika konsumen memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan

lebih cepat dalam mengolah informasi dan mampu *merecall* informasi dengan lebih baik.¹²

Dari beberapa pengertian pengetahuan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan konsumen merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh konsumen tentang produk dan jasa. Berikut ini penggalan ayat Al-Quran yang berkaitan dengan pengetahuan yang terdapat dalam surah Az-Zumar ayat 9 yang berbunyi:

أَمَّنْ هُوَ قَانِثٌ أَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِمْ

هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۚ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُوا الْأَلْبَانِ

Artinya :

“(Apakah kamu orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah pada waktu malam dengan sujud dan berdiri, karena takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah, “Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?” Sebenarnya hanya orang yang berakal sehat yang dapat menerima pelajaran.”¹³

Maksud ayat di atas adalah apakah orang yang beribadah secara tekun dan tulus di waktu-waktu malam dalam keadaan sujud dan berdiri secara mantap demikian juga yang rukuk dan duduk atau berbaring, sedang ia terus menerus takut kepada siksa akhirat dan dalam keadaan yang sama senantiasa

¹² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 147.

¹³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.

mengharap rahmat Tuhannya sama dengan mereka yang baru berdoa saat mendapat musibah dan melupakannya ketika memperoleh nikmat serta menjadikan bagi Allah sekutu-sekutu? Tentu saja tidak sama! Katakanlah: adakah sama orang-orang yang mengetahui hak Allah dan mengesakan-Nya dengan orang-orang yang tidak mengetahui hak Allah dan mengkufuri-Nya? Sesungguhnya orang yang dapat menarik banyak pelajaran adalah *Ulul Albab*, yakni orang-orang yang cerah fikirannya.

Adapun kaitannya dengan penelitian ini adalah orang yang memiliki pengetahuan tentang sesuatu hal lebih bijaksana dalam mengambil keputusan. Nasabah yang memiliki pengetahuan tentang produk jasa *Mobile Banking* pasti akan mengambil keputusan untuk menggunakan *Mobile Banking*. Karena dengan produk jasa ini nasabah tidak perlu lagi berusah payah ke bank untuk melakukan transaksi.

b. Jenis Pengetahuan Konsumen

Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menyatakan bahwa pengetahuan konsumen dibagi dalam tiga bidang umum, yaitu:¹⁴

- 1) Pengetahuan produk (*product knowledge*) yang merupakan kumpulan berbagai macam informasi, mengenai produk seperti

¹⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 33.

kategori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.

- 2) Pengetahuan pembelian (*purchase knowledge*). Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya. Implikasi penting bagi strategi pemasaran adalah memberikan informasi kepada konsumen dimana konsumen bisa membeli produk tersebut. Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard, Pengetahuan pembeli terdiri atas pengetahuan tentang toko, lokasi produk di dalam toko, dan penempatan produk yang sebenarnya di dalam toko tersebut.
- 3) Pengetahuan pemakaian (*usage knowledge*), pengetahuan seperti ini mencakup informasi yang tersedia di dalam ingatan mengenai bagaimana suatu produk dapat digunakan dan apa yang diperlukan agar benar-benar bisa menggunakan produk tersebut.

c. Fungsi Pengetahuan

Keingintahuan adalah salah satu karakter konsumen yang penting. Pada fungsi ini, konsumen selalu ingin mengetahui banyak hal merupakan kebutuhan konsumen. Sering kali konsumen perlu mengetahui suatu produk terlebih dahulu sebelum menyukai dan kemudian membelinya. Pengetahuan yang baik mengenai suatu produk sering kali mendorong seseorang untuk menyukai produk tersebut. Oleh karena itu, sikap positif

terhadap suatu produk mencerminkan pengetahuan konsumen terhadap produk tersebut. Kemudian fungsi lain dari pengetahuan tersebut adalah membantu konsumen untuk mengurangi ketidakpastian dan kebingungan dalam memilah-milah informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan merupakan dasar bagi seorang nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan atau tidak menggunakan *Mobile Banking*. Jadi pengetahuan ini merupakan faktor penting bagi nasabah yang menggunakan *Mobile Banking*. Agar penelitian ini berjalan sesuai tujuan, maka penelitian menetapkan indikator-indikator dari variabel pengetahuan adalah pengetahuan tentang produk, pengetahuan pembelian dan pengetahuan pemakaian. Pengetahuan tentang produk dapat dilihat dari pengetahuan nasabah tentang adanya produk *Mobile Banking*. Dengan mengetahui adanya aplikasi dan fitur-fitur *Mobile Banking* nasabah bisa saja tertarik untuk mengambil keputusan menggunakan *Mobile Banking* dan merasakan manfaat dari *Mobile Banking* tersebut.

4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu. Menurut pendapat Philip Kotler dalam buku Danang Sunyoto perilaku konsumen, kepercayaan merupakan suatu pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai sesuatu. Kepercayaan ini merupakan citra produk dan merek. Jadi orang bertindak berdasarkan kepercayaannya, jika kepercayaan seseorang ini salah maka dapat menghambat pembelian terhadap suatu produk atau jasa.¹⁵ Menurut Sumarwan kepercayaan merupakan kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Women dan Minor dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menjelaskan bahwa kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan atau segala sesuatu yang padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. *Atribut* adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek.¹⁶

Dari beberapa pengertian kepercayaan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sesuatu hal yang dipercayai dan dianggap benar oleh seseorang. Dalam hal ini, seseorang atau nasabah memiliki kepercayaan bertransaksi

¹⁵ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen : Toeri, Kuesioner, Alat dan Analisis Data* (Yogyakarta: CAPS, 2014).

¹⁶ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*.

menggunakan *Mobile Banking*. Apabila produk jasa *Mobile Banking* ini dapat dipercaya, maka nasabah akan menggunakannya.

Menciptakan dan mempertahankan kepercayaan konsumen merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dalam jangka panjang. Rasulullah SAW selalu mengingatkan para pedagang untuk tidak mengobral janji atau berpromosi secara berlebihan yang cenderung mengada-ada. Dalam Alquran, keharusan bersifat jujur dalam berdagang, berniaga dan atau berjual beli, sudah diterangkan dengan jelas dan tegas. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Al- An'aam ayat 152:¹⁷

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ

Artinya:

“ Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil (Q.S Al An'aam: 152)”

5. Pelayanan Jasa Perbankan

a. Kiriman uang (Transfer)

Pelayanan jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu. Pengiriman uang tersebut dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening lainnya dalam

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.

bank yang sama, cabang yang sama atau dalam bank yang sama tetapi cabang yang berbeda.

Kiriman uang dibedakan menjadi dua jenis dilihat dari jumlah pengirimannya:

- 1) Kiriman uang dengan nominal kecil Transfer dengan nominal kecil yaitu kurang dari Rp. 100.000.000
 - 2) Kiriman uang dengan nominal besar, transfer dilakukan melalui lembaga kliring setempat atau melalui RTGS (*Real Time Gross Settlement*), yaitu transfer dengan sistem elektronik Transfer sejumlah besar yaitu sebesar Rp. 100.000.000 dan/atau lebih, transfer melalui system RTGS.
- a) Pihak-pihak yang terlibat dalam transfer
- 1) Nasabah : pihak yang memiliki dana
 - 2) Bank Penarik : bank yang mentransfer dananya ke pihak penerima
 - 3) Bank Tertarik : bank yang menerima transfer masuk dari bank pengirim
 - 4) *Beneficiary* : pihak yang menerima kiriman uang

b. Kliring

Kliring merupakan jasa perbankan yang diberikan dalam rangka penagihan warkat antarbank yang berasal dari wilayah *kliring* yang sama. Warkat yang dapat dilakukan tersebut seperti

cek, bilyet giro, nota debet, nota kredit, dan surat-surat berharga lainnya.

1) Pihak-pihak Terkait dalam Transaksi *Kliring*

- a) Cabang pelaksana : bank yang menerima setoran *kliring* dari nasabah.
- b) Koordinator *kliring* cabang : kantor cabang bank yang ditunjuk sebagai coordinator dalam melaksanakan *kliring*.
- c) Bank Indonesia : lembaga kliring yang menerima dan menyerahkan hasil *kliring* kepada bank peserta *kliring*.
- d) Bank Lain : pihak bank yang menerima tagihan warkat.

c. *Inkaso*

Inkaso merupakan jasa penagihan yang diberikan oleh bank terhadap warkat kliring dan/atau surat-surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berada diluar wilayah *kliring*. Bagi pengusaha yang sering kali memerlukan dana segera, jangka waktu penagihan melalui transaksi *Inkaso* dinilai sangat lama. Maka BI memberikan jasa yang dapat menggantikan *insako*, yaitu *Intercity kliring*.

1) *Inkaso* Keluar

Inkaso yang dikirimkan oleh cabang pelaksana kepada bank tertarik atau bank penerus atas permintaan nasabah.

2) *Inkaso* Masuk

Penerima tagihan berupa warkat *inkaso* dari cabang pelaksana atau bank penerus untuk ditagihkan kepada nasabah cabang sendiri.

d. *Intercity Kliring*

Intercity Kliring atau kliring antar wilayah merupakan sarana penagihan antar warkat maupun surat berharga yang diterbitkan oleh bank yang berasal dari luar wilayah kliring. *Intercity kliring* ini merupakan penyelenggaraan kliring atas cek dan BG yang diterbitkan oleh kantor bank yang bukan peserta di wilayah kliring dimana cek atau BG tersebut dikliringkan. Pada dasarnya *intercity kliring* merupakan pengganti insako, didalam *intercity kliring*, meskipun warkat luar wilayah dapat ditagihkan di wilayah di mana warkat disetorkan.

e. *Letter of Credit*

Perdagangan merupakan suatu aktivitas yang sudah lama ada dimuka bumi. Transaksi perdagangan melibatkan sekurangnya dua pihak yaitu penjual dan pembeli. Apabila perdagangan itu dilakukan secara langsung dimana pihak penjual dan pembeli langsung bertemu dan melakukan negoisasi tentang jenis barang, harga, cara pengiriman, dan pembayaran, maka tidak ada kesulitan dalam melakukan jual beli tersebut. Akan tetapi, dalam

kondisi dimana penjual dan pembeli tidak secara langsung bertemu dan bernegosiasi, maka permasalahan akan timbul.

f. Bank Garasi

Bank Garasi merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam rangka memberikan jaminan kepada nasabah, jaminan tersebut dapat diberikan oleh bank kepada nasabah dalam mengikuti tender atas penawaran pekerjaan dari pemberi kerja. Bank garasi ini timbul karena adanya kebutuhan nasabah untuk memenuhi kewajiban yang diminta oleh pihak lain. Salah satu kewajiban yang diperlukan oleh pihak pemberi kerja adalah adanya pinjaman bank kepada nasabah tersebut.

g. *Save Deposit Box*

Save deposit box merupakan jasa yang diberikan oleh bank dalam penyewaan *box* atau kotak pengaman yang dapat digunakan untuk menyimpan barang-barang berharga atau surat-surat berharga milik nasabah.

1) Dokumen yang dapat disimpan dalam *save deposit box*

Sertifikat tanah

- a) Sertifikat deposit, bilyet deposit, surat-surat berharga
- b) Saham, obligasi
- c) Ijazah, paspor, surat nikah
- d) BPKB
- e) Perhiasan, emas, berlian, permata

h. Kartu Kredit

Kartu kredit yaitu jenis jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk bisa memperoleh kredit dari bank untuk pembelian barang-barang dagangan, mendapat uang tunai, pembayaran, dan jasa lain-lain. Kartu kredit berfungsi sebagai sarana pemabayaran, pengganti uang tunai pada pembelian ditempat-tempat tertentu.

i. ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah merupakan system pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan computer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*, ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.

j. *Payment*

Payment merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. bank akan mendapatkan *fee* atas pelayanan jasa yang diberikan.

k. *Foreign Exchange*

Jenis pelayanan ini diberikan oleh bank devisa, yaitu memberikan pelayanan jasa dalam jual beli mata uang, baik mata uang asing dengan mata uang asing lainnya, mata uang rupiah

dengan mata uang asing lainnya, bank mendapat keuntungan atas selisih kurs jual dan beli atas pertukaran mata uang asing tersebut serta keuntungan/kerugian adanya perubahan kurs.

l. Bank Draft

Draft merupakan surat perintah bayar tidak bersyarat yang diterbitkan oleh bank kepada korespondennya untuk dibayarkan kepada *beneficiary* (seseorang atau perusahaan)

m. Travellers Cheque

Merupakan jasa yang diberikan kepada nasabah berupa cek wisata, yang berfungsi sebagai uang tunai. TC tersebut dapat ditukarkan dengan uang tunai dicabang/tempat yang ditunjuk sehingga nasabah akan merasa lebih aman dalam melakukan bepergian.¹⁸

6. Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphone GSM (Global for Mobile Communication)* atau *CDMA* dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler, SMS merupakan pesan tertulis yang dapat diterima dan dikirim ke pengguna HP. Dengan adanya kerjasama antara bank dan operator seluler serta nasabah maka transaksi dapat dilakukan dengan mudah di mana saja yang disebut dengan mobile banking. Bila seseorang melakukan

¹⁸ Ismail, *Manajemen Perbankan: Cetakan ke-3* (Jakarta: Prenada media group, 2013), hal. 153-176.

transaksi maka bank akan membuat konfirmasi bahwa pada jam, hari, tanggal, tahun tertentu telah terjadi transaksi. Bila nasabah tidak merasa melakukan transaksi maka berhak membatalkan transaksi tersebut.

Cara kerja *Mobile Banking* sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pengiriman SMS biasa yang sering dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses *Mobile Banking* tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak.¹⁹

Kemudahan yang ditawarkan dari *Mobile Banking* yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS. Disisi lain dari kemudahan tersebut, *Mobile Banking* juga terdapat beberapa kelemahan. Salah satu kelemahan pada *Mobile Banking* adanya seorang *hacker* untuk

¹⁹Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding* (Yogyakarta: Andi, 2013), Hal. 101-102.

mendapatkan informasi *account* atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna.²⁰

Selain kelemahan di atas juga terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan pada Mobile Banking lainnya, diantaranya :

- a. Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah
- b. Kesalahan pengiriman ke nomor lain
- c. Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi
- d. Sampai saat ini pengiriman SMS yang masih sering tertunda atau dikenal dengan istilah pending, sehingga transaksi yang seharusnya real time menjadi tidak real time lagi

Transaksi yang dapat didukung oleh fasilitas *Mobile Banking* ini yaitu:

- a. Registrasi dan aktivasi *Mobile Banking*,
- b. *Unregister Mobile Banking*,
- c. Ubah *password Mobile Banking*,
- d. Ubah PIN,
- e. Tambah/Hapus Nomor Kartu,
- f. Cek Saldo,
- g. Tranfer antar rekening
- h. Histori transaksi terakhir,

²⁰*Ibid.*, hal 105

- i. Info kurs dan info produk
- j. Informasi nilai tukar
- k. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone*, listrik, asuransi)

Untuk mendapatkan fasilitas tersebut, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregistrasi no. HP yang akan digunakan disamping password untuk keamanan bertransaksi.²¹

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *Mobile Banking* adalah sebagai berikut:

- a. Wajib mengamankan PIN *Mobile Banking*
- b. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN
- c. Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank terdekat atau segera menelepon call center bank tersebut.

7. *Mobile Banking* dari Ayat Al-Quran

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama islam, ditinjau dari aspek aksionologinya tinjauan ekonomi islam adalah setiap kegiatan manusia didasarkan kepada

²¹*Op.Cit.*, Maryanto Supriyono, hal. 67-68

pengabdian kepada Allah, dalam rangka melaksanakan tugas dari Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam. Dalam transaksi *Mobile Banking* terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum yang banyak pula sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *Mobile Banking* dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian *Mobile Banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian). *Mobile Banking* termasuk Akad Wakalah, mengenai lafal Ijab Qabulnya. Wakalah atau wikalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Dalam bahasa arab, hal ini dapat dipahami sebagai at-tafwidh. Akan tetapi, yang dimaksud sebagai al-wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang diwakilkan.²²

Allah berfirman dalam Al-Quran Al-Imran ayat 173:

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

Artinya: “...Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan dia sebaik-baik pemelihara.” (Al-Quran, Ali Imran: 173)²³

²² Miftahuddin, Decky Hendarsyah, *Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri kc. Bengkalis* (Bengkalis: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis, 2019), hal. 25.

²³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ ۖ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا

ۚ إِنَّ يُرِيدَ إِصْلَاحًا يُّوفِّقُ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

Artinya: “Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya, maka kirimkanlah seorang utusan dari keluarga laki-laki dan bahkan keluarga wanita. Jika keduanya bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami istri itu. Sungguh Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti” (Al-Quran, An-Nissa: 35)²⁴

قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ ۚ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْهِنَّ

Artinya: “Berkatalah Yusuf,” Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga lagi berpengetahuan.” (Al-Quran, Yusuf: 55)

²⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

no	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Nur Inayah (2018 Skripsi di Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.) ²⁵	Model Perilaku Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan <i>mobile banking</i> , persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan <i>mobile banking</i> melalui persepsi kamanfaatan, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan <i>mobile banking</i> , sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> , persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> , minat perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> dan motivasi spiritual berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .
2	Heni Agustina (Jurnal Manajemen)	Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan	Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan

²⁵ Nur Inayah, *Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah* (Semarang: Skripsi di UIN Walisongo Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).

	Kinerja di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Vol.3 No.1, Februari 2017) ²⁶	Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada Bank Syariah Mandiri)	bahwa variabel teknologi informasi menunjukkan r hitung sebesar $0,450 > r$ tabel $0,157$, variabel kemudahan menunjukkan r hitung sebesar $0,425 > r$ tabel $0,157$, variabel fitur layanan menunjukkan r hitung $0,395 > r$ hitung $0,157$, dan variabel minat nasabah r hitung sebesar $0,666 > r$ hitung $0,157$ sehingga seluruh data valid. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan bahwa variabel teknologi informasi sebesar $0,691$, variabel kemudahan sebesar $0,688$, variabel fitur layanan sebesar $0,700$, dan variabel minat nasabah sebesar $0,736$ sehingga semua variabel $>$ dari $0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reabilitas.
3	Syamsul Hadi (Jurnal Perbankan Syariah di Universitas Islam Indonesia, Vol.8 (1) Mei 2016) ²⁷	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian ini sejalan dengan dilakukan Maharsi dan Fenny (2006). Penelitian ini tidak sejalan dengan Herna (2009) yang menyatakan bahwa hubungan antara keamanan dengan keinginan nasabah untuk menggunakan <i>mobile banking</i> adalah berbanding terbalik. Semakin tinggi keamanan yang disediakan pihak

²⁶ Heny Agustina, *Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*, Jurnal Manajemen Kinerja, vol. Vol. 3 No. 1 (Surabaya: Universitas Nahdlatul Ulama, 2018).

²⁷ Syamsul Hadi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Jurnal Manajemen, vol. 8 (Jakarta: Universitas Islam Indonesia, 2016).

			bank semakin rendah keinginan nasabah untuk menggunakan <i>mobile banking</i> . Perbedaan hasil ini dikarenakan Herna (2009) meneliti kekhawatiran akan keamanan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dan memberikan informasi personal saat bertransaksi, sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang keamanan penggunaan <i>mobile banking</i> secara transaksi keuangan dan kepercayaan terhadap <i>mobile banking</i> dalam melindungi privasi nasabah.
4	Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, (Jurnal Mobile Banking di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Jember (UNEJ), Vol.4 (1) : 24-29, 2017) ²⁸	Analisis Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) yang Telah Dimodifikasi (<i>Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model</i> (TAM) <i>Approach Modified</i>)	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman, kompleksitas dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>). Kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna <i>mobile banking</i> (Kim 2008). Kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> . Sedangkan gender

²⁸ Hanif Astika Kurniawan (dkk), *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, vol. 4 (1) (Kalimantan: Univesitas Jember, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017).

			tidak berpengaruh terhadap kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>) dan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan persepsian (<i>perceived ease of use</i>).
5	Anggit Pragusto Sumarsono, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, Nova Rini, (Jurnal Islamic Banking and Finance di Universitas Indonesia, Universitas Yarsi, STIE Muhammadiyah Jakarta, Vol.3 No.2, 2020) ²⁹	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna MSM paling banyak adalah nasabah milenial produktif dengan usia 25-35 tahun. Fitur transfer adalah fitur yang paling dibutuhkan oleh nasabah pengguna MSM, sedangkan fitur religi adalah fitur yang paling tidak dibutuhkan. Tetapi uniknya tingkat kepuasan terhadap fitur religi tercatat paling tinggi dibandingkan dengan fitur-fitur lainnya. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel efisiensi, kepercayaan (<i>trust</i>) dan keberkahan terhadap kepuasan nasabah pengguna MSM, sedangkan untuk variabel kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini secara bersama-sama menunjukkan

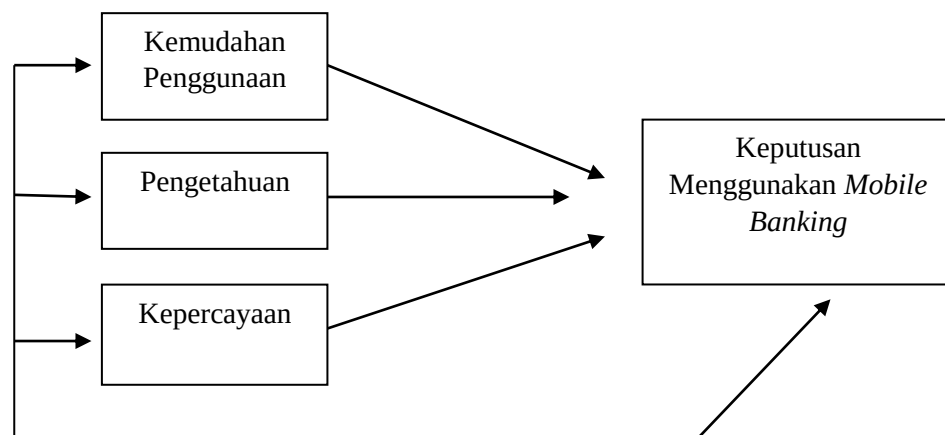
²⁹ Anggi Pragusto (dkk), *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM)*, Jurnal Islamic Banking and Finance, vol. 3, No. 2 (Jakarta: Universitas Indonesia, 2020).

			bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari aspek <i>masalah</i> (manfaat dan keberkahan) terhadap kepuasan nasabah pengguna MSM.
--	--	--	--

C. Kerangka Pikir

Dengan memperhatikan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti akan menguraikan beberapa hal yang menjadi landasan sebagai pegangan dalam memecahkan masalah.

Gambar II.1



Keterangan :

→ = Garis Uji Parsial

⌞ = Garis Uji Simultan

Berdasarkan gambar skema diatas peneliti akan meneliti persepsi kemudahan, kenyamanan, kepercayaan terhadap keputusan menggunakan *m-banking*.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Sebuah hipotesis yang diajukan memiliki fungsi yang sangat penting dalam sebuah penelitian, yakni memberikan arah yang jelas untuk penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis memberikan jawaban sementara masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji terlebih dahulu, berfungsi sebagai pemberi arah yang jelas terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.

- H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.
- H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.
- H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.
- H₀₄ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.
- H_{a4} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Padangsidempuan. Penelitian dilakukan terhadap masyarakat yang menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari 2021 sampai April 2022.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dari segi tujuan, penelitian kuantitatif biasanya dipakai untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta mendeskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan antar variabel, dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.³⁰

³⁰ Subana dan Sudrajat, *Dasar Dasar Penelitian Ilmiah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), hal. 25.

C. Sumber data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya melalui wawancara atau hasil pengisian kuesioner kepada responden.³¹

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah disusun, dikembangkan, dan diolah kemudian dicatat oleh pihak lain.³² Data sekunder terdiri dari dua yaitu data sekunder internal perusahaan dan data sekunder eksternal yang dipublikasikan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemungkinan ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki objek atau subjek yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat padang sidempuan.

³¹ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hal.157.

³² Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* (Jakarta: kencana Prenada Media Group, 2011), hal.38.

Adapun populasi penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah di Padangsidempuan dengan jumlah 4.694 orang.

Tabel III.1
Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di
Padangsidempuan

No	Nama Bank	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Orang)
1	BSI KC. Padangsidempuan ³³	1.632
2	Bank Muamalat KC. Padangsidempuan ³⁴	1.276
3	Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ³⁵	1.786

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Menurut nawawi teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang resrepresentative atau benar-benar mewakili populasi.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode yang cara pengambilan sampel secara kebetulan. Anggota populasi yang

³³ Sumber data dari Costumer Service Bank Syariah Indonesia cabang Padangsidempuan pada tanggal 9 juli 2021.

³⁴ Sumber data dari PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan pada tanggal 1 juli 2021.

³⁵ Sumber data dari PT.Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan pada tanggal 2 juli 2021.

secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian, maka itulah menjadi sampelnya. Untuk jumlah populasi yang sudah diketahui dapat digunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan.

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat ketelitian / kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditorir 10%

Jadi pengambilan sampel dapat dilihat pada perhitungan berikut:

$$n = \frac{4.694}{1 + 4.694 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{4.694}{47,94}$$

$n = 97,91$ dibulatkan menjadi 98 orang.

E. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada nasabah bank syariah sebagai responden untuk mendapatkan jawabannya. Selain menggunakan kuesioner biasa penelitian ini juga menggunakan kuesioner *online* yang dibuat menggunakan aplikasi *Google Drive*. Kuesioner tersebut telah disediakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel variabel yang berkaitan dengan perilaku penggunaan *mobile banking* dengan desain jawaban menggunakan Skala Likert. Dimana nantinya responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dengan cara memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang telah disediakan peneliti dengan memberikan tanda, Kuesioner dipakai dalam penelitian ini adalah dengan model tertutup karena jawaban telah tertera dalam angket.

Tabel III.2
Skala penilai likert

Skala	Alternatif jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan, artinya memberikan makna, menjelaskan pola, dan mencari hubungan antar berbagai konsep. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Penerapan metode ini akan menghasilkan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, dapat ditunjukkan seberapa besar kontribusi variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikatnya (dependen) serta arah hubungan yang terjadi (hubungan negative atau positif).³⁶

Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program computer yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Adapun versi SPSS yang digunakan adalah SPSS versi 25 dan teknis analisis data yang digunakan penelitian ini sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Valid atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Jika salah pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dan r_{tabel} melalui tahapan analisis. Tujuan dari uji validitas ini untuk mengetahui kevalidan suatu kuesioner yang digunakan saat

³⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 206.

pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel masing-masing responden, kemudian hasil dari korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai taraf signifikan 10% (0,1). Uji validitas dirumuskan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid, sebaliknya apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan atau konsisten alat tersebut mengungkapkan gejala tertentu dari kelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan spss 25, dalam pengujian reabilitas digunakan dengan metode *cronbach alpha* yang dimana satu kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal dan mendekati normal. Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak bisa dilihat dari nilai signifikannya. Apabila nilai signifikan $> 0,1$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikannya $< 0,1$ maka akan berdistribusi normal.³⁷

d. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Jika suatu model tidak memenuhi syarat maka model linearitas tidak bisa digunakan. Pengujian menggunakan data dengan taraf signifikan 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila nilai signifikan kurang dari 0,10. Jika nilai signifikan $< 0,10$, maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linear. Jika nilai signifikan $> 0,10$ maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan linear.

e. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian dengan model regresi. Model regresi harus bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari Multikolenaritas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi.³⁸

1) Uji Multikolinieritas

³⁷ Ali Sahab, *Buku ajar analisis kuantitatif ilmu politik dengan SPSS* (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), hal. 160.

³⁸Bambang Suharjo, *Statistika Terapan : Disertai Contoh Aplikasi Dengan SPSS Edisi Ke-1* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 119.

Uji multikolinearitas ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model dalam menggunakan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai *Tolerance Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Pemeriksaan multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang terkait dengan X_h yaitu adalah korelasi kuadrat dari X_h dengan variabel bebas lainnya.

Maka langkah pertama yang dilakukan adalah mencari koefisien korelasi antara X_1 dan X_2 . Selanjutnya, dicari nilai VIFnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak di jelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/ tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10 berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak membentuk pola yang jelas. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini menggunakan metode uji Glejser.

Uji Glejser adalah uji statistic yang paling lazim digunakan, Uji Glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen.³⁹

f. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Suatu persamaan regresi yang baik ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat variabel yaitu regresi Y terhadap X1, X2, dan X3 hal ini ingin diketahui bahwa seberapa besarnya persentase sumbangan X1, X2, X3

³⁹*Ibid* ., hal. 121.

terhadap variasi Y secara bersama-sama. Besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda dengan symbol R^2 . Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu : apabila semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 \leq R^2 \leq 1$ dapat diartikan :

- a) $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan antara X dan Y , atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y .
- b) $R^2 = 1$ berarti ada hubungan antara X dan Y atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

g. Uji t (parsial)

Uji t merupakan pengujian hipotesis secara parsial. Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang akan di uji menggunakan uji t adalah :

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

h. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel independen mempunyai pengaruh

nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui besarnya peluang untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
($\alpha = 0,1$)
- 2) Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
($\alpha = 0,1$)

i. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X terhadap satu variabel dependen Y , adapun regresi linier berganda dalam penelitian ini untuk mengetahui Kemudahan (X_1), Pengetahuan (X_2), dan Kepercayaan (X_3). Terhadap keputusan menggunakan (Y). yang dinyatakan dengan persamaan :

$$\hat{y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

$\hat{y}$ = Keputusan Menggunakan

α = Nilai Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi Berganda

X_1 = Kemudahan

X_2 = Pengetahuan

X_3 = Kepercayaan

e = *Standard Error*

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, maka model yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KM = \alpha + \beta_1 KD + \beta_2 PN + \beta_3 KP + e$$

Keterangan:

KM = Keputusan Menggunakan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi Berganda

KD = Kemudahan

PN = Pengetahuan

KP = Kepercayaan

e = *Standard Error*

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Bank syariah

1. Perkembangan bank syariah di Indonesia

Gagasan untuk mendirikan bank syariah di Indonesia sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Hal ini dibicarakan pada seminar nasional hubungan Indonesia-Timur Tengah pada 1974 dan pada tahun 1976 dalam seminar internasional yang diselenggarakan oleh lembaga studi Ilmu-ilmu kemasyarakatan (LSIK) dan yayasan bhineka tunggal ika. Namun ada beberapa alasan yang menghambat terealisasinya ide ini :

- a. Operasi bank syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil belum diatur, dan karena itu, tidak sejalan dengan UU pokok perbankan yang berlaku, yakni UU No. 14 tahun 1967.
- b. Konsep bank syariah dari segi politis berkonotasi ideologis, merupakan bagian dari atau berkaitan dengan konsep Negara Islam, dan karena itu tidak dikehendaki pemerintahan.
- c. Masih dipertanyakan, siapa yang bersedia menaruh modal dalam ventura semacam itu, sementara pendirian bank baru dari Timur Tengah masih dicegah, antara lain pembatasan bank asing yang ingin membuka kantornya di Indonesia.

Akhirnya gagasan mengenai bank syariah itu muncul lagi sejak tahun 1988, di saat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober

yang berisi liberalisasi industri perbankan. Para ulama pada waktu itu berusaha untuk mendirikan bank bebas bunga, tapi tidak ada satu pun perangkat hukum yang dapat dirujuk, kecuali bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga sebesar 0%. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor tanggal 19-22 Agustus 1990, yang kemudian dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional (Munas) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, 22-25 Agustus 1990, dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank syariah di Indonesia.

2. Faktor pendukung perkembangan perbankan syariah

Terdapat beberapa faktor yang secara signifikan menjadi pendorong peningkatan kinerja industri perbankan syariah, baik dalam kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan.

- a) Ekspansi jaringan kantor perbankan syariah mengingat kedekatan kantor dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pilihan nasabah dalam membuka rekening di bank syariah.
- b) Gencarnya program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan syariah semakin meningkat kesadaran dan minat masyarakat.
- c) Upaya peningkatan kualitas layanan (*service excellent*) perbankan syariah agar dapat disejajarkan dengan layanan perbankan

konvensional. Salah satunya adalah pemanfaatan akses teknologi informasi, seperti layanan anjungan tunai mandiri (ATM), *Mobile Banking* maupun internet *banking*. Untuk mendukung hal ini, secara khusus bank Indonesia mendorong bank konvensional yang menjadi induk bank syariah agar mendorong pengembangan jaringan teknologi informasi bagi BUS dan UUS yang menjadi anak usahanya.⁴⁰

B. *Mobile Banking*

1) Layanan *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* antara lain: informasi (saldo, mutasi rekening dll), layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan listrik, air, internet, pembelian pulsa dan fitur lainnya).

Untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi. Apabila nasabah menggunakan

⁴⁰ Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), 37–55.

Mobile Banking melalui aplikasi yang terinsatal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukan *user-ID* dan *password* untuk *login*.⁴¹

2) Kelebihan *Mobile Banking*

Layanan mobile banking memiliki kelebihan diantaranya yaitu:

- a. Layanan *Mobile Banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke bank sehingga menghemat banyak waktu.
- b. Fitur yang ada pada layanan *Mobile Banking* sangat mudah untuk dimengerti dimana semua intruksi diberikan secara rinci.
- c. Dari segi keamanan *Mobile Banking* bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapat SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan tunai, maupun transfer.
- d. Dengan adanya layanan *Mobile Banking* bank bisa mengurangi biaya perbankan dan juga bisa mempromosikan produknya dengan mudah. Sedangkan kekurangan dari layanan *Mobile Banking* adalah rentan diserang *hacker* dan juga tidak bisa tarik uang secara tunai.

⁴¹ Bank Shinhan Indonesia, “*Pengertian Mobile Banking*”, <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>, Diakses tanggal 07 juli 2021, t.t.

C. Analisis Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) type 25 sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Uji validitas dilakukan untuk menguji 8 butir pertanyaan untuk kemudahan penggunaan, 6 butir pertanyaan untuk pengetahuan, 5 butir pertanyaan untuk kepercayaan, dan 10 butir pertanyaan untuk keputusan nasabah. Sehingga hasil uji validitas adalah:

a. Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)

Tabel IV.1

Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,582	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 98-2 = 96$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,738		Valid
3	0,730		Valid
4	0,718		Valid
5	0,668		Valid
6	0,746		Valid
7	0,639		Valid
8	0,730		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kemudahan penggunaan dari pernyataan 1-8 adalah valid

karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,167, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

b. Uji Validitas Pengetahuan (X2)

Tabel IV.2

Hasil Uji Validitas Pengetahuan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,801	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 98-2 = 96$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,770		Valid
3	0,679		Valid
4	0,672		Valid
5	0,749		Valid
6	0,736		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel pengetahuan dari pernyataan 1-6 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,167, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

c. Uji Validitas Kepercayaan (X3)

Tabel IV.3

Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,728	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 98-2 = 96$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,726		Valid
3	0,772		Valid
4	0,790		Valid
5	0,760		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kepercayaan dari pernyataan 1-5 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,167, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

d. Uji Validitas Keputusan Menggunakan (Y)

Tabel IV.4**Hasil Uji Validitas Keputusan Menggunakan**

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,748	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 98-2 = 96$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,167$	Valid
2	0,777		Valid
3	0,709		Valid
4	0,747		Valid
5	0,627		Valid
6	0,635		Valid
7	0,508		Valid
8	0,692		Valid
9	0,622		Valid
10	0,708		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel keputusan menggunakan dari pernyataan 1-10 dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} sebesar 0,167, sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach' Alpha*. Dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *Cronbach' Alpha* $> 0,6$. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
Kemudahan Penggunaan	0,847	8
Pengetahuan	0,828	6
Kepercayaan	0,811	5
Keputusan Menggunakan	0,868	10

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,847, hasil *Cronbach's Alpha* $0,847 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kemudahan penggunaan (X1) adalah reliabel. Selanjutnya hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel pengetahuan sebesar 0,828 hasil *Cronbach's Alpha* $0,828 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel pengetahuan (X2) adalah reliabel. Hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel kepercayaan sebesar 0,811 hasil *Cronbach's Alpha* $0,811 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kepercayaan (X3) adalah reliabel. Kemudian hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket keputusan menggunakan sebesar 0,868 hasil *Cronbach's Alpha* $0,868 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel keputusan menggunakan (Y) adalah reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya

tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji analisis statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, *minimum*, *maksimum*, dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.6
Hasil Uji Analisis Statistic Deskriftif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	maximum	mean	Std. Deviation
KD	98	10	40	30.56	5.474
PN	98	6	29	23.51	4.410
KP	98	5	25	19.37	3.748
KM	98	10	48	39.01	6.509
Valid N (Listwise)	98				

Hasil uji anlalsisi statistik deskriptif diatas bahwa variabel kemudahan penggunaan dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* 30,56 dengan nilai minimum 10 dan nilai maximum 40 serta *standard deviation* 5,474. Variabel pengetahuan dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* 23,51 dengan nilai minimum 6 dan nilai maximum 29 serta *standard deviation* 4,410. Variabel kepercayaan dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* 19,37 dengan nilai minimum 5 dan nilai maximum 25 serta *standard deviation* 3,748. Variabel keputusan menggunakan dengan jumlah data (N) sebanyak 98 mempunyai nilai *mean* 39,01 dengan nilai minimum 10 dan nilai maximum 48 serta *standard deviation* 6,509.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi *independent variable* dan *dependent variable* mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *one sample kolmogorov-smirnov*. Distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normal jika nilai signifikan $> 0,100$, sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,100$ maka disimpulkan tidak normal.

Tabel IV.7

Hasil Uji Normalitas

One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62417675
Most Extreme Diffrence	Absolute	.067
	Positif	.067
	Negative	-.061
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan Asymp.

Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikan lebih dari 0,10 ($0,200 > 0,10$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model ditemukan adanya kolerasi antara *independent variable*. Dengan ketentuan, apabila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel IV.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.903	2.361		2.500	.014		
KD	.314	.089	.264	3.528	.001	.588	1.701
PN	.637	.130	.432	4.893	.000	.423	2.362
KP	.440	.143	.253	3.076	.003	.487	2.055

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kemudahan penggunaan sebesar $0,588 > 0,1$ nilai *tolerance* dari variabel pengetahuan sebesar $0,423 > 0,1$ dan nilai *tolerance* dari variabel kepercayaan sebesar $0,487 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga *independent variabel* lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikorelasi antara *independent variabel*.

Selanjutnya berdasarkan hasil VIF variabel kemudahan penggunaan sebesar $1,701 < 10$, hasil VIF variabel pengetahuan sebesar $2,362 < 10$, dan VIF variabel kepercayaan sebesar $2,055 < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil VIF dari ketiga *independent variable* lebih kecil dari 10, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara *independent variabel*.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin- Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4-DU$ maka hipotesis diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi antara variabel kemudahan penggunaan, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka hipotesis ditolak, artinya terjadi autokorelasi antara variabel kemudahan penggunaan, pengetahuan, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Tabel IV.9
Hasil Uji Autokorelasi
Model summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.690	.680	3.682	2.091

a. Predictors: (Constant), KP, KD, PN

b. Dependent variable: KM

Berdasarkan hasil uji autokolerasi diatas diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,091 dengan $n=98$, dan $k=3$ didapat nilai $DL = 1,6086$ dan $DU = 1,7345$. Jadi nilai $4-DU = 2,2655$ dan $4-DL = 2,3914$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ($1,7345 < 2,091 < 2,2655$) yang hasilnya tidak terjadi autokolerasi pada model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang digunakan untuk menguji heterokedastisitas adalah dengan menggunakan Uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilihat dengan cara menghasilkan regresi nilai *absolute residual* ($AbsUi$) terhadap variabel independen lainnya. Hasil dari uji *Glejser* pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.10

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients^a

Modal	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	8.095	1.380		5.868	.000
KD	.035	.052	.079	.664	.508
PT	-.268	.076	-.495	-3.515	.001
KP	-.007	.084	-.012	-.089	.929

Berdasarkan dari hasil uji *Glejser* diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan (*p-value*) variabel Kemudahan penggunaan sebesar $0,508 > 0,10$, Pengetahuan sebesar $0,001 > 0,10$, Kepercayaan sebesar $0,929 > 0,10$, hasil tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Selain itu analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel IV.11

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.903	2.361		2.500	.014
Kemudahan penggunaan	.314	.089	.264	3.528	.001
Pengetahuan	.637	.130	.432	4.893	.000
Kepercayaan	.440	.143	.253	3.076	.003

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KM = a + b_1 KD + b_2 PN + b_3 KP + e$$

$$KM = 5.903 + 0,314 KD + 0,637 PN + 0,440 KP + 2.361$$

Keterangan:

KM = Keputusan Menggunakan

b_1 KD = Kemudahan

b_2 PN = Pengetahuan

b_3 KP = Kepercayaan

a = konstanta

e = *Error*

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta sebesar 5.903 satuan, artinya apabila variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan dianggap konstan atau 0 maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* nilainya 5.903 satuan.
2. Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,314 satuan, artinya apabila tingkat kemudahan penggunaan meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,314 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kemudahan penggunaan dengan keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*, semakin meningkatnya

kemudahan penggunaan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

3. Koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar 0,637 satuan, artinya apabila tingkat pengetahuan nasabah meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,637 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengetahuan dengan keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.
4. Koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar 0,440 satuan, artinya apabila tingkat kepercayaan nasabah meningkat 1 satuan dan variabel yang lain nilainya tetap, maka keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* meningkat sebesar 0,440 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan Keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Semakin meningkat kepercayaan maka semakin meningkat keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

6. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi *independent variable* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *dependent variable*. Ketentuan dalam uji t

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

Tabel IV.12

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.903	2.361		2.500	.014
Kemudahan penggunaan	.314	.089	.264	3.528	.001
Pengetahuan	.637	.130	.432	4.893	.000
Kepercayaan	.440	.143	.253	3.076	.003

Untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $98 - 3 - 1 = 94$, dengan menggunakan uji 2 sisi 10% : 2 = 5% (0,05). Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,661.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil t_{hitung} pada variabel kemudahan penggunaan sebesar 3,528 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,528 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai sebesar 0,001 sehingga nilai sig $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

Pada variabel pengetahuan memiliki t_{hitung} sebesar 4,893 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,893 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel pengetahuan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Pada variabel kepercayaan memiliki hasil t_{hitung} sebesar 3,076 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,076 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan nilai Sig. Variabel kepercayaan memiliki nilai Sig. sebesar 0,003 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,003 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua *independent variable* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap *dependent variable*. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk $df = 94$ maka $f_{tabel} = 2,70$

Tabel IV.13
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression			944.976	69.720	.000 ^b
Residual	2834.928	3	13.554		
Total	1274.062	94			
	4108.990	97			

Dari hasil uji signifikansi simultan di atas (uji F) dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 69,720 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,720 > 2,70$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

c. Uji R^2 (R Square)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. 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 Uji R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.690	.680	3.682	2.091

Berdasarkan tabel hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai R² (*R Square*) sebesar 0.690 atau (69 %). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kemudahan penggunaan), (pengetahuan), dan (kepercayaan) terhadap variabel dependen (keputusan menggunakan) sebesar 0,690 atau (69 %) sedangkan sisanya sebesar 0,31 atau (31 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Determinan Keputusan Menggunakan Layanan *Mobile Banking* bank syariah. Dari Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diketahui bahwa:

Berdasarkan hasil perhitungan *R Square* yaitu sebesar 0,690 atau (69%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent (kemudahan penggunaan, pengetahuan, dan kepercayaan) terhadap variabel dependent (keputusan menggunakan) sebesar 0,690 atau (69%) sedangkan sisanya sebesar 0,31 atau (31%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

1. Pengaruh faktor kemudahan penggunaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.

Dari hasil uji t diatas nilai t_{hitung} pada variabel kemudahan penggunaan sebesar 3,528 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,528 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai sebesar 0,001 sehingga nilai $sig < 0,1$ ($0,001 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

2. Pengaruh faktor pengetahuan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah

Dari hasil uji t diatas nilai t_{hitung} pada variabel pengetahuan sebesar 4,893 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,893 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel pengetahuan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai $sig < 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

3. Pengaruh faktor kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah

Dari hasil uji t diatas nilai t_{hitung} pada variabel kepercayaan sebesar 3,076 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,076 >$

1,661) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan nilai Sig. Variabel kepercayaan memiliki nilai Sig. sebesar 0,003 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,003 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

4. Pengaruh kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah.

Berdasarkan tabel hasil uji signifikan simultan (Uji F) diatas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 69,720 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,720 > 2,70$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

5. Dari hasil penelitian terdahulu oleh Heni Agustina dengan judul Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri). Tahun 2017 dengan isi penelitian Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan bahwa variabel teknologi informasi menunjukkan r hitung sebesar $0,450 > r$ tabel $0,157$, variabel kemudahan menunjukkan r hitung sebesar $0,425 > r$ tabel $0,157$, variabel fitur layanan

menunjukkan r hitung $0,395 > r$ hitung $0,157$, dan variabel minat nasabah r hitung sebesar $0,666 > r$ hitung $0,157$ sehingga seluruh data valid. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS.18 maka didapatkan bahwa variabel teknologi informasi sebesar $0,691$, variabel kemudahan sebesar $0,688$, variabel fitur layanan sebesar $0,700$, dan variabel minat nasabah sebesar $0,736$ sehingga semua variabel $>$ dari $0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reabilitas.

E. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan perubahan dari hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu hanya meneliti variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan dan keputusan nasabah. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna maupun hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai determinan keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Hasil t_{hitung} pada variabel kemudahan penggunaan sebesar 3,528 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,528 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai sebesar 0,001 sehingga nilai sig $< 0,1$ ($0,001 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.
2. Pada variabel pengetahuan memiliki t_{hitung} sebesar 4,893 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,893 > 1,661$) maka H_a diterima. Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. Variabel pengetahuan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.
3. Pada variabel kepercayaan memiliki hasil t_{hitung} sebesar 3,076 dan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,076 > 1,661$) maka H_a diterima.

Selanjutnya berdasarkan nilai Sig. Variabel kepercayaan memiliki nilai Sig. sebesar 0,003 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,003 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

4. Secara simultan faktor kemudahan penggunaan, pengetahuan, kepercayaan memiliki F_{hitung} sebesar 69,720 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,720 > 2,70$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan pengetahuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile Banking*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian diatas adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti variabel lain dalam menggunakan *Mobile Banking*, baik itu dari segi variabel independen dan variabel dependennya. Variabel dependen dapat dikembangkan dari model *Technology Acceptance Model* berupa persepsi kemudahan penggunaan. Variabel independen dapat dikembangkan dengan variabel personalisasi.

2. Peneliti juga menyarankan agar penelitian ini diperluas cakupan studi kasusnya seperti pengguna layanan *Mobile Banking* di lingkungan universitas, seluruh kotamadya atau secara skala nasional. Penelitian ini juga diharapkan dapat dilanjutkan untuk penelitian jenjang tesis maupun disertasi.
3. Untuk pihak Institut, peneliti menyarankan agar penggunaan *Mobile Banking* diaplikasikan di dalam pembayaran SPP mahasiswa, sehingga gerai bank tidak padat untuk pembayaran SPP, dan diharapkan mahasiswa dapat beradaptasi dengan teknologi industri 4.0 di segala bidang terkhusus di bidang perbankan.

DAFTAR PUTAKA

- Amatun Nur dan Kartika Marella. Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking, Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Walisongo: Vol.5 No.1, 2020.
- Hanif Astika Kurniawan (dkk). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol. Vol. 4 (1). Kalimantan: Univesitas Jember, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017.
- Nur Inayah. Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah. Semarang: Skripsi di UIN Walisongo Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018.
- Anggi Pragusto (dkk). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM), Jurnal Islamic Banking and Finance. Vol. 3, No. 2. Jakarta: Universitas Indonesia, 2020.
- Danang Sunyoto. Praktik Riset Perilaku Konsumen : Toeri, Kuesioner, Alat dan Analisis Data. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Hanif Astika Kurniawan (dkk). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol. 4 (1). Kalimantan: Univesitas Jember, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017.
- Heny Agustina. Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking, Jurnal Manajemen Kinerja. Vol. Vol. 3 No. 1. Surabaya: Universitas Nahdlatul Ulama, 2018.
- Irham Fahmi. Manajemen Pengambilan Keputusan Teori dan Aplikasi. Bandung: CV. Alfabeta, 2016.
- Ismail. Manajemen Perbankan: Cetakan ke-3. Jakarta: Prenada media group, 2013.
- Jeffry dan Ni Nyoman. Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.

Kementrian Agama RI. Al-Quran Tajwid & Terjemahan. Bandung: PT.Sigma Examedia Arkanlema, 2010.

Miftahuddin, Decky Hendarsyah. Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri kcp. Bengkalis Dengan Bank Mandiri kc. Bengkalis. Bengkalis: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis, 2019.

Nur Inayah. Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah. Semarang: Skripsi di UIN Walisongo Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018.

Raymond Mcleod dan George P. Schell. Sistem Informasi Manajemen, Diterjemahkan Dari “Manajemen Information Sistem” Oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Syamsul Hadi. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, Jurnal Manajemen. Vol. Vol. 8. Jakarta: Universitas Islam Indonesia, 2016.

Ujang Sumarwan. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Vyctoria. Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding. Yogyakarta: ANDI, 2013.

Ali Sahab. *Buku ajar analisis kuantitatif ilmu politik dengan SPSS*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.

Asnawati dan Maskhuri. Malang: UIN Maliki Press, 2011.

Bambang Suharjo. *Statistika Terapan : Disertai Contoh Aplikasi Dengan SPSS Edisi Ke-1*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Juliansyah Noor. *Metode Penelitian*. Jakarta: kencana Prenada Media Group, 2011.

Mudrajat Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Subana dan Sudrajat. *Dasar Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Bank Shinhan Indonesia. “Pengertian Mobile Banking”,
<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>,
Diakses tanggal 07 juli 2021, t.t.

Nofinawati. Perbankan Syariah. Jakarta: KENCANA, 2020.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Indah Purnama Dewi
2. Tempat/Tgl. Lahir : Losung batu, 03 November 1998
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Pasar Pargarutan kec. Angkola Timur
6. Email : indahpurnamadewi40@gmail.com
7. No.Handphone : 0822 7724 1946

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD IMPRES Pargarutan Jae (2005-2011)
2. SMP Negeri 1 Angkola Timur (2011-2014)
3. SMK Negeri 1 Angkola Timur (2014-2017)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2017-2022)

III. MOTTO HIDUP

Masa Depan Adalah Milik Mereka yang Menyiapkan Hari Ini.

Uji Gletser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.095	1.380		5.868	.000
	KD	.035	.052	.079	.664	.508
	PT	-.268	.076	-.495	-3.515	.001
	KP	-.007	.084	-.012	-.089	.929

a. Dependent Variable: Abs_Res

A. Uji Validitas

1. Variabel Kemudahan Penggunaan

[illegible]

TOTAL	Pearson	.582**	.738**	.730**	.718**	.668**	.746**	.639**	.730**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

2. Variabel Pengetahuan

		Correlations						
		PN1	PN2	PN3	PN4	PN5	PN6	TOTAL
PN1	Pearson	1	.476**	.514**	.468**	.526**	.528**	.801**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
PN2	Pearson	.476**	1	.366**	.500**	.573**	.527**	.770**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
PN3	Pearson	.514**	.366**	1	.380**	.384**	.356**	.679**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
PN4	Pearson	.468**	.500**	.380**	1	.339**	.301**	.672**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
PN5	Pearson	.526**	.573**	.384**	.339**	1	.481**	.749**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
PN6	Pearson	.528**	.527**	.356**	.301**	.481**	1	.736**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson	.801**	.770**	.679**	.672**	.749**	.736**	1
	Correlation							

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	98	98	98	98	98	98	98

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

3. Variabel Kepercayaan

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.430**	.459**	.457**	.449**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
KP2	Pearson Correlation	.430**	1	.401**	.473**	.423**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
KP3	Pearson Correlation	.459**	.401**	1	.537**	.492**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
KP4	Pearson Correlation	.457**	.473**	.537**	1	.512**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
KP5	Pearson Correlation	.449**	.423**	.492**	.512**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	.728**	.726**	.772**	.790**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

4. Variabel Keputusan Menggunakan

Correlations

[illegible]

KM9	Pearson Correlation	.345**	.376**	.386**	.376**	.258*	.457**	.305**	.382**	1	.378**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.010	.000	.002	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KM10	Pearson Correlation	.450**	.487**	.466**	.518**	.368**	.406**	.252*	.454**	.378**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	.748**	.777**	.709**	.747**	.627**	.635**	.508**	.692**	.622**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

ji Reliabilitas

1. Variabel Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	8

2. Variabel Pengetahuan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	6

3. Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

4. Variabel Keputusan Menggunakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

B. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KD	98	10	40	30.56	5.474
PN	98	6	29	23.51	4.410
KP	98	5	25	19.37	3.748
KM	98	10	48	39.01	6.509
Valid N (listwise)	98				

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62417675
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.061
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF

1	(Constant)	5.903	2.361		2.500	.014		
	KD	.314	.089	.264	3.528	.001	.588	1.701
	PN	.637	.130	.432	4.893	.000	.423	2.362
	KP	.440	.143	.253	3.076	.003	.487	2.055

a. Dependent Variable: KM

3. Uji Autokorelasi

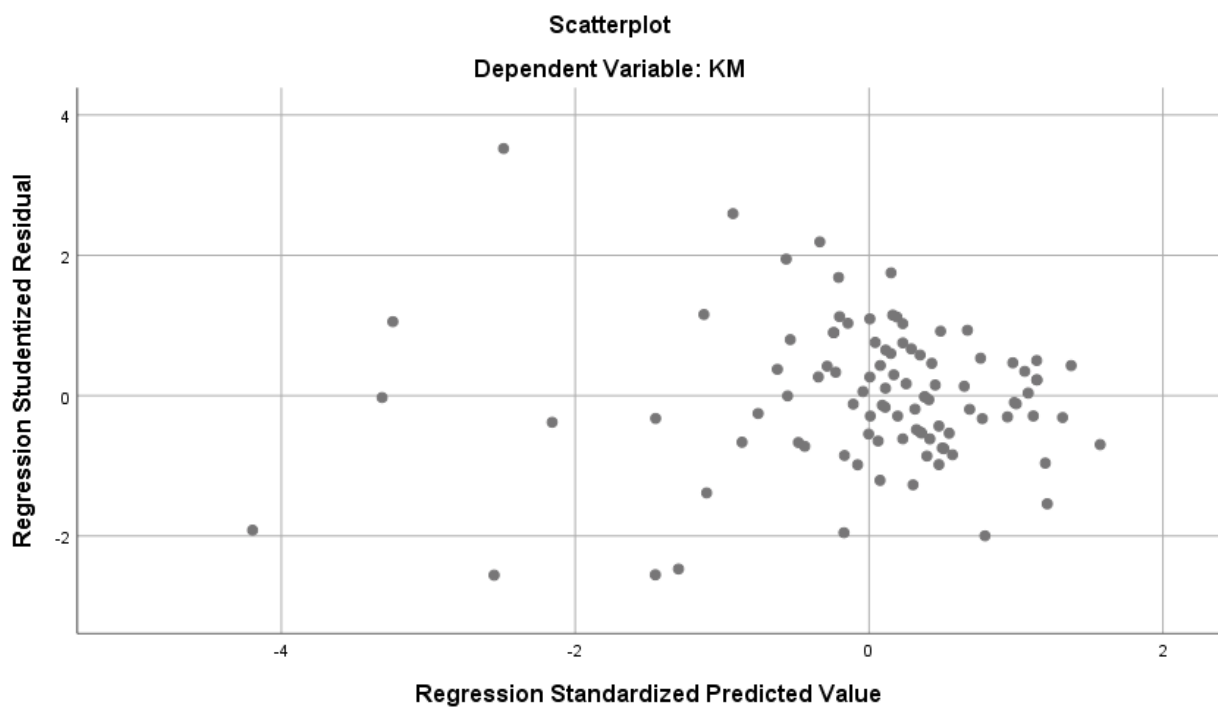
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.690	.680	3.682	2.091

a. Predictors: (Constant), KP, KD, PN

b. Dependent Variable: KM

4. Uji Heteroskedastisitas



D. Uji Hipotesis

1. Uji t

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5.903	2.361		2.500
	KD	.314	.089	.264	3.528
	PN	.637	.130	.432	4.893
	KP	.440	.143	.253	3.076

a. Dependent Variable: KM

2. Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2834.928	3	944.976	69.720
	Residual	1274.062	94	13.554	
	Total	4108.990	97		

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), KP, KD, PN

3. Uji R² (R Square)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.831 ^a	.690	.680	3.682	2.091

a. Predictors: (Constant), KP, KD, PN

b. Dependent Variable: KM

DOKUMENTASI PENELITIAN

Membagikan Kuesioner (Angket) Kepada Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Padangsidimpuan.











