

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 1 PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi



Oleh

**ALYA SAFITRI**  
**NIM 1804110319**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMIS ISLAM PRODI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN AJARAN 2022 M / 1443 H**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,  
DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
NASABAH BANK BSI KC 1 PALANGKA RAYA**

**NAMA** : **ALYA SAFITRI**

**NIM** : **1804110319**

**FAKULTAS** : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN** : **EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI** : **PERBANKAN SYARIAH**

**JENJANG** : **STRATA SATU (S1)**

Palangka Raya, September 2022

Menyetujui

Pembimbing I,



**Ali Sadikin S.E., M.S.I.**  
**NIP. 197402011999031002**

Pembimbing II,



**Isra Misra S.E., M.S.I.**  
**NIP. 199209092019031009**

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,



**Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag**  
**NIP. 197404232001121001**

ketua Jurusan  
Ekonomi Islam,



**Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E. Sy**  
**NIP. 198910102015032012**

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi  
Saudari Alya Safitri**

Palangka Raya, September 2022

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**FEBI IAIN Palangka Raya**  
Di-  
Palangka Raya

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Alya Safitri

Nim : 1804110319

Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN  
MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK BSI KC 1  
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada  
program studi Perbankan Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Demikian atas  
perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I,



**Ali Sadikin S.E., M.S.I.**  
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II,



**Isra Misra S.E., M.S.I.**  
NIP. 199209092019031009

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya”, oleh Alya Safitri, NIM: 1804110319 telah *dimunajaskan* oleh tim *munaqasah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 6 Oktober 2022

Palangka Raya, Oktober 2022

### TIM PENGUJI

1. Dr Itsla Yunisva Aviva, M.E,S.y.  
(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

2. M. Riza Hafizi M.sc.  
(Penguji I)

(.....)

3. Ali Sadikin S.E., M.S.I.  
(Penguji II)

(.....)

4. Isra Misra S.E., M.S.I.  
(Penguji/Sekretaris)

(.....)

Mengatahui  
Dekan Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Islam

**Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag**  
NIP. 197404232001121001

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 1 PALANGKA RAYA**

**ABSTRAK**

Oleh Alya Safitri  
NIM 1804110319

*Mobile banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Dengan *mobile banking*, nasabah dapat mudah melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi yang diunduh lewat ponsel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif dengan jenis kausal-komparatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan didapatkan hasil sebanyak 97 responden dari 2633 populasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya semakin besar kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking* maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya kepercayaan yang dirasakan nasabah tidak memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya semakin besar keamanan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 51,7%

Kata kunci: kemudahan, kepercayaan, keamanan, *mobile banking*.

**THE EFFECT OF EASY, TRUST, AND SECURITY TOWARDS ON  
INTEREST IN USING MOBILE BANKING ON CUSTOMERS OF  
INDONESIAN SHARIA BANK KC 1 PALANGKA RAYA**

**ABSTRACT**

By Alya Safitri  
NIM 1804110319

*Mobile banking is a service provided by the bank to facilitate and facilitate customers in conducting daily banking transactions. With mobile banking, customers can easily make transactions anywhere and anytime through applications downloaded via mobile phones. This study aims to analyze and determine the effect of convenience, security, and trust partially and simultaneously on the interest in using mobile banking on customers of Bank BSI KC 1 Palangka Raya.*

*The approach used in this research is a quantitative approach with a causal-comparative type. Sampling in this study was conducted using a non-probability sampling technique with purposive sampling type, namely the method of determining the sample with certain considerations and the results obtained were 97 respondents from 2633 populations. The data analysis technique used to answer the problem formulation uses multiple linear regression analysis using the SPSS application program.*

*The results show that ease has a positive and significant effect on customer interest in using mobile banking, meaning that the greater the ease felt by customers when using mobile banking, the higher customer interest in using mobile banking. Trust does not have significant effect on customer interest in using mobile banking, meaning that the trust felt by customers does not affect customer interest in using mobile banking. Security has a positive and significant effect on customer interest in using mobile banking, meaning that the greater the security felt by customers when using mobile banking, the higher the customer's interest in using mobile banking. Ease, trust, and security together have a significant influence on customer interest in using mobile banking by 51.7%*

*Keywords: ease, trust, security, mobile banking.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, walaupun dengan segala keterbatasan yang peneliti miliki. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK BSI KC 1 PALANGKA RAYA”** ini disusun sebagai salah satu upaya penyelesaian studi untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi kita semua. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibran Malisi M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Fadiah Adlina, M. Pd. I selaku ketua program studi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya

5. Bapak Ali Sadikin, S.E., M.S.I selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Isra Misra, S.E., M.S.I selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Sofyan Hakim, S.E., S.A.P., M.M., M.A.P selaku dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan di IAIN Palangka Raya.
8. Dosen-dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh dosen IAIN Palangka Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, akan tetapi Peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palangka Raya, September 2022

Peneliti

Alya Safitri  
1804110319

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alya Safitri  
NIM : 1804110319  
Program Studi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jenjang : Strata Satu/S1

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya” adalah benar karya ilmiah saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2022

Peneliti



Alya Safitri  
NIM 1804110319

## MOTTO

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya adalah Allah  
Maha Penyayang kepadamu.

(Q.S. An-Nisa: 29)



**LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk saya saat pengerjaan proses skripsi hingga selesai, adapun ucapan terima kasih saya sampaikan kepada beberapa pihak yaitu:

1. Kedua orang tua saya yang telah menguliahkan saya di IAIN Palangka Raya dan selalu mendukung saya sampai akhir.
2. Saudari sekaligus teman saya, Zahra.
3. Teman saya, Ulfa yang banyak sekali membantu saya untuk bersama-sama melewati jalan yang tidak mudah ini.
4. Teman-teman kelas PBS D angkatan 2018 yang menemani saya menjalani masa-masa perkuliahan di IAIN Palangka Raya.

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI DAN Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

#### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	Be
ت	Tā'	<i>T</i>	Te
ث	Śā'	<i>Ś</i>	sa titik di atas
ج	Jim	<i>J</i>	Je
ح	Hā'	<i>ħa'</i>	ha titik di bawah
خ	Khā'	<i>Kh</i>	ka dan ha
د	Dal	<i>D</i>	De
ذ	Żal	<i>Ż</i>	zet titik di atas
ر	Rā'	<i>R</i>	Er
ز	Zai	<i>Z</i>	Zet
س	Sīn	<i>S</i>	Es
ش	Syīn	<i>Sy</i>	es dan ye
ص	Şād	<i>Ş</i>	es titik di bawah
ض	Dād	<i>ḍ</i>	de titik di bawah
ط	Tā'	<i>Ṭ</i>	te titik di bawah

ظ	Zā'	ẓ	zet titik di bawah
ع	'Ayn	‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
و	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
ي	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

### B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعددة	Ditulis	muta"addidah
عدة	Ditulis	„iddah

### C. *Tā' marbūtah* di akhirkata

1. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila *Tā' Marbūtah* diikuti dengan katasandang "al" sertabacaankeduaituterpisa h, makaditulis denganh

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila Ta' Marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah dituliskan

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zākat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek

ـَ	<i>fathah</i>	ditulis	A
ـِ	<i>kasrah</i>	ditulis	-I
ـُ	<i>dammah</i>	ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

1.	<i>Faḥḥah + alif</i>	ditulis	Ā
	جاهلية	ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2.	<i>Faḥḥah + ya' mati</i>	ditulis	Ā
	تس	Ditulis	Tansā
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i>	ditulis	Ī
	كريم	Ditulis	Karim
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i>	ditulis	Ū
	فروض	ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

1.	<i>Faḥḥah + ya' mati</i>	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	<i>Faḥḥah + wawu mati</i>	ditulis	Au
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لننشكركم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah, ditulis dengan huruf Syamsiyyah yang

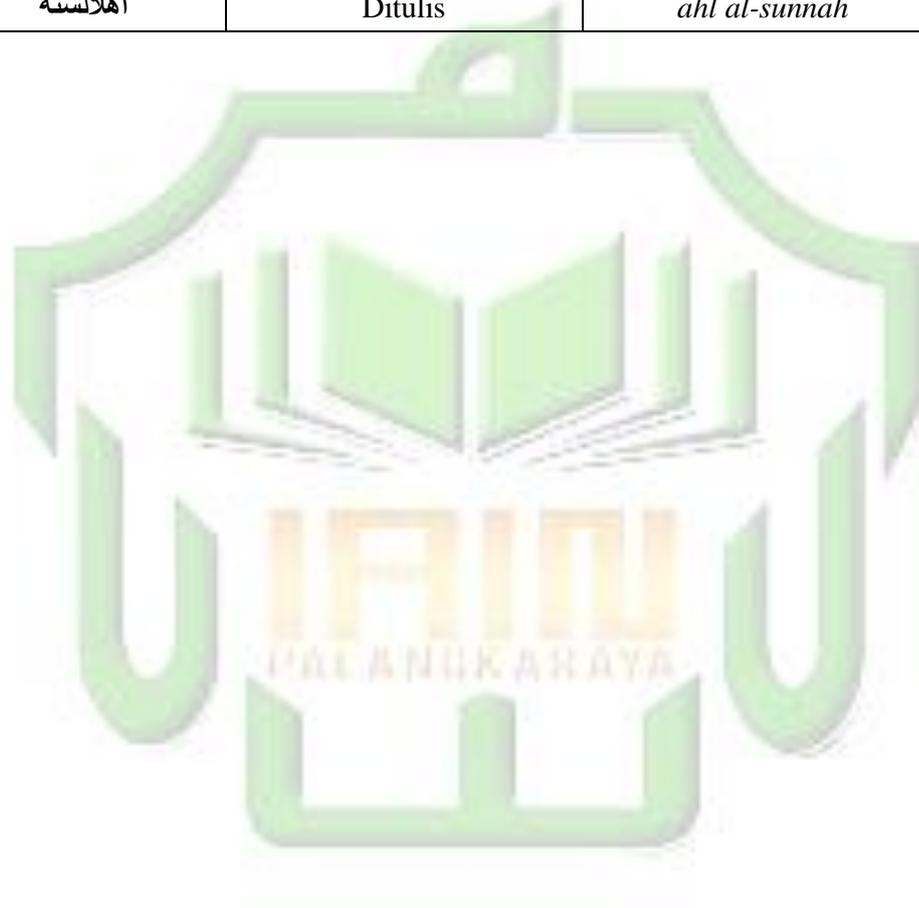
mengikutinya serta menghilangkan huruf l(el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذو الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	xi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	vix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori dan Konsep .....	17
1. Kerangka Teori.....	17
a. Teori Kemudahan.....	17

b. Faktor-faktor kemudahan .....	18
c. Kemudahan dalam perspektif Islam.....	19
d. Teori Kepercayaan .....	20
e. Faktor-faktor kepercayaan .....	21
f. Kepercayaan dalam perspektif Islam .....	22
g. Teori Keamanan .....	23
h. Faktor-faktor keamanan .....	24
i. Teori Minat.....	25
j. <i>Mobile Banking</i> .....	26
k. BSI Mobile .....	27
2. Kerangka Konsep .....	28
a. Konsep Kemudahan Terhadap Minat.....	28
b. Konsep Kepercayaan Terhadap Minat .....	28
c. Konsep Keamanan Terhadap Minat.....	29
C. Kerangka Pikir .....	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
1. Pendekatan .....	32
2. Jenis.....	33
B. Definisi Operasional Variabel.....	33
1. Variabel Dependen.....	33
2. Variabel Independen .....	34
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
1. Waktu .....	37
2. Tempat.....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39

F. Uji Instrumen Penelitian .....	41
1. Validitas Penelitian .....	41
2. Reliabilitas Penelitian.....	44
G. Teknik Pengolahan Data .....	45
H. Uji Prasyarat Analisis.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Multikolinearitas .....	46
I. Analisis Data .....	47
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
2. Koefisien Determinasi.....	48
3. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	48
4. Uji t (Parsial).....	49
J. Sistematika Penelitian.....	50
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
B. Penyajian Data.....	55
C. Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Matriks Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pernyataan Angket .....	39
Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Kemudahan .....	41
Tabel 3.4 Keputusan Validitas Variabel Kepercayaan .....	42
Tabel 3.5 Keputusan Validitas Variabel Keamanan .....	42
Tabel 3.6 Keputusan Validitas Variabel Minat .....	43
Tabel 3.3 Keputusan Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X1 .....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X2 .....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X3 .....	60
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel Y .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	68

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir .....	29
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank BSI KC 1 Palangka Raya .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	81
Lampiran 2 Data Responden.....	84
Lampiran 3 Matriks Tabulasi Data .....	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....	110
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	111
Lampiran 8 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda.....	112
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	113

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangan keuangan syariah nasional sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek kelembagaan dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah.<sup>1</sup> Meski begitu, strategi pengembangan perbankan syariah terus diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan sistem perbankan konvensional yang dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada analisis kelemahan dan kekuatan perbankan syariah di Indonesia saat ini.<sup>2</sup> Terlebih lagi dalam era globalisasi sekarang ini, dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik.

Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Perlu juga adanya persaingan yang wajar untuk membuat kegiatan perbankan menjadi lebih profesional, kompetisi yang tinggi di sektor keuangan dapat mendorong peningkatan efisiensi produksi, kualitas produk keuangan, dan tingkat inovasi.<sup>3</sup> Industri perbankan syariah harus mampu mengubah tantangan

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx> diakses pada tanggal 11 Februari 2022, pukul 21:44

<sup>2</sup> Nurdin Nurdin, dkk, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, Vol. 3, No. 1, 2021, h. 31

<sup>3</sup> I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 15, No. 3, 2018, h. 136

menjadi peluang dengan memanfaatkan ICT (*Information and Communication Technologies*) untuk meningkatkan daya saing dengan perbankan konvensional. Inovasi produk merupakan suatu pilar utama dalam pengembangan perbankan syariah.<sup>4</sup>

Adapun yang telah sampai dan diterapkan di industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *mobile banking*. Yang mana secara sederhana bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet.<sup>5</sup> *Mobile banking* atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu *mobile banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler. Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet.<sup>6</sup>

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, peranan *mobile banking* juga semakin berarti. Sama pentingnya seperti *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *credit card*, *mobile banking* menjadi keharusan bagi setiap bank di Indonesia dalam merebut pangsa pasar. Saat ini *mobile banking* sedang menjadi perhatian dimana nasabah dapat melakukan transaksi

---

<sup>4</sup> Isra Misra dkk, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: K-Media, 2021) h.25

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 193

<sup>6</sup> Mukhtisar, dkk, *Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*, *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3, No. 1, 2021, h. 57

perbankan (*non cash*) setiap saat dari manapun dengan begitu mudah dan nyaman hanya dengan mengakses melalui jaringan internet. Teknologi internet mampu menghilangkan batas ruang dan waktu, bersifat global/internasional bahkan tanpa batas negara. Bagi bank sendiri, pelayanan melalui *mobile banking* dapat menekan biaya operasional karena dapat menghemat kertas, tenaga manusia, dan tidak perlu investasi ATM atau kantor cabang.<sup>7</sup>

*Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, dan memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang bisa digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.<sup>8</sup> Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel.<sup>9</sup> Nasabah juga akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi.

Akan tetapi *mobile banking* juga kerap membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan

---

<sup>7</sup> Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan di Indonesia, *Internet Banking di Indonesia*, Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, 2022, h. 38

<sup>8</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 196

<sup>9</sup> Nurdin Nurdin, dkk, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, 2021, h. 33

data-data pribadi maupun keuangan dalam *mobile banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.<sup>10</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC 1 Palangka Raya yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 59, Kelurahan Langkai Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah di adalah salah satu bank syariah yang juga menyediakan layanan *mobile banking* di mana nasabah bisa melakukan pembukaan rekening secara online, mengetahui informasi rekening, transfer, melakukan pembayaran dan pembelian, *top-up e-wallet*, hingga mengetahui keberadaan ATM terdekat.<sup>11</sup> Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia, yaitu Ulfa Laila Amelia yang juga pengguna aktif *mobile banking* mengatakan dirinya sangat sering menggunakan *mobile banking* untuk berbagai macam keperluan transaksi. Dirinya mengaku merasa lebih mudah dan nyaman saat menggunakan *mobile banking* ketimbang harus mendatangi layanan ATM. Namun tak jarang juga, *mobile banking* miliknya memiliki masalah gangguan, seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak bisa dibuka hingga transaksi yang gagal. Bahkan dirinya mengaku sudah tiga kali mendatangi *customer service* untuk mengurus masalah yang muncul pada *mobile banking*.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*, Jurnal Equilibrium, Vol. 1, No. 1, 2013, h.120

<sup>11</sup> [bsimobile.co.id/fitur-layanan/](https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/) diakses pada 12 Februari 2022, pukul 21:37 WIB

<sup>12</sup> Wawancara bersama salah satu nasabah Bank BSI KC 1, Ulfa Laila Amelia tanggal 15 Februari 2022 di Palangka Raya

Bagi sebagian nasabah baik pengguna baru atau nasabah yang sudah terbiasa menggunakan *mobile banking* hal semacam tersebut membuat kurangnya minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah akan lebih memilih melakukan transaksi melalui ATM atau datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Karena nasabah akan merasa aman ketika melakukan transaksi secara tunai ke bank, nasabah juga tidak perlu khawatir uangnya akan terdebit ketika melakukan transaksi karena nasabah melakukan transaksi langsung ke meja teller.<sup>13</sup> Hal tersebut dibuktikan dengan data hasil survey yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) bersama Zigi. id pada tahun 2021 di mana *mobile banking* menduduki peringkat keempat sebagai produk keuangan yang paling banyak dipakai. Dari data tersebut, *mobile banking* masih dikalahkan oleh penggunaan mesin ATM yang berada di peringkat kedua.<sup>14</sup> Yang artinya, minat masyarakat terhadap *mobile banking* masih kalah dengan penggunaan ATM.

*Mobile banking* selalu ditawarkan dengan klaim kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi di mana saja, dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yudin pada tahun 2021, ditemukan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, sedangkan kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan

---

<sup>13</sup> Mario Ledesman, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)*, (Skripsi Sarjana, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018) h. 9, t.d.

<sup>14</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/17/survei-kic-kalahkan-atm-dompert-digital-jadi-produk-keuangan-yang-paling-banyak-digunakan>, diakses pada 8 Oktober 2022 pukul 21:47 WIB.

terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>15</sup> Kepercayaan merupakan salah satu aspek penting agar nasabah bisa menerima dan mengadopsi teknologi *mobile banking*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Mario Ledesman pada tahun 2018 di mana kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Namun sebaliknya, pada penelitian yang dilakukan oleh Nurdin Nurdin tahun 2020, kemudahan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh kemudahan dan kepercayaan, terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* khususnya pada Bank BSI KC 1 Palangka Raya dengan menambahkan kemanan sebagai variabel independen agar membedakan dengan penelitian terdahulu yang pernah ada.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya menggunakan *mobile banking*?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya menggunakan *mobile banking*?

---

<sup>15</sup> Ahmad Yudin, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Moile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya*, (Skripsi Sarjana, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2021) h. 67, t.d.

3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya menggunakan *mobile banking*?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya menggunakan *mobile banking*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 menggunakan *mobile banking*.
4. Untuk mengetahui dan seberapa besar kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 menggunakan *mobile banking* secara bersama-sama.

### **D. Kegunaan Penelitian**

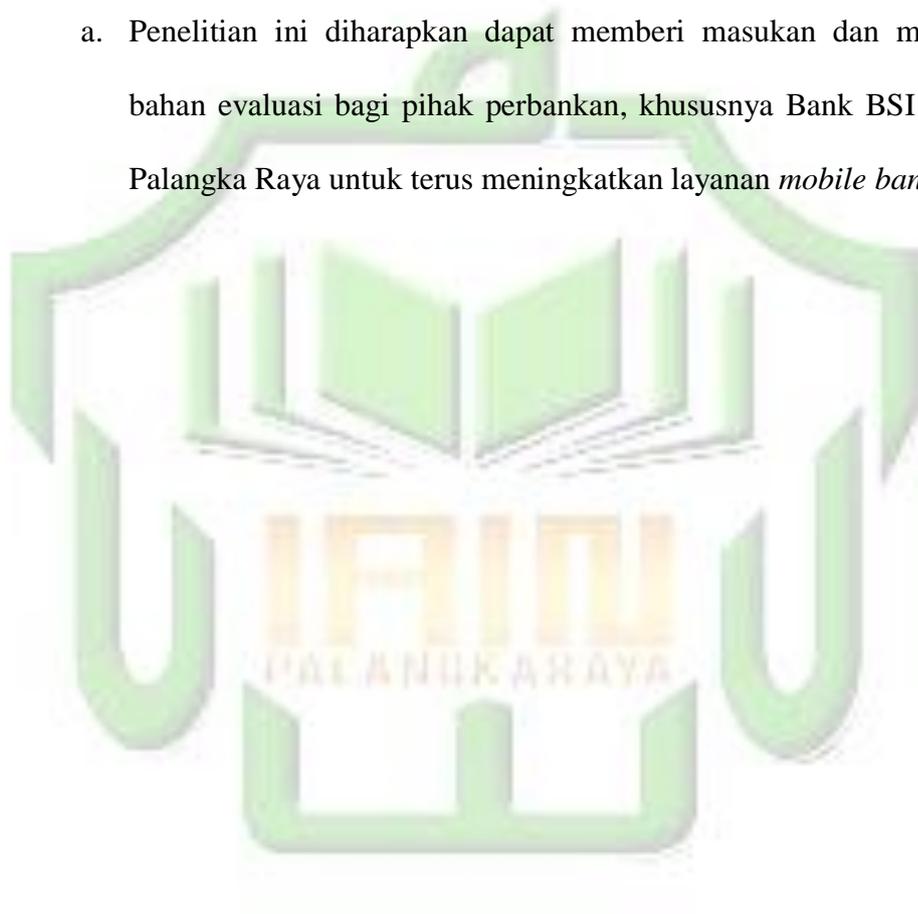
Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai pengembangan ilmu bagi pembaca yang juga melakukan penelitian yang sama, yaitu pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan, khususnya Bank BSI KC 1 Palangka Raya untuk terus meningkatkan layanan *mobile banking*.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan penelitian-penelitian yang berkaitan dengan judul yang peneliti angkat dengan tujuan menjadi bahan acuan dan perbandingan sekaligus untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti menjiplak karya orang lain. Maka berikut ini peneliti cantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

1. Cita Melasari, Agus Suroso, dan Ade Banani, *Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk, Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat*, Jurnal Performance, Vol. 25, No. 1, 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kepercayaan, kegunaan, kemudahan, *privacy risk*, *time risk*, dan *financial risk* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Muamalat. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari jawaban 100 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* Bank Muamalat. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan, kegunaan, dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Sedangkan *privacy risk*, *time risk*, dan *financial risk* tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kemudahan dan keamanan terhadap variabel terikat minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

2. Frenky Prathama dan Wilma Laura Sahetapy, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen E-Commerce Lazada*, Jurnal AGORA Vol. 7, No. 1, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kepercayaan terhadap minat beli ulang konsumen *e-commerce* Lazada. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Teknik yang dipakai untuk pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berjumlah 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan aplikasi dan kepercayaan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang *e-commerce* Lazada.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kemudahan terhadap minat.

3. Nurdin Nurdin, dkk, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, Vol. 3, No. 1, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank Mega Syariah Cabang Palu menggunakan *mobile banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 62 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Namun secara parsial, variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan tidak ada satupun yang berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kemudahan dan kepercayaan terhadap variabel terikat minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

4. Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran)*, Jurnal Keuangan dan Bisnis (KEUNIS), Vol. 8, No.1, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah Bank BRI Cabang Semarang Pandaran menggunakan *mobile banking*. Populasi yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah nasabah Bank BRI Cabang Semarang Pandaran yang juga pengguna *mobile banking*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kasualitas. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* dan didapatkan 100 responden. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kemudahan dan keamanan terhadap variabel terikat minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

5. Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, *Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*, Jurnal JIHBIZ: *Global Journal Of Islamic Banking and Finance* Vol. 3, No. 1, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui apakah variabel bebas efisiensi, keamanan, dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan didapatkan 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas

kemudahan dan kepercayaan terhadap variabel terikat minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

6. Supartono, *Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online di E-Commerce Shopee Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA, Vol. 5, No. 2, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kemudahan bertransaksi, dan kepercayaan terhadap minat beli *online* di *e-commerce* Shopee pada masa pandemi covid-19 di Cikarang Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dengan menggunakan hasil data kuisioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*, dan didapatkan 100 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, variabel harga dan kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli online di *e-commerce* Shopee pada masa pandemi covid-19. Namun, variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli online di *e-commerce* Shopee pada masa pandemi covid-19. Sedangkan secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap minat beli online di *e-commerce* Shopee pada masa pandemi covid-19.

Adapun relevansi atau keterkaitan antara penelitian tersebut dengan milik peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel bebas kemudahan terhadap minat.

Untuk memudahkan melihat persamaan dan perbedaan penelitian-penelitian di atas terhadap milik peneliti, maka peneliti mengurutkan dalam satu tabel sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Cita Melasari, Agus Suroso, dan Ade Banani, <i>Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk, Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat</i> , Jurnal Performance, Vol. 25, No. 1, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan variabel bebas kepercayaan dan kemudahan.</li> <li>b. Menggunakan variabel terikat minat.</li> <li>c. Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>.</li> <li>d. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.</li> </ul>	a. Peneliti menggunakan variabel bebas kepercayaan, sedangkan penelitian tersebut tidak.
2.	Frenky Prathama dan Wilma Laura Sahetapy, <i>Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen E-Commerce Lazada</i> , Jurnal AGORA Vol. 7, No. 1, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan variabel bebas kepercayaan dan kemudahan</li> <li>b. Menggunakan variabel terikat minat.</li> <li>c. Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peneliti menggunakan variabel bebas kepercayaan, sedangkan penelitian tersebut tidak.</li> <li>b. Peneliti menggunakan mobile banking sebagai subjek penelitian, sedangkan penelitian tersebut menggunakan <i>e-commerce</i> Lazada.</li> </ul>
3.	Nurdin Nurdin, dkk, <i>Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan variabel bebas kepercayaan dan kemudahan.</li> <li>b. Menggunakan</li> </ul>	a. Peneliti menggunakan variabel keamanan, sedangkan penelitian tersebut

	<p><i>Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, Vol. 3, No. 1, 2020.</i></p>	<p>variabel terikat minat. c. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.</p>	<p>tidak. b. Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>, sedangkan penelitian tersebut menggunakan <i>accidental sampling</i>.</p>
4.	<p>Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara, <i>Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kemanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran)</i>, Jurnal Keuangan dan Bisnis (KEUNIS), Vol. 8, No.1, 2020</p>	<p>a. Menggunakan variabel bebas kemudahan dan keamanan. b. Menggunakan variabel terikat minat. c. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.</p>	<p>a. Peneliti menggunakan variabel kepercayaan, sedangkan penelitian tersebut tidak. b. Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>, sedangkan penelitian tersebut menggunakan <i>accidental sampling</i>.</p>
5.	<p>Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, <i>Pengaruh Efisiensi, Kemananan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking</i>, Jurnal JIHBIZ: <i>Global Journal Of Islamic Banking</i></p>	<p>a. Menggunakan variabel bebas keamanan dan kemudahan. b. Menggunakan variabel terikat minat. c. Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. d. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda.</p>	<p>a. Peneliti menggunakan variabel bebas kepercayaan, sedangkan penelitian tersebut tidak.</p>

	<i>and Finance</i> Vol. 3, No. 1, 2021.		
6.	Supartono, <i>Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online di E-Commerce Shopee Pada Masa Pandemi Covid-19</i> , Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA, Vol. 5, No. 2, 2022.	<p>a. Menggunakan variabel bebas kemudahan dan kepercayaan.</p> <p>b. Menggunakan variabel terikat minat.</p>	<p>a. Peneliti menggunakan variabel bebas keamanan, sedangkan penelitian tersebut tidak.</p> <p>b. Peneliti menggunakan mobile banking sebagai subjek penelitian, sedangkan penelitian tersebut menggunakan e-commerce Shopee.</p> <p>c. Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>, sedangkan penelitian tersebut menggunakan <i>accidental sampling</i>.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2022.

## B. Kajian Teori dan Konsep

### 1. Kerangka Teori

#### a. Teori Kemudahan

Menurut Davis (1989) perspektif kemudahan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sesuatu akan terbebas dari usaha. Hal tersebut berdasarkan arti kemudahan sendiri yaitu kebebasan dari usaha atau kesulitan. Usaha sendiri berarti sumber daya terbatas yang dimiliki seseorang untuk melakukan kegiatan. Semua yang

dianggap lebih mudah dan membantu kegiatan seseorang akan lebih mudah diterima dan digunakan ketimbang yang lain yang dianggap membutuhkan lebih banyak usaha saat menggunakannya karena kemudahan penggunaan dapat dikatakan sebagai suatu perhatian mendasar dan penting saat seseorang mengambil keputusan untuk menggunakan sesuatu. Sedangkan Menurut beberapa ahli kemudahan ialah:

- 1.) Widjana (2010) dalam Ahmad (2014), mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*).<sup>16</sup>
- 2.) Turban (2010) dalam Lestari dan Iriani (2018), mendefinisikan kemudahan penggunaan teknologi adalah dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang dapat mempersulit para penggunanya.<sup>17</sup>
- 3.) Irawan (2002) kemudahan adalah apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Dari beberapa pengertian beberapa ahli di atas, jika dihubungkan dengan kemudahan dalam penggunaan *mobile*

---

<sup>16</sup> Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*, Jurnal Studi Manajemen Vol. 8, No. 1, 2014, h. 4

<sup>17</sup> Niken Ayu Lestari dan Sri Setyo Iriani, *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.com*, Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No.1, 2018, h. 3

*banking* maka dapat peneliti tarik satu kesimpulan yaitu bahwa di mana seseorang menganggap bahwa *mobile banking* dapat dengan mudah dipahami dan dapat membantu memudahkan kebutuhan transaksi mereka tanpa ada usaha yang berarti.

b. Faktor-Faktor Kemudahan

Menurut Istiarni (2014) persepsi kemudahan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- 1.) Faktor pertama adalah teknologi itu sendiri, seperti pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sama.
- 2.) Faktor kedua adalah reputasi, teknologi yang memiliki reputasi yang bagus di mata pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan teknologi tersebut.
- 3.) Faktor ketiga adalah tersedianya mekanisme pendukung yang handal, adanya mekanisme pendukung yang handal akan membuat pengguna merasa nyaman dan yakin, hal tersebut mendorong persepsi pengguna ke arah yang positif.

c. Kemudahan dalam perspektif Islam

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ...

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. (Q.S. Al-Baqarah : 185)<sup>18</sup>

Dalam hal beragama, Al-Qur'an menggambarkan bahwa syariat Islam sarat akan kemudahan. Allah menginginkan supaya hambanya merasakan kemudahan sebagai bentuk keringan-Nya

---

<sup>18</sup> Al-Baqarah[2]:185.

dalam menjalankan syariat Islam. Secara konseptual, kemudahan datangnya dari Allah sang pencipta dan penguasa alam semesta. Oleh karena itu segala bentuk kemudahan yang datang dari makhluk pada dasarnya terjadi atas izin Allah SWT.<sup>19</sup>

d. Teori Kepercayaan

Persepsi kepercayaan dalam Maharani (201) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan dari pihak lain. Kepercayaan sebagai keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Elemen penting dari kepercayaan adalah kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman di masa lalu yang diharapkan seperti dapat diandalkan, ketersediaan untuk menempatkan diri dalam risiko, perasaan aman dan yakin pada pihak lain. Sedangkan menurut beberapa ahli kepercayaan adalah:

- 1.) Mowen dan Minor (2002) dalam Donni Juni (2017), kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.<sup>20</sup>
- 2.) Lau dan Lee (1999) mendefinisikan bahwa kepercayaan akan melibatkan suatu harapan dari kelompok lain dan akan menyebabkan suatu hasil positif, meskipun kemungkinan lain

---

<sup>19</sup> Fithrotul Latifah, *Kemudahan Dalam Perspektif Al-Qur'an*, Skripsi, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019, h. 32, t.d.

<sup>20</sup> *Ibid.*

akan menyebabkan hasil yang negatif. Maka kepercayaan dapat diartikan sebagai suatu keinginan untuk saling mempercayai antar relasi.

3.) Morgan dan Hunt (1994) berpendapat bahwa ketika suatu pihak mempunyai keyakinan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan.

4.) Priyono (2017) mengatakan bahwa kepercayaan membantu pengguna untuk mengatasi kekhawatiran yang dihadapinya dan mendorong mereka untuk mengadopsi suatu produk.

Dari beberapa pengertian beberapa ahli di atas, jika dihubungkan dengan kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* maka dapat peneliti tarik satu kesimpulan yaitu keyakinan seseorang terhadap *mobile banking* yang dipakainya.

#### e. Faktor-faktor kepercayaan

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi persepsi kepercayaan dalam Maharani (2010) yaitu:

1.) *Shared value*, nilai-nilai merupakan hal mendasar untuk mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak dalam hubungan dengan perilaku, tujuan, dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan untuk mengembangkan kepercayaan.

2.) *Interdependence*, ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak

yang tidak percaya akan membina hubungan dengan pihak yang dapat dipercaya.

3.) *Quality communication*, komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur, relevan, tepat waktu, dan dapat diandalkan.

4.) *Nonopportunistic behaviour*, berperilaku secara oportunis adalah dasar bagi terbatasnya pikiran. Hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan memerlukan kontribusi semua pihak dan tindakan yang meningkatkan keinginan untuk berbagi manfaat dalam jangka panjang.

#### f. Kepercayaan dalam perspektif Islam

Kepercayaan dalam perspektif Islam telah disebutkan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

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

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*<sup>21</sup>

<sup>21</sup> An-nisa[3]:58.

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Dalam semua proses bisnis, kepercayaan merupakan kunci utama. Kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal secara baik, ada proses ijab- qobul, dan lain sebagainya.<sup>22</sup>

g. Teori Keamanan

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A (2011) perspektif keamanan merupakan hal yang sangat penting dari kegiatan transaksi melalui internet. Untuk membuat nasabah percaya dan merasa terjamin kemanannya, maka pihak bank harus mampu menunjukkan bahwa produk *mobile banking* yang mereka sediakan sudah terjamin kemanannya bagi nasabah. Sedangkan menurut beberapa ahli keamanan adalah:

- 1.) Rahardjo (2005), mendefinisikan keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.
- 2.) Mahardika (2011) dalam Mukhtisar (2021), mendefinisikan keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.

---

<sup>22</sup> Azizah Khoirun Nisa, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018, h. 37 t.d.

- 3.) Ahmad dan Pambudi (2014) dalam Mukhtisar (2021), mendefinisikan keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam *internet banking*.
- 4.) Menurut Yousafzai (2003) dalam Mukhtisar (2021), dalam konteks internet banking ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.
- 5.) Menurut Lee (2009) dalam Mukhtisar (2021), keamanan adalah faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya.

Dari beberapa pengertian beberapa ahli di atas, jika dihubungkan dengan keamanan dalam penggunaan *mobile banking* maka dapat peneliti tarik satu kesimpulan yaitu di mana *mobile banking* bisa menjamin segala keamanan dan kerahasiaan data transaksi nasabah.

#### h. Faktor-faktor keamanan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perspektif keamanan menurut Raman Arasu dan Viswanathan A (2011) yaitu:

- 1.) Jaminan keamanan, artinya adanya perlindungan yang diberikan oleh pihak bank terhadap *mobile banking* untuk

menghindari ancaman-ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab baik.

- 2.) Kerahasiaan data, artinya bahwa segala bentuk informasi atau data nasabah yang ada pada *mobile banking* tidak akan bocor kepada pihak lain.

i. Teori Minat

Minat merupakan kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada aktivitas atau situasi yang menjadi objek minat tersebut dan diikuti dengan perasaan senang. Menurut beberapa ahli minat adalah:

- 1.) Slameto (2010), mendefinisikan minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.<sup>23</sup>
- 2.) Ahmad Susanto (2013), mendefinisikan minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau faktor yang menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif, yang menyebabkan dipilihnya suatu obyek atau kegiatan yang menguntungkan, menyenangkan dan lama kelamaan akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Bandung: Rineka Cipta, 2010), h. 180.

<sup>24</sup> Ahmad Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 58.

- 3.) Syaiful Bahri Djamarah (2002), mendefinisikan minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat pada suatu aktivitas maka akan memperhatikan aktivitas tersebut secara konsisten dengan rasa senang. Dengan kata lain minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas.<sup>25</sup>
- 4.) Anoraga (2011), mendefinisikan minat adalah sesuatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.
- 5.) Syuhada (2013), mendefinisikan minat adalah suatu proses jiwa yang bersifat abstrak yang dinyatakan oleh seluruh keadaan aktivitas, ada objek yang dianggap bernilai sehingga diketahui dan diinginkan.

Dari beberapa pengertian beberapa ahli di atas, jika dihubungkan dengan minat menggunakan *mobile banking* ialah di mana seseorang merasa tertarik atau ingin menggunakan *mobile banking*.

j. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan produk perbankan dalam ponsel yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja untuk

---

<sup>25</sup> Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 167

melakukan berbagai jenis transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM terdekat. Menurut Nkwede et al. (2017) *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet.<sup>26</sup>

*Mobile banking* berasal dari internet banking dan keduanya menawarkan peluang yang menguntungkan bagi bank dan nasabah. Perkembangan *mobile banking* didorong oleh keinginan para bankir untuk memangkas biaya dan juga keinginan nasabah untuk layanan perbankan yang efisien dan lebih baik.<sup>27</sup>

k. BSI Mobile

BSI Mobile adalah layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G melalui *smartphone*. BSI Mobile menjamin penggunaanya mendapatkan aneka kemudahan saat bertransaksi karena menghadirkan fitur lengkap dan sejumlah inovasi.

Dengan BSI Mobile, nasabah bisa mendapatkan informasi lengkap seputar rekening dan lokasi ATM maupun kantor cabang BSI. Selain itu, BSI Mobile juga bisa dimanfaatkan untuk melakukan transfer, transaksi QRIS, membayar tiket, asuransi,

---

<sup>26</sup> Jeffry Z.C Nelwan dkk, *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021) h. 23

<sup>27</sup> *Ibid*, h. 24

BPJS, internet/TV kabel, sampai *e-commerce*. Selain itu, nasabah bisa melakukan tarik tunai tanpa kartu di Indomaret.

BSI Mobile tak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga memudahkan nasabahnya beribadah. Yaitu dengan cara menyediakan fitur ZISWAF (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf) serta menunjang ibadah rutin lewat fitur layanan islami seperti waktu salat, arah kiblat, informasi masjid terdekat, Al-Qur'an, hingga merencanakan tabungan untuk pembelian hewan kurban.<sup>28</sup>

## 2. Kerangka Konsep

### a. Konsep kemudahan terhadap minat

Secara konsep, pengaruh kemudahan terhadap minat berarti segala bentuk kemudahan yang ditawarkan pada layanan *mobile banking* memengaruhi minat atau ketertarikan seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin besar kemudahan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking* maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

### b. Konsep kepercayaan terhadap minat

Secara konsep, kepercayaan terhadap minat berarti seseorang merasa yakin untuk memercayakan kegiatan transaksinya terhadap layanan *mobile banking* sehingga memengaruhi minat atau ketertarikannya menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin besar kepercayaan yang dimiliki

---

<sup>28</sup> <https://bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/> diakses pada 20 Februari 2022, pukul 11:11 WIB

nasabah saat menggunakan *mobile banking* maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

c. Konsep keamanan terhadap minat

Secara konsep, pengaruh keamanan terhadap minat berarti keamanan yang ditawarkan pihak bank yang bisa menjamin penggunaan *mobile banking* aman, risiko bocor dan hilangnya data atau informasi pada pihak ketiga sangat kecil, dan risiko pencurian rendah memengaruhi ketertarikan atau minat seorang nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin besar keamanan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking* maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

### C. Kerangka Pikir

Pada penelitian ini peneliti mengangkat judul Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

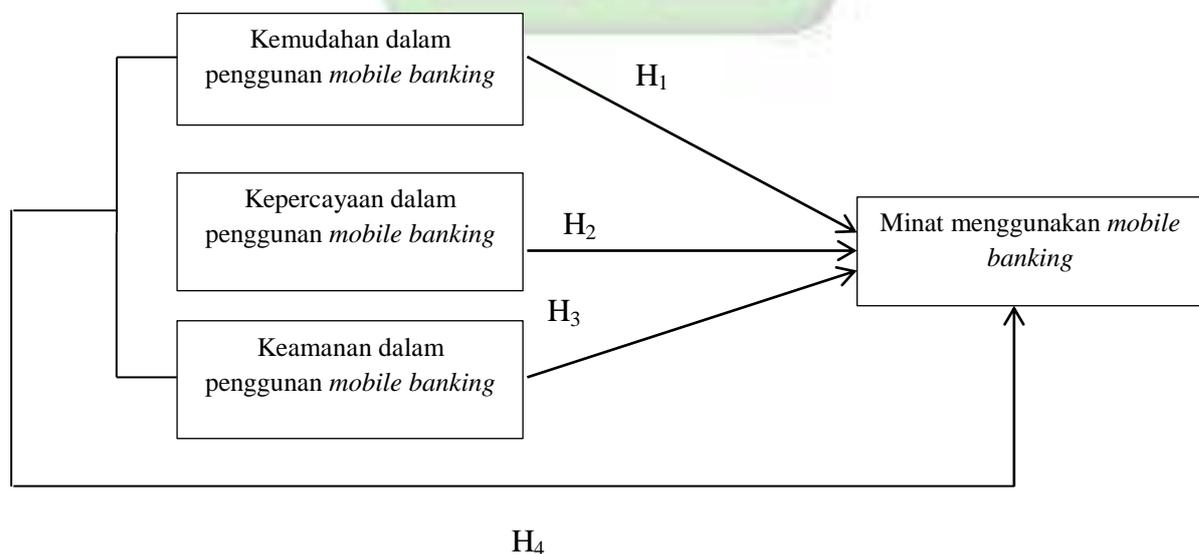
Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Perlu juga adanya persaingan yang wajar untuk membuat kegiatan perbankan menjadi lebih profesional, kompetisi yang tinggi di sektor keuangan dapat mendorong peningkatan efisiensi produksi, kualitas produk keuangan, dan tingkat inovasi. Salah satunya adalah layanan *mobile banking*.

*Mobile banking* atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler. Dalam *mobile banking*, terdapat kemudahan di mana nasabah bisa dengan mudah, praktis, dan cepat melakukan transaksi non-tunai di mana saja dan kapan saja yang bisa memengaruhi minat seorang menggunakan *mobile banking*. Ada juga kepercayaan di mana suatu layanan *mobile banking* dapat memunculkan keyakinan yang nantinya akan memengaruhi minat seorang nasabah menggunakannya. Selain itu, yang paling penting yaitu keamanan. Yaitu di mana jaminan bahwa layanan *mobile banking* tersebut dapat menjamin segala kerahasiaan data transaksi nasabah, jika pihak bank bisa menjamin hal tersebut maka hal tersebut juga akan memengaruhi minat atau ketertarikan seorang nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Untuk lebih jelasnya, peneliti membuat skema dalam bentuk bagan kerangka pikir.

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Pikir**



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>29</sup>

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

H<sub>2</sub>: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

H<sub>3</sub>: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

H<sub>4</sub>: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya.

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 64

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian secara angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti populasi atau sampel secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Jadi bisa disimpulkan survei adalah metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang ilmiah, tetapi melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner dan wawancara.

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 8

## 2. Jenis

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah kausal-komparatif. Yaitu jenis penelitian yang dipakai untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat antar faktor tertentu.<sup>31</sup>

### B. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2012) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selanjutnya menurut Arikunto (2010), variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian.<sup>32</sup>

Dari berbagai hasil definisi para ahli mengenai pengertian variabel, ditarik kesimpulan variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga dapat memengaruhi peristiwa atau hasil penelitian. Dengan penggunaan variabel, kita dapat dengan mudah memperoleh dan memahami permasalahan.<sup>33</sup>

#### 1. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini, variabel yang dijadikan sebagian variabel dependen adalah minat menggunakan mobile banking (Y).

---

<sup>31</sup> Nur Khoiri, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Semarang: Southeast Asian Publishing, 2018) h. 4

<sup>32</sup> Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 50

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 52

Menurut Ferdinand dalam Soebagyo dan Subagio (2014), indikator minat ialah:

- a. Keinginan seseorang untuk mengadopsi suatu produk, artinya ketertarikan terhadap *mobile banking* sehingga muncul rasa penasaran dan ingin menggunkan.
- b. Kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk terhadap orang lain, artinya memberi tahu orang lain untuk ikut memakai *mobile banking*.
- c. Menjadikan produk sebagai preferensi utama, artinya memilih untuk menjadikan layanan *mobile banking* sebagai produk utama untuk digunakan.
- d. Selalu mencoba mencari informasi mengenai produk untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut, artinya selalu mengikuti informasi dan memakai fitur-fitur terbaru dari *mobile banking*.

## 2. Variabel independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau terikat.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini, variabel yang dijadikan sebagian variabel independen adalah kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

a. Kemudahan

Kemudahan adalah keyakinan bahwa *mobile banking* dapat mempermudah dan memperlancar kegiatan transaksi nasabah.

Menurut Davis (1989), indikator kemudahan ialah:

- 1.) Mudah dipelajari (*easy to learn*) artinya, *mobile banking* yang digunakan mudah untuk dipelajari pengoperasiannya oleh nasabah.
- 2.) Mudah digunakan (*understandable*), artinya *mobile banking* yang digunakan mudah dalam pengoperasiannya.
- 3.) Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*), artinya *mobile banking* menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan nasabah. Dengan adanya fasilitas yang menyediakan sesuai dengan kebutuhan, maka akan memudahkan nasabah dalam menggunakannya.
- 4.) Tidak membutuhkan banyak usaha (*doesn't require a lot mental effort*), artinya *mobile banking* tidak membutuhkan banyak tenaga dan usaha dalam penggunaannya.
- 5.) Fleksibel (*flexibel*), artinya *mobile banking* sangat fleksibel untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan nasabah, contohnya seperti *mobile banking* dapat digunakan kapan saja dan di mana saja.

b. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa *mobile banking* akan memenuhi segala kewajiban kepada para nasabah secara baik sesuai yang mereka harapkan. Menurut Maharani (2010) indikator kepercayaan ialah:<sup>36</sup>

- 1.) Keandalan, yaitu bagaimana *mobile banking* selalu konsisten memberikan layanan yang terpercaya bagi pengguna.
- 2.) Kejujuran, yaitu bagaimana *mobile banking* menawarkan produk yang sesuai dengan informasi yang diberikan kepada pengguna.
- 3.) Kepedulian, yaitu bagaimana *mobile banking* selalu memberikan layanan yang baik bagi pengguna.
- 4.) Kredibilitas, yaitu bagaimana *mobile banking* bisa menunjukkan kualitas/kekuatan yang dimilikinya untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

c. Keamanan

Keamanan adalah di mana *mobile banking* bisa menjamin segala keamanan dan kerahasiaan data transaksi nasabah. Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A (2011), indikator keamanan ialah:

- 3.) Jaminan keamanan, artinya adanya perlindungan yang diberikan oleh pihak bank terhadap *mobile banking* untuk

---

<sup>36</sup>Dea Aprilinda Putri, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek*, Tesis, Bandar Lampung: IIB Darmajaya, 2018, h. 14, t.d.

menghindari ancaman-ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab baik.

- 4.) Kerahasiaan data, artinya bahwa segala bentuk informasi atau data nasabah yang ada pada *mobile banking* tidak akan bocor kepada pihak lain.

### C. Waktu dan Tempat Penelitian

#### 1. Waktu

Waktu penelitian dimulai pada bulan Januari 2022 setelah proposal diseminarkan. Untuk lebih jelasnya, berikut peneliti buat matriks waktu penelitian di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Matriks Penelitian**

No	2021	2022					
	Bulan						
	Kegiatan	Januari	Februari	Mei	Juli	Agustus	Oktober
1	Bimbingan						
2	Seminar Proposal						
3	Penelitian						
4	Pengumpulan Data						
5	Analisis Data						
6	Sidang Munaqasah						

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2022.

#### 2. Tempat

Tempat penelitian dilakukan di Bank BSI KC 1 Jl. Ahmad Yani No. 59, Kelurahan Langkai Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah terhadap nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu.<sup>37</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank BSI KC 1 Palangka Raya yang berjumlah sebanyak 2633 nasabah.<sup>38</sup>

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi.<sup>39</sup>

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* tepatnya menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan

---

<sup>37</sup> Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 63

<sup>38</sup> Wawancara bersama Fauzan, *Customer Service Bank BSI KC 1 Palangka Raya* tanggal 22 Juni 2022 di Palangka Raya.

<sup>39</sup> Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 64

pertimbangan tertentu.<sup>40</sup> Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin yaitu:

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

$$n = \frac{2633}{1+2633(0,1)^2}$$

$$n = 96,34$$

Jumlah sampel yang diperlukan adalah 97 sampel.

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$e^2$  : Tingkat Kesalahan 10%

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan angket/kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada kepada responden untuk menjawab.<sup>41</sup> Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, karena alternatif jawaban telah disediakan oleh peneliti.

Adapun skala yang dipakai adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok

---

<sup>40</sup> *Ibid*, h. 66

<sup>41</sup> *Ibid*, h. 142

tentang fenomena sosial. Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- b. Tidak Setuju (SS) = 2
- c. Ragu-Ragu (RR) = 3
- d. Setuju (S) = 4
- e. Sangat Setuju = 5

**Tabel 3.2**  
**Kisi-Kisi Pernyataan Angket**

Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	No Pernyataan
Kemudahan ( $X_1$ )	Mudah digunakan	2	1-2
	Mudah dipelajari	1	3
	Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna	1	4
	Tidak membutuhkan banyak usaha	1	5
	Fleksibel	1	6
Kepercayaan ( $X_2$ )	Keandalan	2	1-2
	Kejujuran	1	3
	Kepedulian	1	4
	Kredibilitas	2	5-6
Keamanan ( $X_3$ )	Jaminan keamanan	3	1-3
	Kerahasiaan data	3	4-6
Minat (Y)	Keinginan seseorang untuk mengadopsi suatu produk	2	1-2
	Kecenderungan seseorang	1	3

	untuk mereferensikan produk terhadap orang lain		
	Menjadikan produk sebagai preferensi utama	2	4-5
	Selalu mencoba mencari informasi mengenai produk untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut	1	6

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2022.

## F. Uji Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu validitas dan reliabilitas. Apabila suatu alat ukur tidak memenuhi kedua syarat tersebut, maka akan menghasilkan kesimpulan yang bias dan kurang sesuai dengan yang seharusnya. Jika informasi yang keliru tersebut tanpa sengaja digunakan untuk dasar pertimbangan pengambilan suatu keputusan, maka keputusan itu tentu bukan merupakan suatu keputusan yang tepat.<sup>42</sup>

### 1. Validitas Penelitian

Uji validitas dalam penelitian ini berfungsi untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuisioner. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan atau mengukur data itu

---

<sup>42</sup> *Ibid*, h. 84

valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan dapat dihitung dengan menggunakan metode *product moment*, Tingkat validitas diukur melalui hasil rhitung yang dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$ , dimana  $r_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh melalui derajat kebebasan signifikan 5%, n adalah jumlah sampel. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  berarti valid dan sebaliknya jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  berarti tidak valid. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan dapat dihitung dengan menggunakan metode *product moment*, dengan rumus sebagai berikut:<sup>43</sup>

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien Korelasi  
 $\sum x$  : Jumlah skor item pertanyaan  
 $\sum y$  : Jumlah skor total  
 $n$  : Jumlah sampel

Jumlah sampel minimal untuk melakukan uji validitas adalah 30 responden.

**Tabel 3.3**  
**Keputusan Validitas Variabel Kemudahan**

No	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$ $\mu:0,05 \ n=30$	Keputusan
1	0,700	0,361	Valid
2	0,812	0,361	Valid

<sup>43</sup> *Ibid*, h. 89

3	0,744	0,361	Valid
4	0,673	0,361	Valid
5	0,700	0,361	Valid
6	0,690	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

**Tabel 3.4**  
**Keputusan Validitas Variabel Kepercayaan**

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\mu:0,05 n=30$	Keputusan
1	0,800	0,361	Valid
2	0,799	0,361	Valid
3	0,596	0,361	Valid
4	0,749	0,361	Valid
5	0,786	0,361	Valid
6	0,799	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

**Tabel 3.5**  
**Keputusan Validitas Variabel Keamanan**

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\mu:0,05 n=30$	Keputusan
1	0,721	0,361	Valid
2	0,828	0,361	Valid
3	0,938	0,361	Valid
4	0,704	0,361	Valid
5	0,837	0,361	Valid
6	0,795	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

**Tabel 3.6**  
**Keputusan Validitas Variabel Minat**

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\mu:0,05 \ n=30$	Keputusan
1	0,577	0,361	Valid
2	0,745	0,361	Valid
3	0,707	0,361	Valid
4	0,579	0,361	Valid
5	0,747	0,361	Valid
6	0,494	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

## 2. Reliabilitas Penelitian

Uji reliabilitas dalam penelitian ini berfungsi untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjuk pada akurasi instrumen dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang.<sup>44</sup> Teknik pengujian reliabilitas menggunakan teknik *cronbach alpha* atau koefisien alfa. Kriteria uji reliabilitas yaitu apabila reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik atau reliabel. Dengan uji realibilitas, instrumen penelitian dapat diketahui kelayakannya. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika *cronbach alpha*>0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach alpha*<0,60. Adapun rumush *cronbach alpha* ialah sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

---

<sup>44</sup> *Ibid*, h. 91

Keterangan:

$a$  : Nilai reliabilitas alat ukur

$k$  : Jumlah 1 item pertanyaan

$\sum \partial_1^2$  : Jumlah varian masing-masing item

$\partial_t^2$  : Varian total

**Tabel 3.7**  
**Keputusan Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Hasil Cronbach Alpha	Jumlah Item	Keputusan
Kemudahan	0,807	6	Reliabel
Kepercayaan	0,844	6	Reliabel
Keamanan	0,886	6	Reliabel
Minat	0,688	6	Reliabel

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

### G. Teknik Pengolahan Data

Karena penelitian ini berjenis kuantitatif, pengolahan data dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul menggunakan aplikasi SPSS di komputer. Kegiatan yang ada pada pengolahan data diantaranya meliputi: mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, melakukan tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

## H. Uji Prasyarat Analisis

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji sebuah variabel berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik dan layak digunakan untuk sebuah penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikan < nilai  $\alpha$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan residual tidak terdistribusi normal. Jika nilai signifikan > nilai  $\alpha$  (5%) maka  $H_0$  diterima dan residual terdistribusi normal. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{\sqrt{n_1+n_2}}{n_1n_2}$$

Keterangan:

$\alpha$  : Jumlah Kolmogorov-Smirnov

$n_1$  : Jumlah sampel yang diperoleh

$n_2$  : Jumlah sampel yang diharapkan

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik tidak ditemukannya hubungan atau korelasi diantara variable independen. Pengujian multikolineritas dilakukan

dengan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Adapun dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah jika nilai  $\text{centered VIF} < 10$ , maka  $H_0$  diterima dan tidak terjadi masalah multikolinearitas dalam satu model regresi. Jika nilai  $\text{centered VIF} > 10$ , maka  $H_0$  ditolak dan terjadi masalah multikolinearitas dalam satu model regresi. Rumus uji multikolinearitas:

$$\text{VIF} = \frac{1}{(1-R_k^2)}$$

Keterangan:

VIF : Variance Inflation Factor

$R^2$  : Koefisien determinasi antara  $X_1$  dengan variabel bebas lainnya

## I. Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel, yaitu variabel dependen, terhadap satu atau lebih variabel lainnya, yaitu variabel penjelas, dengan tujuan mengestimasi dan/atau memperkirakan nilai rerata atau rata-rata (populasi) variabel dependen dari nilai yang diketahui atau nilai tetap dari variabel penjelas. Berdasarkan hal tersebut, maka model regresinya adalah sebagai berikut:

$$J. \quad Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen (minat menggunakan mobile banking)

- $\alpha$  : Konstanta  
 $\beta_1—\beta_2$  : Koefisien regresi  
 $X_1$  : Kemudahan  
 $X_2$  : Kepercayaan  
 $X_3$  : Keamanan  
 $e$  : Standar eror

## 2. Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>45</sup> Kriteria dalam menentukan uji t adalah ketika sig. < 0.05 atau = 0.05 maka, dapat dikatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Adapun rumus uji t ialah:

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{s_1}{\sqrt{n_1}}\right)\left(\frac{s_2}{\sqrt{n_2}}\right)}}$$

Keterangan:

$X_1$  : Rata-rata sampel 1

$X_2$  : Rata-rata sampel 2

$S_1$  : Simpangan baku sampel 1

$S_2$  : Simpangan baku sampel 2

$S_1^2$  : Varians sampel 1

---

<sup>45</sup> *Ibid*, h. 23

$S_2^2$  : Varians sampel 1

$r$  : Korelasi antar dua sampel

### 3. Uji F (Simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat.<sup>46</sup> Untuk menguji kelayakan model penelitian ini digunakan Uji Anova (uji F) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai F hitung  $>$  F tabel atau nilai signifikansi  $<$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang diuji merupakan variabel yang tepat dalam memprediksi variabel dependen.
- b. Jika nilai F hitung  $<$  F tabel atau nilai signifikansi  $>$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang diuji merupakan variabel yang tidak tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Adapun rumus uji F adalah:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien determinasi

$n$  : Jumlah data

---

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 22

$k$  : Jumlah variabel indepen

#### 4. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>47</sup>

#### J. Sistematika Penelitian

Untuk memberi gambaran pembahasan yang jelas dalam penelitian penelitian, maka penelitian penelitian ini disusun secara sistematis yang setiap bab-nya mencerminkan satu kesatuan yang utuh dan tak terpisahkan yaitu sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II: Kajian Teori, yang terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka teori dan konsep, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III: Metode Penelitian, yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, teknik pengolahan data, uji prasyarat analisis, dan analisis data.

---

<sup>47</sup> Imam Ghozali, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi Dengan IBM SPSS 22*, Semarang: Badan Penerbit Univ. Diponegoro, 2014. h. 21

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan pembahasan.

Bab V: Kesimpulan, yang terdiri dari kesimpulan dan saran



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya**

Bank Syariah Indonesia KC 1 atau yang dulunya bernama Bank BNI Syariah merupakan lembaga keuangan bank yang berbasis syariah yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 59 Kec. Pahandut Kel. Pahandut, Kota Palangka Raya, provinsi Kalimantan Tengah. Bank BSI KC 1 merupakan salah satu kantor cabang bank BSI di Palangka Raya dari region Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger atau gabungan dari tiga bank milik BUMN yaitu BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui

Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

## 2. Visi dan Misi Bank BSI

### a. Visi

*Top 10 Global Islamic Bank.*

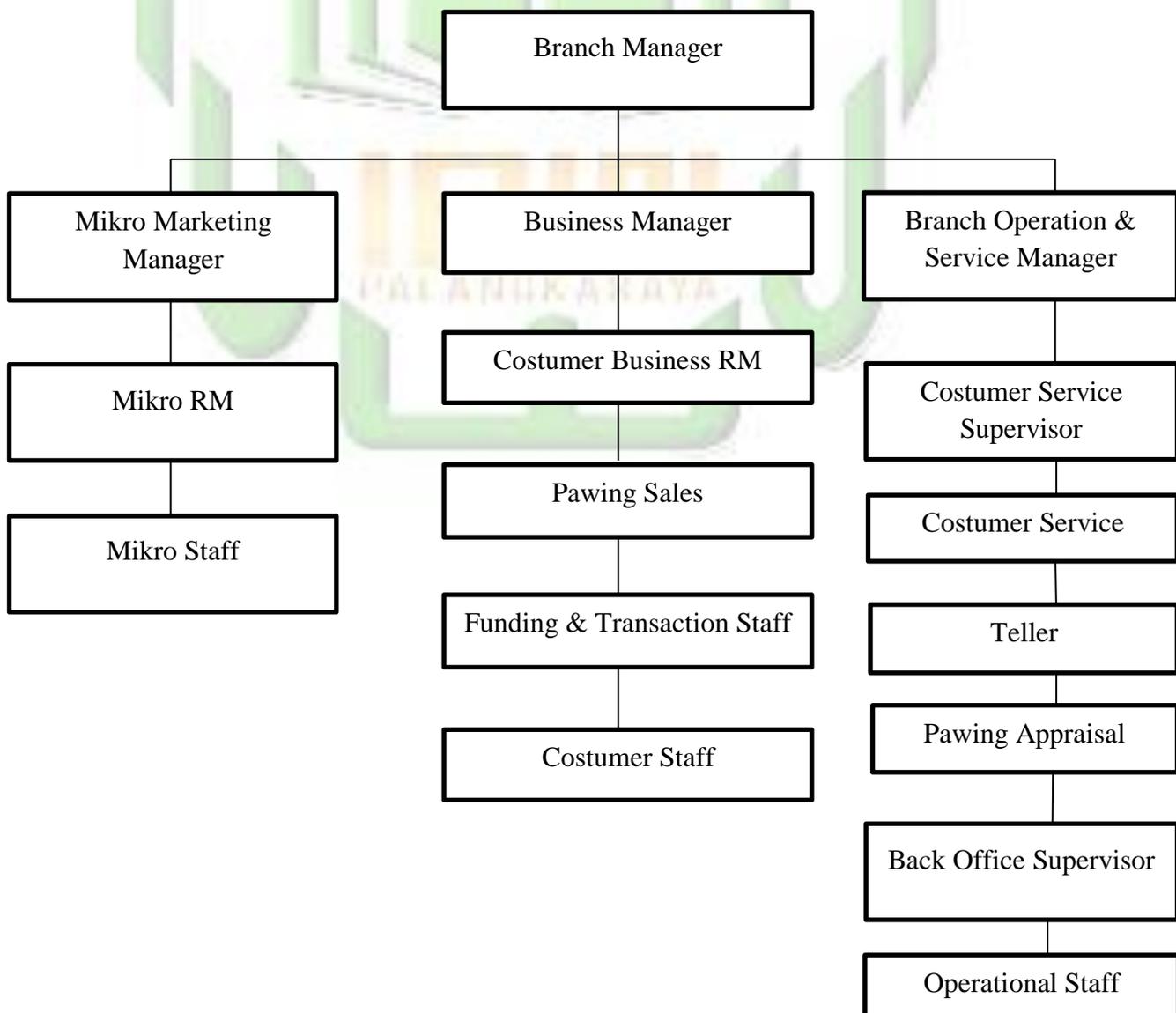
### b. Misi

1.) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

(Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+) dan nilai buku 50 T di tahun 2005.)

- 2.) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
  - 3.) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja.)
3. Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya**



## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	17	15,3%
Perempuan	80	82,4%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 15,3% sedangkan perempuan sebanyak 80 orang atau 82,4%. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada Bank BSI KC 1 Palangka Raya yang paling dominan adalah perempuan.

#### b. Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
21-30 Tahun	89	91,7%
31-40 Tahun	6	6,1%
41-50 Tahun	0	0%
51-60 Tahun	2	2,0%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden usia 21-30 tahun adalah sebanyak 89 orang atau 91,7%, responden usia 31-40 tahun adalah sebanyak 6 orang atau 6,1%, responden usia 41-50 adalah sebanyak 0 atau 0%, dan responden usia 51-60 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 2%. Dari situ dapat disimpulkan bahwa usia nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya yang menggunakan *mobile banking* yang paling dominan adalah usia 21-30 tahun

c. Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	5	5,1%
Karyawan Swasta	36	37,1%
Guru	6	6,1%

Ibu Rumah Tangga	2	2%
Mahasiswa	48	49,4%
Total	97	100%

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 5 orang atau 5,1%, karyawan swasta sebanyak 36 orang atau 37,1%, guru sebanyak 6 orang atau 6,1%, ibu rumah tangga sebanyak 2 orang atau 2%, dan mahasiswa sebanyak 48 orang atau 49,4%. Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya yang paling dominan menggunakan *mobile banking* adalah yang bekerja atau berstatus sebagai mahasiswa.

## 2. Penyajian Data

### a. Penyajian data variabel kemudahan menggunakan *mobile banking*

Variabel kemudahan diukur dengan 6 item pernyataan. Hasil jawaban responden pada kuisisioner penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**

**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X1**

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
						97
X1.1	30	61	5	1	-	97
X1.2	37	58	1	1	-	97
X1.3	39	51	5	2	-	97

X1.4	41	50	5	1	-	97
X1.5	28	56	8	5	-	97
X1.6	31	60	6	-	-	97

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan hasil variabel X1 mengenai kemudahan menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 97 responden nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya. Hasil tanggapan kuisioner sebagai berikut:

- 1.) Pernyataan pertama nasabah merasa mudah mempelajari sistem yang ada pada *mobile banking*, 30 responden menjawab sangat setuju, 61 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, dan 1 responden menjawab tidak setuju.
- 2.) Pernyataan kedua nasabah merasa mudah belajar mengoperasikan *mobile banking*, 37 responden menjawab sangat setuju, 58 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab ragu-ragu, dan 1 responden menjawab tidak setuju.
- 3.) Pernyataan ketiga nasabah merasa mudah menggunakan *mobile banking*, 39 responden menjawab sangat setuju, 51 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, dan 2 responden menjawab tidak setuju.
- 4.) Pernyataan keempat nasabah merasa *mobile banking* mengerjakan dengan mudah transaksi yang mereka inginkan, 41 responden menjawab sangat setuju, 50 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, dan 1 responden menjawab tidak setuju.

5.) Pernyataan kelima nasabah merasa tidak membutuhkan banyak usaha saat mengoperasikan *mobile banking*, 28 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, dan 5 responden menjawab tidak setuju.

6.) Pernyataan keenam nasabah merasa *mobile banking* sangat fleksibel untuk melakukan transaksi yang mereka inginkan, 31 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 6 responden menjawab ragu-ragu.

b. Penyajian data variabel kepercayaan menggunakan *mobile banking*

Variabel kepercayaan diukur dengan 6 item pernyataan. Hasil jawaban responden pada kuisioner penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X2**

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X2.1	38	56	3	-	-	97
X2.2	35	60	2	-	-	97
X2.3	24	61	12	-	-	97
X2.4	28	60	8	1	-	97
X2.5	31	61	5	-	-	97
X2.6	24	64	5	4	-	97

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan hasil variabel X2 mengenai kemudahan menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dengan

menyebarkan kuisioner kepada 97 responden nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya. Hasil tanggapan kuisioner sebagai berikut:

- 1.) Pernyataan pertama nasabah mempercayai layanan yang diberikan *mobile banking* untuk kegiatan transaksi mereka, 38 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab ragu-ragu.
- 2.) Pernyataan kedua *mobile banking* selalu memberikan layanan yang terpercaya untuk nasabah, 35 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 2 nasabah menjawab ragu-ragu.
- 3.) Pernyataan ketiga *mobile banking* menawarkan produk sesuai dengan informasi yang diberikan, 24 responden menjawab sangat setuju, 61 responden menjawab setuju, dan 12 responden menjawab ragu-ragu.
- 4.) Pernyataan keempat *mobile banking* selalu memberikan layanan yang baik untuk nasabah, 28 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, dan 1 responden menjawab tidak setuju.
- 5.) Pernyataan kelima nasabah percaya *mobile banking* yang mereka pakai merupakan *mobile banking* yang memiliki kredibilitas (terpercaya), 31 responden menjawab sangat setuju, 61 responden menjawab setuju, dan 5 responden menjawab ragu-ragu.
- 6.) Pernyataan keenam nasabah percaya terhadap *mobile banking* yang mereka pakai karena kualitasnya, 24 responden menjawab sangat setuju, 64 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, dan 4 responden menjawab tidak setuju.

c. Penyajian data variabel keamanan menggunakan *mobile banking*

Variabel keamanan diukur dengan 6 item Pernyataan. Hasil jawaban responden pada kuisisioner penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel X3**

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
X3.1	27	62	8	-	-	97
X3.2	28	66	3	-	-	97
X3.3	26	61	10	-	-	97
X3.4	24	66	7	-	-	97
X3.5	31	60	6	-	-	97
X3.6	28	67	12	-	-	97

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan hasil variabel X3 mengenai kemudahan menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 97 responden nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya. Hasil tanggapan kuisisioner sebagai berikut:

- 1.) Pernyataan pertama pihak BSI bisa menjamin keamanan data nasabah di *mobile banking*, 27 responden menjawab sangat setuju, 62 responden menjawab setuju, dan 8 responden menjawab ragu-ragu.
- 2.) Pernyataan kedua pihak BSI memberikan perlindungan terhadap setiap transaksi yang dilakukan nasabah lewat *mobile banking*, 28 responden

menjawab sangat setuju, 66 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab ragu-ragu.

- 3.) Pernyataan ketiga pihak BSI memberikan perlindungan terhadap *mobile banking* dari ancaman pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, 26 responden menjawab sangat setuju, 61 responden menjawab setuju, dan 10 responden menjawab ragu-ragu.
- 4.) Pernyataan keempat pihak BSI memberikan jaminan kerahasiaan data-data nasabah yang ada pada *mobile banking*, 24 responden menjawab sangat setuju, 66 responden menjawab setuju, dan 7 responden menjawab ragu-ragu.
- 5.) Pernyataan kelima, pihak BSI memberikan jaminan kerahasiaan terhadap segala bentuk informasi transaksi yang dilakukan nasabah lewat *mobile banking*, 31 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, dan 6 responden menjawab ragu-ragu.
- 6.) Pernyataan keenam pihak BSI tidak akan membocorkan data nasabah yang ada pada *mobile banking* terhadap pihak lain, 28 responden menjawab sangat setuju, 67 responden menjawab setuju, dan 12 responden menjawab ragu-ragu.

d. Penyajian data variabel minat menggunakan *mobile banking*

Variabel minat diukur dengan 6 item pernyataan. Hasil jawaban responden pada kuisioner penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Variabel Y**

Item	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
						97

X3.1	16	63	9	8	1	97
X3.2	35	55	5	1	1	97
X3.3	23	56	16	1	1	97
X3.4	22	53	15	6	1	97
X3.5	20	48	22	5	2	97
X3.6	21	50	19	7	-	97

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan hasil variabel Y mengenai kemudahan menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 97 responden nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya. Hasil tanggapan kuisisioner sebagai berikut:

- 1.) Pernyataan pertama nasabah merasa penasaran untuk menggunakan *mobile banking*, 16 responden menjawab sangat setuju, 63 responden menjawab setuju, 9 responden menjawab ragu-ragu, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.
- 2.) Pernyataan kedua nasabah merasa tertarik untuk menggunakan *mobile banking*, 35 responden menjawab sangat setuju, 55 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.
- 3.) Pernyataan ketiga nasabah ingin memberitahu orang lain untuk sama-sama menggunakan *mobile banking*, 23 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, 16 responden menjawab ragu-ragu, 1 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

- 4.) Pernyataan keempat nasabah memilih *mobile banking* sebagai preferensi utama produk yang digunakan, 22 responden menjawab sangat setuju, 53 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.
- 5.) Pernyataan kelima nasabah memilih *mobile banking* ketimbang layanan transaksi yang lain, 20 responden menjawab sangat setuju, 48 responden menjawab sangat setuju, 22 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.
- 6.) Pernyataan keenam nasabah selalu mencoba mencari informasi dan memakai fitur-fitur terbaru dari *mobile banking*, 21 responden menjawab sangat setuju, 50 responden menjawab setuju, 19 responden menjawab ragu-ragu, dan 7 responden menjawab tidak setuju.
3. Hasil Uji Pra-syarat Analisis

a. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji sebuah variabel berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik dan layak digunakan untuk sebuah penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikan  $<$  nilai  $\alpha$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan residual tidak terdistribusi normal. Jika nilai signifikan  $>$  nilai  $\alpha$  (5%) maka  $H_0$  diterima dan residual terdistribusi normal.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

Hasil Uji Normalitas	Signifikansi	Keterangan
<i>One-Sample</i>	0,06	Data terdistribusi

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>		normal
---------------------------	--	--------

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas yang menunjukkan bahwa nilai signifikansinya adalah 0,06 yang berarti lebih besar dari 0,05 atau 5%. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa data sudah terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik tidak ditemukannya hubungan atau korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai tolerance  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas, dan jika nilai tolerance  $< 0,10$  maka terjadi multikolinearitas. Sedangkan dasar pengambilan keputusan VIF adalah jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas, dan jika nilai VIF  $> 10,00$  maka terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
Kemudahan (X1)	0,380	2,634	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan (X2)	0,335	2,983	Tidak terjadi multikolinearitas
Keamanan (X3)	0,618	1,618	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas yang menunjukkan bahwa nilai ketiga variabel berdasarkan nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF <10,00 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4. Hasil analisis data

##### a. Analisis regresi linier berganda

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Bebas	Unstandarized Coefficients
	B
(Constant)	-2,708
X1 (Kemudahan)	0,467
X2 (Kepercayaan)	0,338
X3 (Keamanan)	0,235

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut  $Y = -2,708 + 0,467 + 0,338 + 0,235$ . Dari persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1.) Nilai Constant sebesar -2,708 dapat diartikan bahwa jika seluruh variabel independen (kemudahan, kepercayaan, dan keamanan) konstan, maka besarnya nilai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah -2,708 satuan.
- 2.) Nilai X1 (Kemudahan) sebesar 0,467 dengan tanda positif dapat diartikan apabila variabel kemudahan meningkat sebesar 1 satuan, maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,467 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

- 3.) Nilai X2 (Kepercayaan) sebesar 0,338 dengan tanda positif dapat diartikan apabila variabel kepercayaan meningkat sebesar 1 satuan, maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,338 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- 4.) Nilai X3 (Keamanan) sebesar 0,235 dengan tanda positif dapat diartikan apabila variabel keamanan meningkat sebesar 1 satuan, maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,235 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- b. Uji t (Uji parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>48</sup> Kriteria dalam menentukan uji t adalah ketika  $\text{sig.} < 0.05$  atau  $= 0.05$  maka, dapat dikatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji t**

Variabel	t	Sig.
(Constant)	-988	0,326
X1 (Kemudahan)	3,260	0,002
X2 (Kepercayaan)	1,979	0,051
X3 (Keamanan)	2,000	0,048

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

- 1.) Hipotesis variabel kemudahan terhadap minat.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

---

<sup>48</sup> *Ibid*, h. 23

Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemudahan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

2.) Hipotesis variabel kepercayaan terhadap minat

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,051 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

3.) Hipotesis variabel keamanan terhadap minat

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel keamanan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat.<sup>49</sup> Untuk menguji kelayakan model penelitian ini digunakan Uji Anova (uji F) dengan kriteria jika nilai sig atau probabilitas  $> 0,05$  maka:  $H_0$  diterimadan  $H_a$  ditolak. Sedangkan jika nilai sig atau probabilitas  $< 0,05$  maka:  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji F**

<b>Model</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regression	33,214	0,000

---

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 22

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,214 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima yang artinya variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya menggunakan *mobile banking*.

d. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisiensi Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.517	.502	2.645

Sumber: Diolah oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS tahun 2022.

Hasil analisis dari tabel 4.13 di atas nilai R Square menunjukkan 0,517 atau 51,7% yang artinya variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan dapat mempengaruhi minat nasabah bank BSI KC 1 Palangka Raya sebesar 51,7%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 51,7\%$ ) adalah 48,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang telah disebutkan.

### C. Pembahasan

1. Pengaruh Kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya

Variabel kemudahan terdiri dari lima indikator yang terdiri dari mudah dipelajari (*easy to learn*), mudah digunakan (*understandable*),

mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*), tidak membutuhkan banyak usaha (*doesn't require a lot mental effort*), dan fleksibel (*flexibel*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara parsial variabel kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank BSI KC 1 Palangka Raya. Artinya semakin nasabah merasakan kemudahan saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Kemudahan yang diterima nasabah dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga bisa menjadi salah satu faktor kesuksesan pihak bank tersebut. Tanpa adanya kemudahan yang diberikan, maka akan mengurangi minat nasabah dalam menggunakan jasa maupun produk yang ditawarkan. Penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Cita Melasari, Agus Suroso, dan Ade Banani pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

BSI *Mobile* beroperasi 24 jam setiap harinya lewat aplikasi yang diunduh dari ponsel nasabah yang artinya dapat melakukan transaksi kapanpun dan di manapun saat nasabah memerlukan. BSI *Mobile* menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Nasabah bisa dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi dan mengatur keuangan mereka melalui fitur-fitur yang telah disediakan dalam BSI *Mobile*. Selain itu, nasabah juga bisa melakukan aktivitas seperti menabung emas, gadai emas, membeli hewan kurban, hingga berbagi melalui fitur Berbagi-Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf). Bahkan nasabah juga bisa mengetahui waktu salat dan lokasi masjid terdekat.

Persepsi kemudahan didefinisikan oleh Davis sebagai tingkat di mana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap sesuatu merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk menggunakannya. Jika nasabah merasa bahwa *mobile banking* mudah digunakan, mudah dipelajari, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan nasabah, tidak membutuhkan banyak usaha, dan fleksibel maka nasabah akan menggunakannya. Sebaliknya, jika nasabah merasa bahwa *mobile banking* tidak mudah digunakan, tidak mudah dipelajari, tidak mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan nasabah, membutuhkan banyak usaha, dan tidak fleksibel maka nasabah tidak akan menggunakannya.

2. Pengaruh variabel X2 Kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya

Variabel kepercayaan terdiri dari empat indikator yang terdiri dari kendalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara parsial variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank BSI KC 1 Palangka Raya. Artinya besar atau kecilnya kepercayaan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking* tidak memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yudin pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan adalah kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang dipercaya. Sedangkan menurut kutipan Budi menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan penyedia jasa dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif.<sup>50</sup> Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurdin Nurdin pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>50</sup> Ahmad Yudin, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya*, Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2021, h.74, t.d.

Persepsi kepercayaan didefinisikan oleh Maharani (2010) sebagai keyakinan suatu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dan dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil yang positif bagi pihak yang dipercaya. Kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan nasabah saat ingin menggunakan layanan *mobile banking*. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa *mobile banking* akan memenuhi segala kewajiban kepada para nasabah secara baik sesuai yang mereka harapkan.<sup>51</sup> Dalam hasil penelitian ini, kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan disebabkan karena BSI Mobile belum sepenuhnya bisa memberikan performa yang bagus untuk nasabah. Seringnya terjadi gangguan sistem pada aplikasi tidak jarang membuat nasabah kurang berminat untuk kembali menggunakan *mobile banking* dan memilih layanan transaksi lain yang lebih dipercaya oleh nasabah.

### 3. Pengaruh Keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya

Variabel keamanan terdiri dari dua indikator yaitu jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, secara parsial variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank BSI KC 1 Palangka Raya. Artinya semakin nasabah merasa aman saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>51</sup> Amaliyah Sudirman, *Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank SULSELBAR Cabang Parepare*, Skripsi, IAIN Parepare, 2021, h.15, t.d.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernanda Idham Kholid dan Embun Duriyani Soemarso pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking*. Masalah keamanan adalah salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi perbankan. Tujuan dari dibentuknya sistem keamanan dari *e-banking* adalah untuk menjegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal. Keamanan yang dirasakan oleh nasabah menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi pembentukan minat nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking*.<sup>52</sup> Penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Menurut Raman Arasu keamanan merupakan hal yang sangat penting dari kegiatan transaksi melalui internet. Untuk membuat nasabah percaya dan merasa terjamin kemanannya, maka pihak bank harus mampu menunjukkan bahwa produk *mobile banking* yang mereka sediakan sudah terjamin kemanannya bagi nasabah. Keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dengan keamanan yang dirasakan

---

<sup>52</sup> Fernanda Idham Kholid dan Embun Duriyani Soemarso, *Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang*, Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 8 No. 2, 2018, h.52

oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang bersifat sangat rahasia.<sup>53</sup>

Bertransaksi dengan aplikasi BSI Mobile bisa dilakukan nasabah dengan santai karena keamanan pemakaian sudah dijamin oleh pihak bank. Nasabah tidak perlu merasa kuatir karena untuk mengakses aplikasi dan melakukan transaksi dengannya tidak mudah. Aplikasi BSI *Mobile* menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu *password* untuk mengakses rekening dan PIN untuk melakukan transaksi. Hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya.<sup>54</sup>

#### 4. Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya

Dari hasil uji F atau secara simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,214 dengan nilai signifikansi 0,000, artinya variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank BSI KC 1 Palangka Raya. Selain itu hasil penelitian ini juga menunjukkan nilai R square sebesar 0,517 yang artinya variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan memiliki kontribusi sebesar 51,7% terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Maka dapat diartikan variabel kemudahan, kepercayaan,

---

<sup>53</sup> Mukhtisar, Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), *Global Journal of Islamic Banking and Finance* Vol.3 No.1, 2021, h.64

<sup>54</sup> Website resmi Bank BSI, diakses tanggal 2 Agustus tahun 2022, pukul 20:52 WIB

dan keamanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya sebesar 51,7%, sedangkan 48,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernanda Idham Kholid dan Embun Duriyani Soemarso pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa secara simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Jika nasabah merasa *mobile banking* yang digunakan mudah untuk dioperasikan, dapat diandalkan untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari, sekaligus terjamin keamanannya, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan *mobile banking*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang membahas tentang “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya” di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Artinya semakin nasabah merasakan kemudahan saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Indikator yang dipakai untuk mengukur kemudahan adalah mudah digunakan, mudah dipelajari, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna, tidak membutuhkan banyak usaha, dan fleksibel. Indikator mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna memiliki skor paling tinggi di antara yang lain yang artinya nasabah merasa *mobile banking* yang mereka pakai dapat mengerjakan segala kegiatan transaksi yang mereka butuhkan dengan mudah.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya dengan signifikansi sebesar 0,051. Artinya besar

atau kecilnya kepercayaan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking* tidak memengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya dengan nilai signifikansi sebesar 0,048. Artinya semakin nasabah merasa aman saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Indikator yang dipakai untuk mengukur keamanan adalah jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Indikator kerahasiaan data memiliki skor paling tinggi dibanding indikator jaminan keamanan, artinya *mobile banking* yang dipakai oleh nasabah sudah bisa memberikan rasa aman kepada nasabah dalam bentuk kerahasiaan data.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan secara bersamaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank BSI KC 1 Palangka Raya dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,214 dan nilai signifikansi 0,000.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Untuk Bank BSI KC 1 Palangka Raya

Meningkatkan dan mengoptimalkan layanan *mobile banking* agar nasabah semakin merasa mudah dan percaya untuk menggunakannya karena kemudahan dan keamanan pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Selain itu diharapkan juga untuk melakukan komunikasi yang baik dengan semua nasabah terkait penggunaan *mobile banking* agar bisa meningkatkan kepercayaan nasabah karena dalam hasil penelitian ini kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

### 2. Untuk peneliti selanjutnya

Menyempurnakan model penelitian, menjangkau lebih banyak jumlah responden, dan menambah lebih banyak variabel seperti pengetahuan, kenyamanan, dan teknologi informasi karena dalam penelitian ini variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan hanya memiliki kontribusi terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 51,7%.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Djamarah Sayiful Bahri. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Ghozali Imam. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi Dengan IBM SPSS 22*. Semarang: Badan Penerbit Univ. Diponegoro. 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011.
- Khoiri Nur. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Semarang: Southeast Asian Publishing. 2018.
- Nelwan Jeffry Z.C dkk. *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*. Bandung: Media Sains Indonesia. 2021.
- Misra Isra. *Manajemen Perbankan Syariah*. Yogyakarta: K-Media. 2021.
- Siagian Ade Onny. *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri. 2021.
- Siyoto Sandu, Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Bandung: Rineka Cipta. 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Susanto Ahmad. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Jakarta: Kencana. 2013.

### B. Jurnal

- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Studi Manajemen Vol. 8 No. 1. 2014.

Adiwijaya I Gusti Bagus Putra. *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 15, No. 3. 2018.

Davis Fred D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3. 1989.

Ernawati, Nopy dan Lina Noersanti. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO*. Jurnal STIE. 2020.

Kholid Fernanda Idham dan Embun Duriyani Soemarso. *Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang*. Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 8 No. 2. 2018.

Lestari Niken Ayu dan Sri Setyo Iriani. *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Mataharimall.com*. Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6 No.1. 2018.

Melasari Citra, dkk. *Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk, Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat*. Jurnal Performance Vol. 25, No. 1. 2018.

Mukhtisar, dkk. *Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*. JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance, Vol. 3, No. 1. 2021.

Mustika Nindya dan Rosana Eri Puspita. *Analysis Of Factors Influencing The Intention to Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking With Trust As Mediation*. Islamic Economics & Financial Journal, Vol. 7, No. 2. 2020.

Nurdin Nurdin, dkk. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*. Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, Vol. 3, No. 1. 2020.

Pranoto Margaretha Oktavia dan R. Gunawan Setianegara. *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran)*. Jurnal Keuangan dan Bisnis (KEUNIS) Vol. 8, No.1. 2020.

Prathama Frenky dan Wilma Laura Sahetapy. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen E-Commerce Lazada*. Jurnal AGORA Vol. 7 No. 1. 2019.

Raman, Arasu dan Viswanathan Annamalai. *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study On Malaysian e-Consumer*. *Wireless Information Networks and & Business Information System*. 2011.

Sa'diyah Mahmudatus dan Nur Aziroh. *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*. Jurnal Equilibrium, Vol. 1, No. 1. 2013.

Sup Devid Frastiawan Amir dan Selamat Hartanto. *Sejarah Perbankan Syariah (Dari Konseptual Hingga Institusional)*. *Jurnal of Islamic Banking* Vol. 1 No. 2. 2020

Supartono. *Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online di E-Commerce Shopee Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA, Vol. 5, No. 2. 2022.

### **C. Skripsi dan Tesis**

Ernawati Nopy. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO*. Tesis. 2020.

Ledesman Mario. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan*

Mobile Banking (*Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya*). Skripsi. 2018.

Maharani Astri Dhiah. *Analisi Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Skripsi. 2010.

Nisa Azizah Khoirun, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. 2018.

Putri Dea Aprilinda. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek*. Tesis. Bandar. 2018.

Sudirman Amaliyah. *Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Bank SULSELBAR Cabang Parepare*. Skripsi. 2021.

Yudin Ahmad. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya*. Skripsi. 2021.

#### **D. Internet**

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx> diakses pada tanggal 11 Februari 2022, pukul 21:44 WIB

[bsimobile.co.id/fitur-layanan/](https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/) diakses pada 12 Februari 2022, pukul 21:37 WIB

[bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/](https://bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/) diakses pada 20 Februari 2022, pukul 11:11 WIB